

FAQ PQ Travail pratique dans la branche Assurance privée (selon l'Orfo 2023)

(Travail pratique, méthodes d'examen, préparation à l'examen PQ)

AFA, version 2, 18.03.2026 (site web)

Informations générales sur le document

La présente FAQ contient des informations et des conseils sur la préparation à l'examen des Circles CI, parties 1 et 2, ainsi que des questions et réponses aux questions fréquentes qui se posent (ou peuvent se poser) en rapport avec l'examen final « Travail pratique », les méthodes d'examen correspondantes et la préparation à l'examen PQ.

La FAQ est mise à jour en permanence et publiée sur [site web](#) de l'AFA -> Qualifications -> Employé-e de commerce CFC Assurance privée (2023) -> Généralités -> Procédure de qualification).

Rôle des Circles CI de préparation à l'examen

Dans les Circles de préparation à l'examen, parties 1 et 2, l'accent n'est pas mis sur la révision des connaissances techniques, mais sur la familiarisation avec le format de l'examen et le renforcement de l'assurance des apprentis dans leurs actions. Le travail des formateurs et formatrices des cours interentreprises s'effectue délibérément au niveau méta, c'est-à-dire qu'ils observent et accompagnent le processus d'apprentissage dans une perspective globale. L'accent n'est pas mis sur le contenu lui-même, mais sur la réflexion sur ses propres actions : comment aborder une tâche ? Comment structurer ma démarche ? Comment justifier mes décisions ?

L'accent est mis sur le « comment » plutôt que sur le « quoi »

L'objectif n'est pas de transmettre des contenus techniques, mais de comprendre et de s'exercer à la logique, aux méthodes et aux procédures d'examen.

L'accent est mis sur la manière dont les apprenti(e)s peuvent appliquer, structurer et communiquer leurs connaissances dans une situation d'examen.

Accompagnement et pilotage du processus

Les apprenant(e)s apportent leurs connaissances spécialisées acquises en entreprise, à l'école professionnelle et lors des cours interentreprises.

Le rôle des formateurs des cours interentreprises consiste à piloter, accompagner et refléter le processus d'apprentissage – et non à approfondir les contenus.

Il s'agit de favoriser le transfert des connaissances vers l'action et de permettre aux apprenti(e)s d'utiliser leurs compétences de manière ciblée dans le contexte de l'examen.

Transparence et orientation

Les formateurs des cours interentreprises clarifient la structure de l'examen, les attentes liées aux rôles, le fonctionnement des niveaux de qualité et les caractéristiques d'une bonne réponse. Les apprenti(e)s bénéficient ainsi d'une orientation fiable pour leur préparation personnelle.

Formation aux méthodes

L'accent est mis sur la pratique des trois méthodes d'examen : Mini Case, Critical Incident et entretien professionnel.

Les apprenti(e)s doivent comprendre le déroulement de ces formats, être à l'aise avec eux et savoir ce que l'on attend d'eux lors de l'examen.

Distinction par rapport à la révision technique

Le Circle de préparation à l'examen, partie 1, n'est pas un cours technique. La préparation au contenu de l'examen – c'est-à-dire l'approfondissement et la révision des connaissances techniques dans le domaine de l'assurance privée – se fait en entreprise, à l'école professionnelle et dans les Circles de cours interentreprises axés sur les domaines d'apprentissage. Le Circle de préparation à l'examen, partie 1, se concentre exclusivement sur :

- la découverte et l'application des formats d'examen (Mini Case, Critical Incident, entretien professionnel),
- l'entraînement au déroulement, à la structure et à la gestion du temps,
- la réflexion et l'évaluation de ses propres performances à l'aide de niveaux de qualité et de critères.

Cela permet d'éviter que les apprenti(e)s ne se perdent dans les détails techniques. Au contraire, ils acquièrent clarté et assurance quant à la manière dont ils peuvent mettre efficacement en œuvre leurs connaissances existantes dans le contexte de l'examen.

