

03 Procédure de qualification en entreprise – directives

PROCÉDURE DE QUALIFICATION EN ENTREPRISE – DIRECTIVES

Contexte

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » (ovap) est une branche de formation et d'examen accréditée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) pour la formation commerciale initiale.

Compétence de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

Bases juridiques :

- Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017) pour la formation initiale en entreprise.
- Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences professionnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise » – Catalogue des objectifs évaluateurs Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique » du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Règlement d'organisation des cours interentreprises de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » du 31 août 2011 (état le 1^{er} mai 2017).

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » se déclare responsable pour la **procédure de qualification entreprise** et les cours interentreprises pour ses stagiaires.

Les organisations régionales de formation réalisent les cours interentreprises conformément à ces conditions-cadres. La branche est responsable de l'assurance qualité des cours interentreprises.

Bases légales ovap

CSBFC

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales

Procédure de qualification en entreprise

La procédure de qualification entreprise se compose de 8 notes d'expérience et de 2 examens finaux (un examen oral et un examen écrit).

Les conditions-cadres légales sont définies dans l'art. 22 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employée de commerce/Employé de commerce avec Certificat fédéral de capacité (Orfo) et dans la partie D du plan de formation Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC (PlanFor).

Domaines de qualification et notes d'expérience	Mise en œuvre/bases juridiques	Pondération		Note arrondie à
		Cas standard Orfo, art. 22, al. 2	Cas spécial Orfo, art. 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit, 120 minutes; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25%	50%	Notes entières ou demi-notes
Pratique professionnelle – oral	Examen oral, 30 minutes ; forme : jeux de rôle et/ou entretiens spécialisés (p. ex. étude de cas, entretien de vente ou de conseil, entretien spécialisé sur un mandat de travail, etc.) ; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises, compétences méthodologiques, sociales et personnelles et rapport pratique des apprenti-e-s « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25%	50%	Notes entières ou demi-notes
Notes d'expérience, partie entreprise	Les huit notes d'expérience sont exclusivement définies à partir des éléments suivants : - 6 situations de travail et d'apprentissage comme élément obligatoire entreprise - 2 unités de formation comme élément obligatoire entreprise et CI, à proportion identique « La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes ». (Orfo, art. 22, al. 3)	50%	0%	Notes entières ou demi-notes

Conditions de réussite (Orfo, art. 22, al. 1a)

« La procédure de qualification avec examen final est réussie si dans la partie entreprise la note est supérieure ou égale à 4.0, et pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante, et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0. »

DFP, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise : compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFP, répertoires 06 à 12

Objectifs évaluateurs avec critères partiels pour l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFP, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFP, répertoire 14

Unités de formation (UF)

DFP, répertoire 16

Pratique professionnelle – oral

DFP, répertoire 17

Pratique professionnelle – écrit

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Une situation de travail et d'apprentissage est considérée d'une part comme un rapport de formation de l'entreprise formatrice pour chaque semestre (Orfo, art. 16, al. 3 ; PlanFor, partie D) ; ce rapport fournit des renseignements sur les prestations et le comportement des apprenti-e-s. Les entreprises formatrices sont donc dans l'obligation d'effectuer une STA par semestre. D'autre part, la STA est un élément d'évaluation pour les prestations fournies dans l'entreprise et pour le comportement dont ont fait preuve les apprenti-e-s. Les six évaluations de semestre sont prises en considération en tant que notes d'expérience dans la procédure de qualification entreprise (Orfo, art. 22, al. 3).

Réalisation d'une STA

Le formateur/la formatrice détermine une situation de travail concrète que les apprenti-e-s traitent pendant une durée de deux mois au minimum. Cette situation permet d'élaborer deux objectifs évaluateurs sélectionnés. Ces derniers sont axés sur la compétence professionnelle. Par ailleurs, l'apprenti-e met aussi au point des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP). Une proposition définissant quelles CMSP sont susceptibles d'être mentionnées dans le cadre de l'attribution se trouve dans la description des différents objectifs évaluateurs (répertoires O6 à 12). Au cours des six STA, toutes les compétences méthodologiques, sociales et personnelles devront être contrôlées au moins une fois.

