



Domaine de qualification « travail pratique »
Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC

Guide pour la procédure de qualification (PQ) de la branche
« Assurance privée »

Version du 19.09.2025 (version provisoire, sous réserve de modifications)

Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

Contact: nachwuchsentwicklung@vbv-afa.ch

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Objectif du guide	3
1.2	Groupes cibles du guide	3
1.3	Bases	3
2	Organisation de l'examen	3
2.1	Commissions compétentes	3
2.2	Rôles et responsabilités (déroulement des examens)	3
2.3	Inscription à l'examen	5
2.4	Convocation	5
2.5	Compensation des inégalités	5
3	Conditions générales de l'examen	5
4	Déroulement et contenu de l'examen	7
4.1	Déroulement de l'examen	7
4.2	Préparation	7
4.3	Déroulement de l'examen	8
4.4	Situation initiale de l'étude de cas dirigée	8
4.5	Partie 1 de l'examen <i>mini cases</i>	8
4.6	Partie 2 de l'examen <i>critical incident</i>	9
4.7	Partie de l'examen 3 entretien professionnel	9
5	Évaluation	10
5.1	Pondération des domaines de compétences opérationnelles	10
5.2	Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)	10
5.3	Réussite de l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)	11
5.4	Intégration dans l'ensemble de la procédure de qualification (cf. dispositions d'exécution)	11
6	Entrée en vigueur	13
7	Annexe : Grille d'évaluation pour l'examen final en entreprise	13

1 Introduction

1.1 Objectif du guide

Le présent guide concrétise les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC / employé de commerce de la branche Assurance privée et se réfère au domaine de qualification « travail pratique ».

Le guide est publié par l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA.

1.2 Groupes cibles du guide

Le guide s'adresse principalement aux candidat-e-s, aux expert-e-s principal-e-s (ou chef-fe-s expert-e-s), aux expert-e-s aux examens et aux formateurs/trices, ainsi qu'aux enseignant-e-s des écoles professionnelles et aux organisateurs/trices de cours interentreprises.

1.3 Bases

Les bases légales sur lesquelles se fonde le présent guide figurent au chapitre 2 des « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et au plan de formation Employé(e) de commerce CFC".

2 Organisation de l'examen

2.1 Commissions compétentes

Le réseau Développement de la relève (composé de représentants sélectionnés de nos entreprises formatrices) est chargé de la gestion stratégique de l'orientation du domaine de qualification « travail pratique » de la branche Assurance privée.

La coordination nécessaire à la mise en œuvre dans la branche Assurance privée incombe à l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA.

La mise en œuvre est assurée par les experts principaux régionaux en collaboration avec les autorités cantonales et en accord avec les directives et les bases de l'AFA.

2.2 Rôles et responsabilités (déroulement des examens)

Expert(e)s principaux/principales

Les expert-e-s principal-e-s (ou chef-fe-s expert-e-s) sont des expert-e-s aux examens nommé-e-s avec un mandat cantonal, qui sont responsables du déroulement organisationnel des examens finaux de leur profession. Ils planifient les examens finaux, garantissent la qualité des examens et assurent la liaison avec l'autorité cantonale.

Ils/elles sont responsable des tâches suivantes :

- Composent et dirigent l'équipe d'expertes et d'experts aux examens
- Elaborent le plan d'examen.

- Les tâches d'examen sont attribuées aux candidats par voie électronique via la plateforme d'examen myAFA. Les experts principaux peuvent procéder à des ajustements dans le respect des directives énoncées dans le présent guide.
- Instruisent les expertes et les experts aux examens et, le cas échéant, les candidates/candidats avant l'examen final.
- Interviennent (uniquement) en cas d'incidents particuliers.
- Contrôlent la qualité des protocoles après l'examen.
- Calculent le résultat de l'examen et le transmettent à l'autorité cantonale.
- Accorder l'accès aux dossiers selon l'autorité d'examen.
- Prennent position vis-à-vis de l'autorité sur d'éventuels recours.

