



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

**Guide**

**pour l'examen final scolaire  
à partir du début  
d'apprentissage 2023**

**Employé-e-s de commerce CFC**

---

## Organe responsable

### **FOCOS – Formation Employé-e-s de commerce Suisse**

La série zéro 1.1 pour l'examen final scolaire a été développée au niveau national sur mandat des organes responsables (FOCOS et CIFIC Suisse) et de la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse). Elle est donc accessible à toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre du nouvel examen final scolaire conformément au guide « Employé-e-s de commerce 2023 ».

---

#### Remarques

- Le série zéro 1.1 est accessible au public sur le site Internet de la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse) ainsi que sur Konvink.
- La série zéro 1.1 a été développée sur la base de l'ordonnance de formation correspondante, du plan de formation et des dispositions relatives à l'exécution de la procédure de qualification (y compris les annexes). Cela garantit un rapport évident entre la série zéro 1.1 et les compétences opérationnelles du profil de qualification.
- Les éléments opérationnels développés (médiats d'apprentissage professionnels de l'organe responsable) constituent une base centrale pour le développement d'examens finaux orientés vers les compétences opérationnelles. Les épreuves de la série zéro 1.1 sont alignées sur les séquences actionnelles des éléments opérationnels ainsi que sur les concepts des plans d'études nationaux.
- L'examen final scolaire est axé sur la mesure des compétences opérationnelles et fait appel aux connaissances et à la compréhension ainsi qu'aux aptitudes. Les notes d'expérience mettent l'accent sur le développement des connaissances, de la compréhension et des aptitudes.
- De plus amples informations sur les méthodes d'examen dans les directives (disponibles sur le site Internet de la Société suisse des employés de commerce et sur Konvink), l'atelier de méthodologie sur Konvink ainsi que dans le glossaire des plans d'études nationaux.
- Les dispositions d'exécution ainsi que les directives destinées aux personnes candidates sont déterminantes pour l'ensemble de l'examen.

Version : 1.1

Accompagnement assuré par : Ectaveo AG

---

## Responsables des séries d'examens

---

### Direction nationale de la Procédure de qualification Employé-e-s de commerce (DNPE)

Corina Arpagaus  
Jean-Thomas Frank  
Rebecca Gagnaux  
Markus Gsteiger  
Daniel Lucian  
Pascal Renggli  
Henri-Robert Rollier  
Reto Wegmüller (président)

---

### Equipe d'auteur-e-s (Suisse alémanique)

Laila Amato  
Christine Angehrn  
Natascha Buchmann  
Mihaela Dascal  
Cornelia Diener  
Johann Eichenberger  
Mary El-Nashar  
Sandro Furrer  
Manon Geimer  
Christian Gerig  
Marcella Kadner  
Samira Lufuma  
Sonja Ochsner  
Esther Peyer  
Claudia Robertini  
Michel Rohrbach  
Patrick Scherer  
Mira Shafar  
Martin Stoob  
Bernd Vogt

---

### Equipe de finalisation (Suisse romande)

Karine Brodard  
Simon Cattin  
Adrien Durney  
Carla Menichella  
Elody Millius  
Maria Zimmermann

---

### Equipe de finalisation (Tessin)

Mario Anic  
Sabrina Beretti  
Diana Caccia  
Giada Cereghetti Kurzo  
Anna Compaoré Frapolli