Au cours d'un entretien d'initiation avec l'apprenti-e, le formateur/la formatrice définit la situation de travail qui devra être traitée et fera l'objet de l'évaluation ultérieure, avec les objectifs évaluateurs correspondants et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Il/elle formule le niveau à atteindre et les attentes envers la prestation (compétence professionnelle) et le comportement (compétences méthodologiques, sociales et personnelles).

Le formateur/la formatrice observe les apprenti-e-s pendant une durée de deux mois au minimum et évalue, au moyen des critères partiels des objectifs évaluateurs et des critères partiels des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, les prestations et le comportement des apprenti-e-s. Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux apprenti-e-s dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle leur présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Système d'évaluation et de notation

Pour évaluer les prestations et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernant une situation de travail concrète, le formateur/la formatrice dispose de critères partiels.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère partiel :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par STA

Compétence professionnelle : 2 objectifs évaluateurs à 2 critères partiels à 3 points	12 points
1 compétence méthodologique à 2 critères partiels à 3 points	6 points
1 compétence sociale et personnelle à 2 critères partiels à 3 points	6 points
Total	24 points

Le nombre de points par STA est reporté sur le barème de 1 à 6 bien connu.

Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Formulaire STA

Le formulaire STA, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- [BDEFA2](#)
- [rALS \(front-end tool des branches\)](#)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

STA 1 et STA 2	jusqu'à la fin de la première année d'apprentissage
STA 3 et STA 4	jusqu'à la fin de la deuxième année d'apprentissage
STA 5 et STA 6	jusqu'au 15 mai de la troisième année d'apprentissage

Unités de formation (UF)

Dans le cadre de l'unité de formation, les apprenti-e-s élaborent un dossier sur un processus de travail exécuté dans l'entreprise formatrice (Orfo, art. 16, al. 5 ; PlanFor, partie D). Le formateur/la formatrice détermine le processus à traiter. Les apprenti-e-s traitent ce processus, le décrivent et le documentent au moyen de l'unité de formation (dossier). Ce dernier est évalué par le formateur/la formatrice. En outre, les apprenti-e-s rédigent une présentation sur ce processus de travail. Elle est présentée lors du cours interentreprises et évaluée par les formateurs/formatrices CI (Orfo, art. 22, al. 3).

Les apprenti-e-s disposent de 15 heures de travail dans l'entreprise pour élaborer le dossier et la présentation.

Système d'évaluation et de notation

Le contenu du dossier est évalué par le formateur/la formatrice.

La présentation est évaluée dans le cours interentreprises.

Les formateurs/formatrices en entreprise et les formateurs/formatrices CI disposent pour leur évaluation de huit critères (cf. formulaire UF : DFP, répertoire 14) aussi bien pour la partie entreprise que pour la partie interentreprises.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère d'évaluation :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par UF

Entreprise : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
CI : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
Total	48 points

Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux apprenti-e-s dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Le dossier corrigé et évalué par le formateur/la formatrice est envoyé par les apprenti-e-s, à la date convenue, à l'organisation régionale de formation compétente pour la mise en place des CI au sein de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administrati-on publique/Amministrazione pubblica » ou à l'adresse convenue par le/la responsable CI compétent-e.

La note de l'unité de formation est obtenue en faisant la somme des points de l'entreprise formatrice (dossier) et du cours interentreprises (présentation).

Points	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 14

Unités de formation (UF)

Formulaire UF

Le formulaire UF, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- [BDEFA2](#)
- [rALS \(front-end tool des branches\)](#)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

- UF 1 jusqu'à la fin de la deuxième année d'apprentissage
- UF 2 jusqu'au 15 mai de la troisième année d'apprentissage

Pratique professionnelle – oral

La pratique professionnelle – oral est un examen final selon Orfo, art. 22 et PlanFor, partie D.