Outre les conditions techniques, ils doivent de préférence avoir de l'expérience dans le domaine des examens, de l'expérience en tant que formateur/formatrice, des compétences sociales élevées et un talent d'organisation. Les expert-e-s principaux/principales sont habilité-e-s à donner des instructions aux expert-e-s aux examens.

Expertes et experts aux examens

Les expertes et experts aux examens ont un mandat cantonal et sont subordonnés aux expertes et experts principaux. Ils se préparent avant de se rendre à la procédure de qualification, font passer les examens et évaluent les travaux d'examen.

Les principales tâches sont énumérées ci-dessous :

- Vous connaissez le contenu de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.
- Vous connaissez les principales bases légales.
- Ils connaissent les documents d'évaluation et les instruments prescrits.
- Ils sont préparés pour l'examen oral.
- Ils surveillent le déroulement de l'examen des candidates/candidats.
- Ils respectent toutes les règles prescrites.
- Ils corrigent et évaluent sur la base de la grille de protocole, également appelée grille d'évaluation.
- Ils respectent les règles de notation et fixent à deux des notes entières ou des demi-notes de position.
- Ils respectent le secret professionnel.
- Ils respectent strictement le secret professionnel (pas de communication des notes).

Les expertes et les experts aux examens doivent disposer, en plus de conditions professionnelles, d'une grande expérience dans la formation professionnelle. Ils sont les plus proches collaborateurs/collaboratrices des expert-e-s principaux/principales et garantissent la qualité de la procédure de qualification grâce à leurs compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

Pour la préparation et le déroulement de l'examen, les expert-e-s aux examens disposent de l'environnement d'apprentissage et d'examen myAFA. Les expertes et les experts aux examens reçoivent, à partir d'un pool d'examen existant, des tâches partielles pour les parties d'examen de l'étude de cas dirigée.

Formateurs/-trices professionnel-le-s

Les formateurs/-trices professionnel-le-s préparent les apprentie-e-s à l'examen final en entreprise (travaux pratiques) en les formant à des travaux pratiques qui leur permettent d'acquérir les compétences opérationnelles.

Formateurs/-trices CI

Les formateurs/-trices CI informent les apprenti-e-s sur le déroulement et la structure de l'examen final en entreprise (travail pratique) dans le cadre des deux Circles de préparation à l'examen.

2.3 Inscription à l'examen

L'inscription à l'examen se fait par biais le du canton du contrat d'apprentissage ou du canton d'admission (Formation de rattrapage pour adultes selon l'art. 32 OFF). Dans certains cantons, la procédure d'inscription n'est pas nécessaire, car les apprenti-e-s sont automatiquement inscrit-e-s à la procédure de qualification avec leur contrat d'apprentissage.

2.4 Convocation

Les dates examen et lieux d'ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués aux personnes en formation et aux entreprises formatrices par l'organisation d'examen compétente ou par les experts principaux au plus tard 4 semaines avant l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.5 Compensation des inégalités

La compensation des désavantages est décidée par le canton. La personne candidate doit présenter cette directive écrite avant la fin du 5^e semestre à l'organisation des examens ou aux experts principaux.

3 Conditions générales de l'examen

Contrôle d'identité

La personne candidate doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport).

Moyens auxiliaires autorisés

Si des moyens auxiliaires sont autorisés, ils seront communiqués au plus tard avec la convocation.

Les expertes/experts peuvent utiliser d'autres moyens auxiliaires sans le signaler (par exemple des brochures).

L'utilisation ou le transport de moyens auxiliaires non autorisés, ainsi que la copie, etc. entraînent l'exclusion de l'examen. L'examen final en entreprise est considéré comme non réussi.

Arrivée tardive

Si une candidate/un candidat se présente en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas aux expertes/experts aux examens de vérifier la pertinence des motifs invoqués ; cette tâche incombe aux expertes/experts principaux. Si le retard n'est pas manifestement imputable au candidat(e), celui-ci/celle-

ci a droit à un temps d'examen non réduit. Les retards devraient si possible être confirmés par des tiers (p. ex. la police en cas d'accident ou le personnel ferroviaire en cas de retard de train).