---

# Contenu

---

<b>1</b>	<b>Concept de l'examen</b>	<b>5</b>
	<b>1.1 Environnement d'examen numérique</b>	<b>6</b>
	<b>1.2 Concept d'examen bilingue</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Structure des épreuves d'examen</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Mise en œuvre des différents points d'appréciation</b>	<b>8</b>
	<b>3.1 Point d'appréciation 1 : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques (DCO A)</b>	<b>9</b>
	3.1.1 Méthode : présentation (orale)	9
	3.1.2 Méthode : application active (oral)	10
	3.1.3 Moyens auxiliaires Point d'appréciation 1	10
	<b>3.2 Point d'appréciation 4 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (DCO D)</b>	<b>11</b>
	3.2.1 Méthode : jeu de rôles (oral)	11
	3.2.2 Méthode : Critical Incident (communication) (oral)	12
	3.2.3 Moyens auxiliaires Point d'appréciation 4	12
	<b>3.3 Points d'appréciation 2, 3 et 5 : Interaction dans un milieu de travail interconnecté, coordination de processus de travail en entreprise, utilisation des technologies numériques du monde du travail (DCO B, C et E)</b>	<b>13</b>
	3.3.1 Méthode : Etude de cas dirigée (écrit)	13
	3.3.2 Moyens auxiliaires Points d'appréciation 2, 3 et 5	15

---

# 1

## Concept de l'examen

Point d'appréciation	DCO	Méthodes d'examen	Forme de l'examen	Temps de préparation	Durée de l'examen	Durée de l'examen / point d'appréciation	Durée totale de l'examen
1	A	<b>Présentation</b> → Présentation du travail d'approfondissement → Questions d'explicitation et de compréhension  <b>Cas pratique</b> → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	oral	10 min pour préparer la présentation	7 à 8 min 7 à 8 min	30 min	4 h et 45 min
2	B	<b>Etude de cas dirigée</b> (y. c. éléments dans la LN régionale)	écrit		75 min	75 min	
3	C	<b>Etude de cas dirigée</b> (y. c. éléments dans la LE et év. dans LN régionale)	écrit		75 min	75 min	
4	D	<b>Jeu de rôle</b> (langue étrangère) <b>1 Critical incident (communication) (LE)</b> <b>1 Critical incident (communication) (LN)</b> y. c. questions d'explicitation et de justification	oral	5 min (fait partie du temps d'examen)	10 min 5 min 10 min	30 min	
5	E	<b>Etude de cas dirigée</b>	écrit		75 min	75 min	

---

## 1.1

### Environnement d'examen numérique

La série zéro 1.1 est actuellement disponible sous forme de fichiers PDF. Afin de permettre une préparation aux examens axée sur les compétences opérationnelles et proche de la pratique, la série zéro 1.1 sera disponible à partir de mars 2026 dans l'environnement d'examen numérique smartlearn. Les données de connexion correspondantes seront générées par les écoles professionnelles. Vous trouverez toutes les informations relatives à l'examen numérique et la phase d'exercice (phase de familiarisation) sur <https://aide.qv-digital.org/>.

---

## 1.2

### Concept d'examen bilingue

Le concept d'examen pour les examens finaux bilingues a été défini dans les dispositions d'exécution de la procédure de qualification.

---

#### Mise en œuvre à l'oral

L'application active (chapitre 3.1.2) est réalisée dans la langue étrangère au lieu de la langue nationale.

---

#### Mise en œuvre à l'écrit

En principe, l'étude de cas dirigée (chapitre 3.3.1) est réalisée dans la langue nationale. Pour les tâches partielles des DCO B et C, la langue nationale ou étrangère est explicitement examinée conformément aux dispositions d'exécution. Les tâches partielles appropriées et non concernées peuvent être mises à disposition dans la langue étrangère de l'enseignement bilingue. Dans le cadre de la série zéro 1.1, il s'agirait des tâches partielles 1, 2 et 4.

---

#### Aspects organisationnels

La Société suisse des employés de commerce mettra à disposition les parties d'examen correspondantes dans la langue étrangère à partir de l'année d'examen 2026.

---

# 2

## Structure des épreuves d'examen

Les épreuves d'examen présentent une structure similaire et comportent en principe les éléments suivants :

---

### Situation initiale

La situation de départ représente le rôle dans lequel la personne concernée agit, ainsi que le contexte professionnel de la situation pratique aussi fidèle que possible à la réalité.