FAQ

Question	Réponse
nouvelle	nouvelle

Convocation à l'examen, compensation des désavantages, options / domaines obligatoires au choix

Comment se déroule la convocation à l'examen ?	La convocation est envoyée environ quatre semaines avant l'examen par l'AFA ou l'organisation d'examen compétente. Elle contient toutes les informations essentielles telles que le lieu de l'examen, la date, les moyens auxiliaires autorisés ainsi que, le cas échéant, des indications sur la compensation des désavantages.
Domaines à choix et impact sur l'examen final ?	Les domaines à choix n'ont aucune influence sur l'examen final (entreprise/école).
Options et impact sur le travail pratique ?	Les options choisies en troisième année d'apprentissage avec les compétences opérationnelles correspondantes n'ont aucune influence sur l'examen final (entreprise/école).
Comment est gérée la compensation des désavantages ?	Une compensation des désavantages doit être approuvée par le canton et déposée au plus tard à la fin du cinquième semestre auprès de l'organisation des examens ou de l'expert principal.

Circles CI « Préparation à l'examen, parties 1 et partie 2 »

Que se passe-t-il si les apprentis posent des questions de fond sur la pratique de l'assurance ?	Il ne s'agit pas de répondre de manière approfondie aux questions de contenu. Au lieu de cela, la réflexion est stimulée pour savoir <i>où</i> et <i>comment</i> les apprentis peuvent acquérir ou rafraîchir ces connaissances - par exemple dans l'entreprise, à l'école professionnelle ou via leurs documents dans myAFA.
---	---

Déroulement de l'examen, moyens auxiliaires, système d'examen myAFA, etc.

Déroulement de l'examen ?	L'examen est organisé avec un support numérique, en utilisant la plateforme d'examen myAFA. Pendant la période de préparation (d'une durée de 30 minutes), les candidats se préparent, à l'aide de leur ordinateur portable, aux parties de l'examen du travail de cas guidé qui leur ont été attribuées via la plateforme d'examen myAFA. Il incombe aux candidats de s'assurer que leur appareil est en état de fonctionner pendant toute la durée de l'examen : câble d'alimentation, batterie chargée, accès à Internet garanti, etc.
L'ordinateur portable est-il fourni par l'AFA ou peut-on apporter son propre appareil ?	Le principe «Bring your own device» s'applique, comme pour les cours interentreprises.
Peut-on utiliser une Apple Watch ou un téléphone portable pendant l'examen (temps de préparation et d'examen) pour garder le contrôle du temps ?	Oui.
Les apprenti(e)s auront-ils accès à l'avance à la plateforme d'examen myAFA (par exemple, un environnement de test) afin de se familiariser avec celle-ci ?	Oui. Il est prévu qu'un environnement de test correspondant soit disponible dès début avril en tant que module d'apprentissage supplémentaire, sous la forme d'un cercle « Découvrir l'examen » dans le parcours d'apprentissage myAFA.
Quels outils sont autorisés lors de l'examen ?	Un ordinateur portable personnel permettant d'accéder à la documentation pédagogique dans time2learn, à l'environnement d'apprentissage et d'examen numérique dans myAFA ainsi qu'à Internet. Les outils sont indiqués dans le «Guide pour la procédure de qualification (PQ) Assurance privée», dont la version actuelle est disponible sur le site web de l'AFA.
Les candidats peuvent-ils utiliser lors de l'examen les notes qu'ils ont eux-mêmes prises pendant la préparation ou pendant l'examen ?	Oui, en principe, tous les outils sont autorisés.