Absences

Si un candidat ne se présente pas à la procédure de qualification, cela nécessite une consultation immédiate de l'entreprise formatrice et/ou du représentant légal. L'expert/(e) principal(e) informe l'autorité d'examen compétente du résultat de la clarification. En cas de maladie ou d'accident, le/la candidat(e) doit fournir un certificat médical. Une déclaration de maladie sans certificat médical est considérée comme une absence injustifiée.

En cas d'absence non justifiée, l'autorité d'examen compétente doit être immédiatement informée. Elle décide si et quand l'examen peut être répété ou s'il doit être considéré comme passé et non réussi.

Interruption de l'examen

En cas d'accident ou de maladie, l'examen est interrompu pour le candidat concerné. Après guérison, il peut soit être poursuivi, soit recommencé. L'autorité cantonale (commission d'examen) d'examen est compétente pour prendre cette décision.

Abandon de l'examen

Si un(e) candidat(e) quitte le lieu de l'examen sans raison valable, cela peut être considéré comme un abandon et les travaux effectués seront notés comme non réussis. Les expert(e)s consignent l'incident dans le procès-verbal et font appel à l'expert(e) principal(e). L'autorité cantonale d'examen doit être immédiatement informée de l'incident.

Communication du résultat de l'examen

Les résultats de l'examen sont communiqués par le canton du contrat d'apprentissage ou canton d'admissionaux candidats et aux formateurs/trices responsables. Aucune information n'est donnée à l'avance sur le déroulement ou le résultat de l'examen ou de certaines parties de l'examen.

Procédure de recours

Les recours sont régis par le droit cantonal. Le résultat est envoyé avec l'indication des voies de recours. La suite de la procédure y est indiquée.

4 Déroulement et contenu de l'examen

4.1 Déroulement de l'examen

L'examen dans le domaine de qualification « travail pratique » se déroule dans la langue nationale locale sur le lieu d'examen régional. L'examen porte sur les compétences opérationnelles. Cela se fait dans le cadre d'une étude de cas dirigée, qui est structuré comme suit :

Partie	Mise en œuvre	Contenu	Durée
Préparation	Par écrit, en règle générale avec la plateforme d'apprentissage et d'examen myAFA	Introduction à la situation de départ générale et aux tâches à accomplir	30 min
Total préparation			30 min
Partie 1 de l'examen	Oral, en règle générale en utilisant la plateforme d'apprentissage et d'examen myAFA	3 <i>mini cases</i> de 7 minutes chacun (DCO C et D)	21 min
Partie 2 de l'examen	Oral, en règle générale en utilisant la plateforme d'apprentissage et d'examen myAFA	1 <i>critical incident</i> (DCO C et D)	9 min
Partie 3 de l'examen	Oral, en règle générale en utilisant la plateforme d'apprentissage et d'examen myAFA	1 entretien professionnel (DCO B et E, éventuellement DCO A)	20 min
Total des parties d'examen			50 min
Total général			80 min

Les expertes/experts aux examens travaillent avec les tâches / modèles mis à disposition par la branche des assurances privées pour les différentes parties de l'examen, voir également le chiffre 2.2 Rôles et responsabilités (expert(e)s principaux/principales).

4.2 Préparation

Pendant le temps de préparation (d'une durée de 30 minutes), les candidates/candidats se préparent avec leur notebook/ordinateur portable aux parties de l'examen de l'étude de cas dirigée qui leur ont été attribuées au moyen de la plateforme d'examen myAFA.

Ils sont responsables du bon fonctionnement de l'appareil pendant tout le déroulement de l'examen : câble d'alimentation, batterie chargée, accès à Internet assuré, etc.

La création et l'archivage d'écrans d'impression / de photos d'écran (screenshots) des tâches d'examen et informations d'examen mises à disposition avec la plate-forme d'examen sous forme électronique sur son propre notebook/ordinateur portable, mobile, etc. ne sont pas autorisés.