---

### Énoncé de l'épreuve

Dans l'énoncé de l'épreuve, les personnes candidates prennent connaissance de ce qui leur est demandé concrètement, par exemple décrire une procédure, rédiger un document écrit, se mettre dans la peau d'un-e employé-e de commerce et mener un entretien, etc.

---

### Remarques

Les remarques fournissent aux personnes candidates, entre autres, des informations sur la forme de remise (pour les examens écrits) ou sur d'autres aspects de fond ou de forme dont les personnes candidates doivent tenir compte dans le cadre de leur solution.

---

### Corrigé type

Le corrigé type est inclus dans les copies des expert-e-s aux examens (EE) et présente une bonne solution. Il sert d'aide aux EE pour l'évaluation. D'autres solutions sont possibles et peuvent également permettre d'obtenir la totalité des points.

---

### Critères d'évaluation

- La solution de la personne candidate est évaluée sur la base de critères. Ces critères d'évaluation, définis par l'organe responsable, ne peuvent pas être modifiés.
- Les critères d'évaluation pour les épreuves orales sont standardisés et donc définis dans les dispositions d'exécution de la procédure de qualification PQ et leur annexe sous Instruments de mise en œuvre (annexe 1 du plan de formation).
- Les critères d'évaluation pour les épreuves écrites sont conçus sur mesure pour chaque épreuve et figurent ci-après au niveau des points d'appréciation correspondants.
- Sur la dernière page des formulaires d'évaluation, il est stipulé que trois points par critère correspondent à une solution bonne à très bonne. Il n'est pas nécessaire de dépasser les attentes. D'autres indications sur l'attribution des points sont données dans les niveaux de qualité respectifs de chaque critère.
- Il est interdit d'attribuer des demi-points ou des points intermédiaires lors de l'évaluation.

# 3

## Mise en œuvre des différents points d'appréciation

Les chapitres suivants se concentrent sur la mise en œuvre concrète de chaque point d'appréciation.

Pour assurer l'égalité de traitement de toutes les personnes candidates à l'examen final, il est recommandé de procéder comme suit :

---

### Remarques pour la mise en œuvre des examens écrits

- La situation initiale, l'énoncé de l'épreuve et certaines annexes sont remis sous forme imprimée aux personnes candidates.
- Les épreuves sont résolues et remises par voie électronique.
- Dans le cadre d'examens Open-Book, l'accès à Internet est autorisé, comme dans la pratique professionnelle.
- Une pause de 30 minutes a lieu au bout de 120 minutes. Après la pause de 30 minutes, de nouveaux documents (énoncé des tâches et certaines annexes) sont distribués et une nouvelle fenêtre d'examen est ouverte dans *smartlearn*.

---

### Remarques pour la mise en œuvre des examens oraux

- L'organisation des examens oraux relève de la responsabilité des écoles professionnelles et s'appuie sur les indications temporelles figurant dans les dispositions d'exécution.
- Les épreuves des examens oraux sont sélectionnées par les écoles professionnelles à partir d'un pool national d'épreuves.
- S'il reste du temps, il convient de demander à la personne candidate si elle souhaite encore apporter des compléments.
- Le temps d'examen doit être respecté intégralement.
- Chaque partie de l'examen est terminée par l'équipe des EE à la fin du temps imparti.

---

## 3.1 Point d'appréciation 1 : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques (DCO A)

Conditions-cadres  
(cf. Dispositions d'exécution PQual, chapitre 4.2.1)

---

### 3.1.1 Méthode : présentation (orale)

---

#### De quoi s'agit-il ?

La personne candidate réalise une présentation préparée sur son travail d'approfondissement. Elle montre qu'elle est capable de se présenter dans la société en tant que personne professionnelle et responsable et de tirer des conclusions concrètes pour son avenir.

