

Elément 7

Procédure de qualification (PQ)

Version 1.4
27.12.2022

Guide de la procédure de qualification Agente relations cliente CFC 76501

Contenu

Introduction	4
Responsabilités	4
Documents de base.....	5
Aperçu de la procédure de qualification.....	6
Aperçu des travaux pratiques prescrits (TPP).....	6
Aperçu des connaissances professionnelles	7
Travail pratique prescrit (TPP).....	9
Examen des connaissances professionnelles.....	10
Note d'expérience.....	10
Note pour l'enseignement des connaissances professionnelles.....	10
Note pour les cours interentreprises	10
Enseignement général	10
Évaluation / Norme de réussite.....	11
Mise en œuvre des procédures de qualification	11
Liste des documents pour la procédure de qualification	11

Bases et dispositions

Introduction

Ce guide de la procédure de qualification concrétise les dispositions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale Agents relation client CFC, section 8, art. 15 - 20 et la partie D "Procédure de qualification" du plan de formation. Il sert d'orientation, de concrétisation et de guide pour la procédure de qualification et constitue la base d'examens uniformisés dans toute la Suisse.

Le guide s'adresse à tous les participants à la formation professionnelle initiale de trois ans d'assistant(e) en service à la clientèle CFC :

- **Apprenants**
- **Formateurs/trices professionnels/les**
- **Enseignants de l'enseignement professionnel**
- **Enseignants de l'enseignement général**
- **Responsables des cours interentreprises**
- **Expertes et experts aux examens**
- **Organisation d'examen cantonale compétente**

La procédure de qualification Agents relation client CFC atteste que les compétences opérationnelles ont été atteintes conformément à l'ordonnance sur la formation et au plan de formation.

La procédure de qualification comprend des examens finaux dans les domaines de qualification **Travail pratique prescrit**, Connaissances professionnelles et Culture générale et la note d'expérience des cours interentreprises, de l'enseignement des connaissances professionnelles.

Le guide est édicté par l'organe responsable AURIS. La commission B&Q a pris position à ce sujet et l'a validé le 23 mars 2022.

Responsabilités

Conformément à la LFP, art. 40, et à l'OFPr, art. 35, les cantons veillent à l'organisation des procédures de qualification. En règle générale, ils chargent des commissions d'examen de l'organisation des examens de fin d'apprentissage et nomment les expertes et les experts. Des cheffes expertes et des chefs experts sont nommés pour organiser et diriger les examens de fin d'apprentissage.

Documents de base

Les documents mentionnés ci-dessous contiennent les bases pertinentes pour la mise en œuvre de la procédure de qualification :

Loi fédérale sur la formation professionnelle LFPr, chapitre 5 "Procédures de qualification, certificats et titres" ; www.admin.ch

Ordonnance sur la formation professionnelle OFPr, art. 30 à 35, art. 39 et art. 50 ; www.admin.ch

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de service à la clientèle du 1er juillet 2010 (état au 1er janvier 2021), art. 15 à art. 20 ; <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Plan de formation Spécialiste du dialogue avec la clientèle (Bipla) du 1.7.2010 (état au 20 août 2020), partie D "Procédure de qualification" ; <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Manuel pour expertes et experts aux examens dans les procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Indications et instruments pour la pratique. <https://www.ehb.swiss/pex-handbuch>

Aperçu de la procédure de qualification

Aperçu des travaux pratiques prescrits (TPP)

Domaines de qualification	Positions	Poids	Épreuves	%
a) Travail pratique prescrit (TPP) BiVo, 17 al. 1aBipla partie D	Les postes suivants sont examinés : 1 Développer l'organisation du travail et la collaboration 2 Domaine de compétences opérationnelles : Acquérir des clients 3 Domaine de compétences opérationnelles : s'occuper des clients 4 Domaine de compétences opérationnelles : Fidéliser les clients 5 Domaine de compétences opérationnelles : Récupérer les clients 6 Utiliser les installations de communication et les systèmes de soutien 7 Respecter les prescriptions et les directives	4 h Travaux pratiques oraux et écrits	Épreuves d'examen pour les candidats(e)s Protocole/grille d'examen Formulaire de notes <i>Experts de terrain de l'OrTra</i>	40%

