

Aide-mémoire examen dans le domaine de qualification « travail pratique » - Orfo 2023

L'examen du domaine de qualification « travail pratique » est divisé en trois parties. Celles-ci sont reliées thématiquement par un cas pratique d'ordre supérieur et servent à vérifier les compétences professionnelles du candidat/de la candidate.

Principes de base

- Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final concernant l'ordonnance du SERF du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale FI et le plan de formation du 16 août 2021 pour Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC;
- Domaine de qualification « Travail pratique » Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC - Guide Branche «Construction et habitat» du 30 avril 2025, 1.0;
- Domaine de qualification « Travail pratique » Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC - Guide Branche «Construction et habitat» du 30 avril 2025, 1.0 - Annexe : Grille d'évaluation/protocole pour l'examen final en entreprise;
- Dossier de formation et des prestations - Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC - Branche de formation et d'examens construire et habiter, édition complète 2023 (chapitre 7)

Outils autorisés

Tous les documents, outils et sources d'information numériques et physiques disponibles peuvent être utilisés pour la préparation et la réalisation des mini-cas et du jeu de rôle. Sont exclus tous les types de communication possibles avec des tiers pendant la préparation de l'examen par chat, e-mail, SMS, téléphone, etc. L'entretien professionnel se déroule sans moyens auxiliaires.

Préparation / Délais

Il est vivement recommandé aux apprentis de se préparer à la procédure de qualification « travail pratique » de la manière suivante :

Préparation

Délais (jusqu'au)

- Vérifier que tous les mandats pratiques pertinents pour l'examen final soient entièrement terminés sur T2L, sur la base des questions suivantes : - o Ai-je documenté le mandat pratique conformément aux différentes tâches partielles et questions directrices de l'auto-évaluation de manière correcte, compréhensible et sans erreur ? - o Ai-je décrit mes réflexions et mon analyse des résultats d'apprentissage des compétences opérationnelles qui en découlent ? sont-elles visibles dans le champ « Tâche partielle » et sous mon auto-évaluation au point 1.3?	Apprenti : 15.3 de l'année d'examen Formateur : vérification deadline fixé au 31.03 minuit. Note CCE6 envoyée le 15 mai de l'année d'examen
- Révision de tous les mandats pratiques pertinents pour l'examen final sur la base des questions suivantes : - o Sur quel DCO porte l'examen pratique ? - o Sur quel MP porte les parties 1, 2, 3 de l'examen pratique ? - o Sur quels critères d'évaluation sont évalués les parties 1,2,3 de l'examen pratique ? - o Comment puis-je me préparer pour chaque partie d'examen	Veille d'examen

-
- | | |
|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Étudier les questions directrices pertinentes pour l'examen du DCO D ainsi qu'une révision approfondie du chapitre 7 du script « Connaissance de l'entreprise ». | Veille d'examen |
|--|-----------------|
-
- | | |
|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Révision de toutes les situations de travail 1,3,4,5,7,8,9 des CIE sur la base du plan de formation des cours interentreprise; tous les scripts, présentations, travaux, quiz, fiches de travail qui ont été traités dans les cours interentreprises. Vérification et éventuellement réorganisation du classement de MS-Teams, y compris OneNote. Éventuellement, création d'un registre de mots-clés et mise à jour du registre des mots étrangers conformément au CIE 1. | Veille d'examen |
|--|-----------------|
-

Déroulement

Partie	Mise on oeuvre	Durée
Préparation I	Préparation individuelle dans la salle commune	25'
Changement de salle	EXP va chercher le candidat dans la salle commune	
Préparation II	Préparation individuelle dans la salle d'examen du « jeu de rôle ».	5'
Partie 1 de l'examen	« Jeu de rôle » oral DCO C et D	15'
Partie 2 de l'examen	« Entretien professionnel » oral DCO A, B et E.	20'
Partie 3 de l'examen	« Mini-cases » oral DCO C et D des ST (CIE)	15'
Total préparation		30 Min
Total examen		50 Min
Total mise en œuvre		80 Min

Mandats pratiques pertinents pour l'examen

Sur les 60 mandats pratiques traités au total dans les entreprises, 38 mandats ou questions directrices sélectionnées sont pertinents pour l'examen en entreprise.