---

#### Comment devez-vous procéder ?

- Lors de la préparation, lisez attentivement le travail d'approfondissement des personnes candidates. Notez des questions et des points à éclaircir et apportez-les à l'examen.
  - Accueillez la personne candidate, expliquez-lui le déroulement et demandez-lui de s'installer. Au bout de 10 minutes maximum, demandez à la personne candidate de commencer sa présentation.
  - Pendant la présentation, notez tout ce qui ne vous semble pas tout à fait cohérent ou compréhensible, mais ne l'interrompez pas. Après 7 à 8 minutes, interrompez la présentation si la personne candidate ne la termine pas de elle-même.
  - A l'issue de la présentation, posez pendant 7 à 8 minutes vos questions d'explicitation et de compréhension sur la présentation ou le travail d'approfondissement.
- 

#### A quoi devez-vous faire attention ?

Le but des questions de concrétisation et de compréhension n'est pas d'interroger les connaissances. Elles visent à clarifier les informations peu claires ou contradictoires de la présentation et du travail d'approfondissement et à déterminer ainsi si la personne candidate est en mesure de se présenter dans la société comme une personne professionnelle et responsable et de tirer des conclusions concrètes pour son avenir (cf. Moyen auxiliaire « Catalogue de questions Présentation »).

---

#### Aspects organisationnels

Un-e EE est obligatoirement issu-e du DCO A car familiarisé-e avec les contenus du DCO A ainsi qu'avec le travail d'approfondissement. L'EE peut également avoir enseigné aux personnes candidates.

Les mandats d'élaboration et de présentation du travail d'approfondissement peuvent être attribués au plus tôt en janvier de l'année d'examen.

Seuls les outils d'aide approuvés au niveau national sont autorisés pendant l'examen.

---

### 3.1.2

## Méthode : application active (oral)

---

#### De quoi s'agit-il ?

La personne candidate traite un Mini-Case sur la « Promotion du développement durable » et un Critical Incident sur le « Mode de vie personnel ». La personne candidate démontre qu'elle est capable d'agir convenablement dans des situations critiques (Critical Incident) et d'évaluer de manière adéquate des situations complexes (Mini Case) et donc de transposer les compétences du domaine de compétences opérationnelles A dans son quotidien professionnel et privé.

---

#### Comment devez-vous procéder ?

- Expliquez brièvement à la personne candidate le déroulement de cette partie de l'examen.
  - Distribuez la première épreuve (Critical Incident ou Mini Case) et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose de 7 à 8 minutes pour en prendre connaissance (3 min max.) et exposer ses résultats.
  - Ecoutez attentivement l'exposé des résultats et prenez des notes à propos de la réponse. Ne posez des questions que si vous ne comprenez pas quelque chose au niveau acoustique.
  - Au bout de 7 à 8 minutes, passez à la deuxième épreuve et procédez de la même manière.
- 

#### A quoi devez-vous faire attention ?

La procédure décrite dans les solutions types ne représente qu'une réponse possible parmi d'autres. C'est à vous, en tant qu'EE, de décider si l'action décrite est appropriée et justifiée dans la situation en question.

---

#### Aspects organisationnels

Idéalement, l'un-e des EE dirige la personne candidate dans les épreuves, prend des notes et pose des questions au besoin. L'autre EE note les réponses.

---

### 3.1.3

## Moyens auxiliaires Point d'appréciation 1

- Critères d'évaluation Présentation et application active
- Consignes Travail d'approfondissement
- Modèle Travail d'approfondissement
- Consignes Présentation
- Catalogue de questions Présentation
- Consignes Critical Incident, y compris solution type
- Consignes Mini Case, y compris solution type

---

## 3.2 Point d'appréciation 4 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (DCO D)

Conditions-cadres  
(cf. Dispositions d'exécution PQual, chapitre 4.2.4)

---

### 3.2.1 Méthode : jeu de rôles (oral)

---

#### De quoi s'agit-il ?

La personne candidate mène un entretien avec un-e client-e ou un fournisseur dans la langue étrangère (niveau de langue B1). Outre la mise en œuvre linguistique, elle démontre sa capacité à mener une conversation structurée et à utiliser des méthodes d'entretien appropriées.