Aperçu des connaissances professionnelles

Domaines de qualification	Positions	Poids	Zeit Form	Documents Experts	%
b) Connaissances professionnelles écrites et orales OBI art. 17, al. 1b Bipla Partie D	Les postes suivants sont examinés :				
	1 Développer l'organisation du travail et la collaboration	10%	2 ¼ h Schriftlich	Épreuves d'examen pour les candidat(e)s Formulaire de notes OFS Enseignants BFS	20%
	2 Domaine de compétences opérationnelles : Acquérir des clients	10%			
	3 Domaine de compétences opérationnelles : S'occuper des clients	10%			
	4 Domaine de compétences opérationnelles : Fidéliser les clients	10%			
	5 Domaine de compétences opérationnelles : Récupérer les clients	10%			
	6 Utiliser les installations de communication et les systèmes de soutien	10%			
	7 Respecter les prescriptions et les directives	10%			
8 Entretien portant sur l'ensemble des compétences opérationnelles dans la première langue nationale et dans la langue étrangère que le candidat a choisie à la BFS	30%	¾ h oral	Grille de protocole, y compris les questions d'examen Formulaire de notes OFS Enseignants BFS		

Aperçu de la culture générale

Domaines de qualification	Positions	Poids	ZeitForm	Documents <i>Experts</i>	%
c) Culture générale Conformément à l'ordonnance du SBFJ du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale OBio art. 17, al. 1c	Pos. 1 : Notes d'expérience Les notes d'expérience évaluent les compétences des personnes en formation dans tous les domaines d'enseignement de la culture générale tout au long de la formation professionnelle initiale.	1/3	Programme scolaire	Bulletin semestriel Feuille de notes d'expérience OFS <i>Enseignant ABU</i>	20%
	Pos.2 : Travail d'approfondissement Selon le programme ABU du canton concerné	1/3	Programme scolaire	Documents internes à l'école <i>Enseignant ABU</i>	
	Pos. 3 : Examen final	1/3	Programme scolaire	Documents internes à l'école <i>Enseignant ABU</i>	

Aperçu de la note d'expérience

Note d'expérience de l'école professionnelle OBio art. 18, al. 3	La note de l'enseignement des connaissances professionnelles est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six notes des bulletins semestriels.	1/2	Commune de Bipla	Bulletin semestriel Feuille de notes d'expérience OFS <i>Enseignants BFS</i>	20%
Note d'expérience des cours interentreprises OBio art. 18. al. 3	Tous les cours interentreprises sont notés chacun par un contrôle de compétence. La note des cours interentreprises est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des trois contrôles de compétence notés.	1/2	Commune de Bipla	Évaluations des cours CIE Feuille de notes d'xpérience OdA <i>CIE enseignants</i>	

Travail pratique prescrit (TPP)

L'examen dans le domaine de qualification "travail pratique prescrit" (TPP) dure 4 heures et se base sur les dispositions de l'orfo, 17 al. 1a et du plan de formation, partie D "Procédure de qualification".

Le TPP se déroule dans des locaux adaptés à cet effet, en dehors de l'entreprise d'apprentissage.

Un poste de travail et les installations nécessaires doivent être mis à la disposition des personnes en formation dans un état irréprochable. Le dossier de formation et les documents des cours interentreprises peuvent être utilisés comme aides.

Le travail pratique est conçu comme un TPP. Les apprentis sont évalués dans toutes les positions (voir aperçu 2.1). Les tâches s'orientent sur les compétences opérationnelles formulées dans la partie A du plan de formation, les critères d'évaluation se basent sur les objectifs évaluateurs pour l'entreprise. Une réflexion a lieu à la fin de l'examen, conformément aux objectifs évaluateurs 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. du plan de formation. Les experts aux examens évaluent l'impression générale de l'apprenti en tenant compte de la réflexion.