DCO Mandats pratiques ou critères de compétences issues des questions directrices

A	a1_mp1, a3_mp1
B	b2_mp3, b4_mp1
C	c1_mp1, c1_mp2, c1_mp3, c1_mp4 c2_mp1, c2_mp2, c2_mp3, c2_mp4, c2_mp5 c3_mp1, c3_mp2, c3_mp3 c4_mp1, c4_mp2, c4_mp3, c4_mp4 c5_mp1, c5_mp3, c5_mp4, c5_mp5, c5_mp6
D	Comportement et présentation d1_mp1_1 Il/elle salue toujours son interlocuteur ou interlocutrice avec amabilité et conformément aux directives de l'entreprise. d1_mp1_1 Il/elle est toujours bien habillé(e), conformément aux directives de l'entreprise, et il/elle soigne son apparence extérieure (bonne hygiène corporelle, coiffure, posture droite). d2_mp2_1 Si nécessaire, il/elle visualise ses propositions de solutions de manière compréhensible. Technique de conversation d1_mp1_2 Il/elle résume brièvement la demande à la fin de l'entretien en utilisant ses notes et ses propres mots. d1_mp3_2 Il/elle transmet intégralement les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact concernée. d2_mp1_1 Il/elle s'assure à la fin de l'entretien qu'il n'y a plus de questions qui restent sans réponse. d2_mp2_1 Il/elle se met à la place de son interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité. d2_mp2_1 Il/elle esquisse des variantes de solutions possibles avec les avantages et les inconvénients correspondants. d2_mp2_2 Il/elle organise l'entretien de manière claire et informative pour son interlocuteur/-trice en expliquant le thème, les objectifs de l'entretien et son déroulement. d3_mp2_1 Il/elle tient à disposition tous les documents nécessaires à l'entretien. d3_mp2_1 Il/elle présente une ligne d'argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments. Capacité à communiquer d1_mp1_1 Il/elle utilise de manière ciblée certains signaux non verbaux (p. ex. sourire, hochement de tête, froncement de sourcils) pour montrer son intérêt et son attention à son interlocuteur ou interlocutrice. d1_mp1_2 Il/elle pose des questions ciblées afin de bien comprendre la demande. d1_mp1_2 Il/elle montre à son interlocuteur ou interlocutrice qu'il/elle l'écoute activement par son langage corporel et ses expressions de confirmation (par ex. « ah », « mhm »). d2_mp1_1 Il/elle communique toutes les informations nécessaires de manière compréhensible.
E	e1_mp2, e2_mp1

Aperçu de l'examen – « travail pratique »

Partie	Mise en œuvre	Contenu	Durée
Préparation I	Préparation individuelle dans la salle commune.	- Etude de cas pratique dirigé - Situation initiale et énoncé de la tâche des « mini-cases »	25'
Changement de salle	Le candidat est pris en charge dans la salle commune et accompagné dans la salle d'examen par l'EXP.		
Préparation II	Préparation individuelle dans la salle d'examen.	Situation de départ et description des tâches du « jeu de rôle »	5'
Partie d'examen 1	« Jeu de rôle » oral Dans le cadre du jeu de rôle, le/la candidat/te démontre sa capacité à communiquer et à agir dans le cadre de son activité professionnelle et dans le contexte de la branche. Les compétences professionnelles peuvent également être évaluées.	Le jeu de rôle se base sur les mandats pratiques DCO C et les questions directrices du DCO D. Les experts aux examens ont à leur disposition des jeux de rôle. Si nécessaire, les jeux de rôle peuvent être complétés, modifiés ou adaptés sur la base du dossier de formation.	15'
Partie d'examen 2	« Entretien professionnel » oral Dans le cadre de l'entretien professionnel, le/la candidat/e répond à des questions sur <i>le travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques DCO A</i> , sur <i>l'interaction dans un milieu de travail interconnecté DCO B</i> et sur <i>l'utilisation des technologies numériques du monde du travail DCO E</i> .	- L'entretien professionnel se base sur 3 DCO, dont à choix 1 mandat pratique et ses questions directrices spécifique à chaque DCO suivants: - a1_mp1 ou a3_mp1 et - b2_mp3 ou b4_mp1 et - e1_mp2, ou e2_mp1	20'
Partie d'examen 3	« Mini-case » oral Le candidat/la candidate analyse deux cas complexes en rapport avec le cas pratique et les situations de travail figurant dans le plan de formation des CIE. Le candidat/la candidate analyse les problématiques, élabore des procédures et des solutions possibles et les soumet à une réflexion critique avec un regard professionnel.	- Les mini-cases se basent sur les situations de travail du plan de formation des cours interentreprises CIE : ST 1, 4, 7, 9, 10 du DCO C et les ST 3, 5, 8 du DCO D - Les situations de travail ont été étudiées plus en détail dans les cours interentreprises ! - Les experts aux examens ont à leur disposition des MC modèle.	15'