---

#### Comment devez-vous procéder ?

- Expliquez brièvement le déroulement de cette partie de l'examen.
  - Distribuez les consignes à la personne candidate et laissez-lui 5 minutes pour s'imprégner du sujet et prendre éventuellement des notes. Répondez aux éventuelles questions de compréhension relatives à l'énoncé de l'épreuve, sans pour autant fournir une aide pour la partie concernant la langue étrangère.
  - Demandez ensuite à la personne candidate de commencer le jeu de rôles en expliquant que vous allez à présent vous glisser dans le rôle du/de la client-e ou du fournisseur.
  - Pendant l'entretien, comportez-vous conformément aux instructions de l'énoncé de l'épreuve.
  - Au bout de 10 minutes, mettez fin à l'entretien et reprenez votre rôle d'EE.
- 

#### A quoi devez-vous faire attention ?

Communiquez dans le rôle du/de la client-e ou du fournisseur en adaptant votre débit de parole et votre vocabulaire au niveau B1 attendu de la personne candidate. Veillez à mener un entretien complet, comprenant les éléments suivants : accueil, information/conseil à propos de la demande et prise de congé.

---

#### Aspects organisationnels

Déterminez avec votre coexpert-e qui jouera le rôle du/de la client-e ou du fournisseur pendant le jeu de rôles. Pendant le jeu de rôles, l'EE non actif-ve consigne ses observations sur le formulaire d'évaluation. Aucun outil d'aide à la traduction n'est autorisé.

---

---

## 3.2.2

## Méthode : Critical Incident (communication) (oral)

---

### De quoi s'agit-il ?

La personne candidate traite deux Critical Incidents de communication. Les deux cas portent sur une situation de communication exigeante. Dans le premier cas, la personne candidate explique dans la langue étrangère comment elle procéderait dans cette situation, ce qu'elle dirait et quelles techniques d'entretien elle utiliserait. Dans le second cas, elle explique les mêmes aspects dans la langue nationale et répond en outre à des questions de concrétisation et de justification concernant ce cas. La personne candidate démontre qu'elle est capable de communiquer de manière adéquate et méthodique, même dans des situations difficiles.

---

### Comment devez-vous procéder ?

- Expliquez brièvement à la personne candidate le déroulement de cette partie de l'examen dans votre langue nationale régionale.
  - Distribuez le premier Critical Incident de communication et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose de 5 minutes pour en prendre connaissance (2 min max.) et décrire ensuite sa démarche dans la langue étrangère.
  - Ecoutez attentivement la description de la démarche et prenez des notes à propos de la réponse. N'interrompez pas la personne candidate pendant la présentation de sa solution. Ne posez des questions que si vous ne comprenez pas quelque chose au niveau acoustique. Si nécessaire et si le temps le permet, posez deux à trois questions de compréhension sur la procédure décrite après la présentation de la solution.
  - Au bout de 5 minutes, distribuez le deuxième Critical Incident de communication et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose encore une fois de 5 minutes pour en prendre connaissance (2 min max.) puis décrire sa démarche – cette fois-ci dans la langue nationale.
  - Pendant les 5 minutes suivantes, posez des questions de justification et de concrétisation à propos du cas. Vous pouvez utiliser des questions prédéfinies ou choisir vos propres questions.
- 

### A quoi devez-vous faire attention ?

Il est important que la personne candidate aborde les trois aspects suivants pour les deux Critical Incidents :

- comment elle procéderait,
- ce qu'elle dirait concrètement, et
- quelles techniques de communication elle utiliserait.

Posez des questions si l'un de ces aspects n'est pas abordé.

---

### Aspects organisationnels

Idéalement, l'un-e des EE dirige la personne candidate dans les épreuves, prend des notes et pose des questions au besoin. L'autre EE note les réponses.