L'élaboration des épreuves d'examen pour l'APV incombe au groupe d'auteurs APV. Lors de la conception de l'examen, il veille à ce que les processus habituels dans la pratique professionnelle soient représentés.

Le contenu de l'examen est indépendant de l'entreprise. L'ensemble de l'APV est effectué sur la base d'un cas déterminé par le groupe d'auteurs APV (une entreprise fictive d'une branche). Toutes les positions à examiner selon l'aperçu sont examinées sur la base de ce cas. Les positions définies sont examinées à la fois par écrit (lettre, e-mail ou chat) et à l'oral. L'examen oral se déroule avec des simulations d'entretiens avec des clients sous forme de 4 conversations téléphoniques, dont l'une est menée dans la langue étrangère choisie par le/la candidat(e) à la BFS.

Examen des connaissances professionnelles

Le domaine de qualification "connaissances professionnelles" est régi par l'art. 17, al. 1b de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de service à la clientèle et par le plan de formation, partie D "Procédure de qualification".

Connaissances professionnelles écrites

Les apprentis sont examinés par écrit dans les positions 1 à 7 pendant 2 ¼ heures. Les objectifs particuliers à examiner sont indiqués dans l'aperçu de la page 6.

Les épreuves sont élaborées par l'école professionnelle ; les examens ont lieu localement dans les écoles professionnelles. La correction est effectuée par les enseignants des BFS.

Connaissances professionnelles à l'oral

Pour la position 8, les personnes en formation sont examinées oralement pendant 45 minutes dans la langue nationale régionale et dans la langue étrangère que le candidat a choisie à la BFS. Le choix des domaines de compétences opérationnelles de la position 8 est fait par l'école professionnelle et est consigné dans le protocole d'examen. L'examen porte sur l'ensemble des compétences d'action.

Pondération et transmission des résultats de l'examen

La pondération des positions du domaine de qualification des connaissances professionnelles s'effectue conformément à la partie D du plan de formation.

Note d'expérience

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de l'enseignement des connaissances professionnelles et des cours interentreprises évalués.

Note pour l'enseignement des connaissances professionnelles

La note de l'enseignement des connaissances professionnelles est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six notes des bulletins semestriels.

Note pour les cours interentreprises

La note des cours interentreprises est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des trois contrôles de compétence notés. Au début du 6e semestre, les formulaires dûment remplis doivent être transmis par les responsables des cours interentreprises au service désigné par l'office cantonal.

Enseignement général

L'ordonnance du SBFI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale s'applique au domaine de qualification de la culture générale.

Évaluation / Norme de réussite

La pondération des notes pour les domaines de qualification est définie à l'art. 18 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de service à la clientèle et présentée dans l'aperçu de la page 4-7.

L'évaluation des domaines de qualification Travail pratique prescrit et Connaissances professionnelles est effectuée sur la base des directives des groupes d'auteurs. Les différentes positions sont évaluées à l'aide de points ; la répartition des points est prédéfinie. La formule de conversion du CSFO est utilisée pour déterminer les notes dans les domaines de qualification (connaissances professionnelles et TPP) :

$$\text{Note} = \frac{5 \times \text{le nombre de points obtenus}}{\text{nombre de points max. pouvant être obtenus}} + 1$$

Conformément à l'art. 18 de l'ordonnance de formation, la procédure de qualification est considérée comme réussie si le domaine de qualification "travail pratique prescrit" est évalué avec une note égale ou supérieure à 4 et si la note globale est égale ou supérieure à 4.

Organisation

Mise en œuvre des procédures de qualification

L'association **AURIS**, en tant qu'organisation responsable du monde du travail, met en place un groupe d'auteurs TPP pour l'élaboration des examens finaux. Le groupe d'auteurs APP élabore les tâches pour les travaux pratiques prescrits. Les chefs experts sont désignés par les cantons sur proposition de l'association **AURIS**.

Liste des documents pour la procédure de qualification

Tous les documents relatifs à la procédure de qualification sont mentionnés sous 1.3. ou publiés sur le site Internet www.auris-verband.ch publiés.