Le/la candidat-e élabore un rapport pratique en tant que document de base pour les expert-e-s aux examens. Ce rapport pratique décrit la formation pratique des apprenti-e-s.

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique des apprenti-e-s dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les expert-e-s aux examens élaborent, sur la base du rapport pratique, du programme de formation, des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles de la formation en entreprise et des cours interentreprises ainsi que du programme de cours interentreprises et des supports de formation y relatifs, un examen oral sous forme de deux situations d'entretien : jeu de rôle (entretien entre une personne de l'administration et un interlocuteur/une interlocutrice) et/ou d'entretiens spécialisés (entretien entre deux personnes de l'administration).

DFP, répertoire 16

Rapport pratique

Formulaire pour le rapport pratique

Le formulaire pour le rapport pratique est disponible aussi :

– [rALS \(front-end tool des branches\)](#)

Les expert-e-s aux examens préparent les cas de l'examen dans le document spécifique « Modèle de cas pour l'examen oral ». Ce document sert aussi de base pour les notes de séance.

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s. Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- la date de l'examen (jour, heure)
- le lieu de l'examen
- les supports autorisés

Déroulement et contenu

L'examen oral est organisé sous forme de deux situations d'entretiens réelles ou d'entretiens spécialisés entre les candidat-e-s et un client/une cliente ou un autre interlocuteur/une autre interlocutrice.

Pour pouvoir se préparer aux deux situations, les candidat-e-s reçoivent un modèle de cas décrivant la situation initiale et les supports correspondants.

Les candidat-e-s ont 5 minutes pour se préparer au cas, puis participent à la situation d'entretien réelle/l'entretien spécialisé de 15 minutes. Pour la deuxième situation, les candidat-e-s reçoivent un nouveau modèle de cas et disposent ici aussi d'un temps de préparation de 5 minutes. Puis ils participent une nouvelle fois à un entretien de 15 minutes.

Evaluation et notation

DFP, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFP, répertoire 05

Niveaux taxonomiques

Evaluation des cas

Chaque cas est évalué sur la base de deux objectifs évaluateurs avec les critères partiels correspondants (compétence professionnelle) et avec une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle.

Compétence professionnelle	6 points	
Compétence méthodologique	3 points	
Compétence sociale et personnelle	3 points	
Nombre de points maximum par cas	12 points	Nombre total de points pour deux cas 24 points

Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

Pratique professionnelle – écrit

La pratique professionnelle – écrit est un examen final selon Orfo, art. 22 et PlanFor, partie D.

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s.

Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- a) la date de l'examen (jour, heure)
- b) le lieu de l'examen
- c) les supports autorisés

Déroulement et contenus

L'examen écrit dure 120 minutes.

L'examen écrit se base sur les objectifs évaluateurs de la formation en entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises ainsi que sur les connaissances transmises au sein des cours interentreprises, conformément au programme des cours de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica ».

Chaque question de l'examen se réfère à au moins un objectif évaluateur.

50 à 70% des contenus de l'examen sont identiques pour tous les apprenti-e-s et comprennent des questions concernant les administrations publiques. 30 à 50% des contenus de l'examen comprennent des questions spécifiques aux groupes d'intérêts (administration communale ; administration cantonale ; offices du registre foncier, offices des poursuites et des faillites, tribunaux).

Supports

Les supports autorisés sont indiqués dans la convocation.

Evaluation et notation

Les principaux critères d'évaluation sont l'exactitude et l'exhaustivité des solutions.

Le nombre de points maximum est de 100. Le total des points doit être exprimé en points entiers.

La conversion du nombre de points en note se base sur le barème suivant :

Points	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

Communication des notes et possibilité de recours dans le cadre de la procédure de qualification entreprise

Le certificat fédéral de capacité et le relevé de notes sont établis par l'office des examens compétent. Recours possibles selon le droit cantonal respectif.

Les formulaires STA et UF signés ainsi que le dossier UF (original) sont à conserver par l'entreprise formatrice jusqu'à la fin du délai de recours ou à la fin de la procédure de recours.