D'autres informations et consignes sont communiquées avec la convocation à l'examen.

4.3 Déroulement de l'examen

L'examen se déroule dans l'environnement d'apprentissage et d'examen myAFA. Les réflexions sur les tâches d'examen élaborées lors de la préparation personnelle (30 minutes) au moyen de myAFA sont systématiquement à la disposition des apprenti(e)s pendant l'examen.

4.4 Situation initiale de l'étude de cas dirigée

Dans le cadre de la formation commerciale initiale, branche Assurance privée, les candidat(e)s ont pu se familiariser avec les tâches et les activités du secteur de l'assurance et développer les compétences opérationnelles correspondantes. Dans le cadre des derniers deux Circles CI, ils ont pu réfléchir à leur niveau de compétence sur l'ensemble des lieux de formation et se familiariser avec les méthodes d'examen de l'examen final des travaux pratiques. Les tâches posées dans les trois parties d'examen attendent des candidat(e)s, en tant que futurs professionnel-le-s de l'assurance, qu'ils fassent appel à leur expertise pratique dans le domaine de l'assurance ainsi qu'à leur expérience en entreprise formatrice afin de réussir l'examen.

4.5 Partie 1 de l'examen *mini cases*

Méthode	<i>Mini cases</i> (type 1 et type 2)
Déroulement/mise en œuvre	Oral, 3 <i>Mini Cases</i> d'environ 7 minutes chacun, 21 minutes au total
Tâche	Tâches <i>mini case</i> Les candidats analysent des situations, des actions ou des événements qui ont déjà eu lieu, afin d'identifier les erreurs ou les défauts et de proposer des mesures et des possibilités pour éviter ou prévenir de telles situations à l'avenir.
Évaluation	Examen de la capacité d'analyse, de réflexion ainsi que de résolution de problèmes et de prise de décision ou de mise en œuvre des candidats par rapport à trois situations de travail ou actions.
Domaines de compétences opérationnelles	DCO C et D
Moyens auxiliaires	Ordinateur portable personnel avec accès à la plateforme time2learn, à l'environnement d'apprentissage et d'examen digitale myAFA ainsi qu'à Internet. Les moyens auxiliaires supplémentaires sont communiqués avec la convocation à l'examen.

4.6 **Partie 2 de l'examen *critical incident***

Méthode	<i>Critical incident</i>
Déroulement/mise en œuvre	Oral, 9 minutes
Tâche	Les personnes candidates analysent une situation critique qui nécessite une action et décrivent comment ils agissent dans cette situation, c'est-à-dire quelles mesures ils prennent et dans quel ordre.
Évaluation	Examen de la capacité d'analyse et de décision, de la capacité de planification et d'organisation ainsi que de la capacité d'argumentation par rapport à une situation critique ou une action.
Domaines de compétences opérationnelles	DCO C et D
Moyens auxiliaires	Ordinateur portable personnel avec accès à la plateforme time2learn, à l'environnement d'apprentissage et d'examen digitale myAFA ainsi qu'à Internet. Les moyens auxiliaires supplémentaires sont communiqués avec la convocation à l'examen.

4.7 **Partie de l'examen 3 entretien professionnel**

Méthode	<i>Entretien professionnel</i>
Déroulement/mise en œuvre	Oral, 20 minutes
Tâche	Dans le cadre d'une discussion professionnelle, réfléchit le candidat à des situations de travail ou à des processus d'action et argumente des faits en tenant compte des tendances et des développements pertinents, tout en communiquant manière typique pour le travail.
Évaluation	Vérification de la capacité d'argumentation (structure/logique ou matière/contenu), de la capacité de réflexion (analyse ou solutions/mesures) et de la capacité de communication (clarté/compréhension ou termes et contextes techniques).
Domaines de compétences opérationnelles	DCO B et E, éventuellement DCO A
Moyens auxiliaires	Ordinateur portable personnel avec accès à la plateforme time2learn, à l'environnement d'apprentissage et d'examen digitale myAFA ainsi qu'à Internet. Les moyens auxiliaires supplémentaires sont communiqués avec la convocation à l'examen.