---

## 3.2.3

## Moyens auxiliaires Point d'appréciation 4

- Critères d'évaluation Jeu de rôles et Critical Incidents
- Consignes Jeu de rôle, y compris solution type et conseils de mise en œuvre pour les EE
- Consignes Critical Incident 1 (LE), y compris solution type
- Consignes Critical Incident 2 (LN), y compris solution type

---

## 3.3 Points d'appréciation 2, 3 et 5 : Interactions dans un milieu de travail interconnecté, coordination de processus de travail en entreprise, utilisation de technologies numériques dans du monde du travail (DCO B, C et E)

Conditions-cadres  
(cf. Dispositions d'exécution PQual, chapitres 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.5)

---

### 3.3.1 Méthode : Etude de cas dirigée (écrit)

---

#### De quoi s'agit-il ?

La personne candidate traite différentes tâches partielles pour les points d'appréciation 2, 3 et 5, en se basant sur une situation initiale globale. Toutes les tâches partielles sont liées entre elles et se rapportent à différentes compétences opérationnelles d'un ou de plusieurs domaines de compétences opérationnelles. On veillera à ce que chaque point d'appréciation, c'est-à-dire chaque domaine de compétences opérationnelles, prenne globalement le même temps (75 minutes chacun) et permette d'obtenir le même nombre de points. La mise en œuvre se fait en deux parties. Les personnes candidates disposent de 120 minutes pour la première partie, suivie d'une pause de 30 minutes, puis de 105 minutes pour la seconde partie.

---

### Comment devez-vous procéder ?

- Demandez aux personnes candidates de démarrer leurs ordinateurs portables ; ceux-ci ont été configurés avant l'examen de manière à répondre aux exigences logicielles définies dans les instructions.
- Distribuez la situation initiale, y compris les tâches partielles et les annexes de la première partie. Informez les personnes candidates qu'elles doivent remettre toutes leurs réponses via l'environnement d'examen numérique *smartlearn*.
- Signalez que
  - tous les documents, moyens auxiliaires et même Internet peuvent et doivent être utilisés ;
  - les personnes candidates disposent de 120 minutes pour traiter toutes les tâches de la première partie, y compris la lecture du cas, et qu'elles doivent bien gérer leur temps en toute autonomie (le temps indiqué pour chaque tâche partielle est simplement donné à titre indicatif) ;
  - les résultats sont remis au bout de 120 minutes et qu'une pause de 30 minutes est prévue ensuite ;
  - d'autres tâches partielles seront traitées pendant les 105 minutes suivant la pause ;
  - tous les fichiers d'examen et téléchargements doivent être supprimés après l'examen.
- Demandez aux personnes candidates de commencer.
- Au terme des 120 minutes, récupérez toutes les annexes distribuées ainsi que les feuilles de notes et demandez aux personnes candidates de laisser leurs ordinateurs portables et la situation initiale dans la salle d'examen.
- Après la pause de 30 minutes, distribuez l'énoncé des tâches et les annexes de la deuxième partie.
- Une fois les 105 minutes écoulées, récupérez toutes les annexes distribuées ainsi que les feuilles de notes et indiquez aux personnes candidates qu'elles doivent supprimer tous les documents et annexes enregistrés sur leurs ordinateurs portables.

---

### A quoi devez-vous faire attention ?

Il est essentiel que les personnes candidates respectent scrupuleusement l'énoncé de chacune des tâches partielles et qu'elles se réfèrent explicitement au cas spécifique. Les réponses généralistes ne sont pas suffisantes.

L'utilisation de tous les moyens auxiliaires est autorisée, mais toute communication, qu'elle soit orale, par e-mail, par chat ou autre, est interdite. Cela s'applique également aux comptes partagés dans les applications d'IA.

---

### Aspects organisationnels

La mise en œuvre se fait sur les ordinateurs portables individuels des personnes candidates. Celles-ci les configurent avant l'examen sur la base de directives afin de s'assurer que la configuration système requise définie dans les directives est respectée.

---

- Critères d'évaluation étude de cas dirigée
- Situation initiale
- Tâches partielles 1 à 4, y compris solutions types
- Tâches partielles 5 à 7, y compris solutions types
- Annexes et modèles
- Directives