5 Évaluation

L'évaluation est effectuée (cf. annexe) par les expertes / les experts aux examens sur la base de critères d'évaluation standardisés prédéfinis.

5.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles

Il n'est pas possible de donner une indication précise de la pondération en raison des tâches interconnectées. Le tableau suivant donne un aperçu indicatif de la pondération des différents domaines de compétences opérationnelles. En tenant compte des critères d'évaluation et des questions directrices (voir annexe Grille d'évaluation) et en organisant l'examen par la compilation des tâches partielles pour un examen individuel, il est garanti qu'un seul domaine de compétences opérationnelles ne reçoive pas plus de 50 % de la pondération.

Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
A : Agir dans des formes de travail et d'organisation dynamiques Partie 3 de l'examen (entretien professionnel)	0 - 10%
B : Interagir dans un environnement de travail interconnecté Partie de l'examen 3 (entretien professionnel)	20 - 30%
C : Coordonner les processus de travail en entreprise Partie 1 de l'examen (<i>mini cases</i>) Partie de l'examen 2 (<i>critical incident</i>)	20 - 40%
D : Gestion des relations avec les clients ou les fournisseurs Épreuve 1(Mini Cases) Partie de l'examen 2 (<i>critical incident</i>)	20 - 40%
E : Utiliser des technologies numériques du monde du travail Partie 3 de l'examen (entretien professionnel)	10 - 20%

5.2 Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)

Le nombre de points obtenus lors de l'examen est converti en note à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

La note du domaine de qualification « travail pratique » est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

5.3 Réussite de l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)

L'évaluation de l'examen final en entreprise se fait à l'aide de notes allant de 6 à 1. Les notes de 4.0 et plus désignent une prestation suffisante.

5.4 Intégration dans l'ensemble de la procédure de qualification (cf. dispositions d'exécution)

Structure de la procédure de qualification avec examen final - Employé(e) de commerce CFC

Examen final		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage				Pondération dans le bulletin de notes*					
		Examen final dans l'entreprise		Examen final à l'école professionnelle		TP		CP / CG		Note éliminatoire		TP 30%							
Notes d'expérience		Note d'expérience Entreprise		CCE 1		CCE 2		CCE 3		CCE 4		CCE 5		CCE 6		Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)		CP / CG 30%	
		DCO A		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4		NBS 5							
		DCO B		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4		NBS 5		NBS 6					
		DCO C		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4		NBS 5		NBS 6					
		DCO D		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4									
		DCO E		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4									
		DC		NBS 1		NBS 2		NBS 3		NBS 4									
		Option																	
						NSG 1		NSG 2		NSG 3		NSG 4		NSG 5		NSG 6			
		Note d'expérience École professionnelle																	

Structure de la procédure de qualification avec examen final - Employé(e) de commerce CFC + MP1

	Examen final	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes*	
		Examen final dans l'entreprise	Examen final à l'école professionnelle					Note éliminatoire	TP 30%
Notes d'expérience		Note d'expérience Entreprise		CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DCO A, DC ni option)	CP / CG 30%
						CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	
		Note d'expérience CI		2 CC-CI sur l'ensemble de la formation professionnelle initiale				Moyenne des 2 CC-CI	Note d'expérience 40 % Entreprise 50 % CI 50 %

La note globale de la procédure de qualification (PQ) se compose de :

Notes d'expérience (40%)=

- Entreprise
- Cours interentreprises

Domaine de qualification « travail pratique » (= examen final en entreprise) (30%)

Domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » (= examen final scolaire) (30%)

La procédure de qualification (PQ) est réussie si la note globale ainsi que la note de l'examen final en entreprise et à l'école (= notes éliminatoires) sont d'au moins 4.0.

6 Entrée en vigueur

Ce guide a été approuvé par xxx.

Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

Date

[Signature]

Prénom Nom de famille

Fonction

7 Annexe : Grille d'évaluation pour l'examen final en entreprise

(voir document séparé)