<p>Les outils d'IA tels que ChatGPT peuvent-ils être utilisés pour la préparation ?</p>	<p>En principe, les outils d'IA peuvent être utilisés pour la préparation, mais avec modération : lors de l'examen, ce qui compte, c'est la capacité à réfléchir et à s'exprimer par soi-même. En même temps, on risque de perdre du temps et de se déconcentrer.</p>
<p>Les apprenti(e)s ont-ils le droit de copier le texte de l'examen dans des chats IA (par exemple ChatGPT) pendant la phase de préparation ?</p>	<p>La copie de contenus provenant du système d'examen myAFA vers des outils de communication (p. ex. OneNote) ou d'autres programmes informatiques, ainsi que leur diffusion, ne sont pas autorisées.</p> <p>En revanche, l'insertion de textes d'examen dans des chats IA tels que ChatGPT pendant la phase de préparation n'est pas expressément interdite.</p> <p>Important : à l'issue de l'entretien d'examen, les candidats sont tenus de supprimer l'intégralité de l'historique de la conversation sous leur propre responsabilité.</p>
<p>L'accès à l'intranet spécifique à l'entreprise est-il autorisé pendant la période de préparation et l'examen ?</p>	<p>Oui, mais là encore, aucun contenu provenant du système d'examen ne doit être transféré vers l'intranet. Important : les restrictions relatives à la communication et à la copie sont énoncées dans la section 3 du Guide PQ.</p>
<p>Peut-on copier l'énoncé de l'examen ou faut-il recopier le texte (copier-coller) ? (par exemple pour le saisir dans un système d'IA ou sur Internet en général)</p>	<p>Selon l'état actuel de la plateforme d'examen, la copie (copier-coller) devrait être possible.</p> <p>Important : les restrictions relatives à la communication et à la copie (non autorisée dans OneNote) sont énumérées dans la section 3 du Guide PQ. À la fin de l'entretien d'examen, les candidats doivent supprimer l'historique du chat sous leur propre responsabilité.</p>
<p>Les apprenti(e)s sont-ils autorisés à utiliser des notes dans un document Word ou dans OneNote pendant l'examen ?</p>	<p>Oui, en principe, tous les outils sont autorisés.</p> <p>Important : les restrictions concernant la communication et la copie sont énumérées dans la section 3 de Guide PQ (la copie depuis le système d'examen myAFA vers OneNote n'est pas autorisée).</p>
<p>Les notes prises dans One-Note ou Word et utilisées lors de l'entretien d'examen sont-elles également documentées sur la plateforme d'examen ?</p>	<p>Seules les notes manuscrites (prises en photo ou scannées à la fin de l'examen) et les notes prises directement sur la plateforme d'examen myAFA sont enregistrées. Concrètement, les notes prises dans OneNote ou dans tout autre programme doivent être transférées (copier-coller) vers la plateforme d'examen à la fin de la préparation si elles doivent être enregistrées dans myAFA.</p>
<p>Est-il judicieux de créer les notes de préparation dans un programme séparé tel que OneNote plutôt que sur la plateforme d'examen myAFA, et de se présenter à l'examen avec deux programmes ouverts ?</p>	<p>Selon le Guide PQ, la copie de contenus de la plateforme d'examen myAFA vers OneNote n'est pas autorisée.</p> <p>Il est certes possible de passer de OneNote ou d'un autre programme à la plateforme d'examen pendant l'examen, mais cela s'avère souvent peu pratique dans la réalité : passer constamment d'un programme à l'autre sur un petit écran comporte le risque de perdre le fil, en particulier lors de questions de précision.</p> <p>De plus, « lire à voix haute » ne correspond pas au caractère d'un entretien d'examen oral.</p>
<p>Est-il exact que les apprenti(e)s sont autorisés à utiliser des documents</p>	<p>Oui. Pendant la phase de préparation, tous les supports sont autorisés, y compris les documents papier.</p> <p>Pendant l'entretien d'examen, les candidats sont autorisés à</p>

<p>physiques pour préparer l'examen, mais ne peuvent pas les emporter avec eux lors de l'entretien ?</p>	<p>utiliser leur ordinateur portable personnel, avec accès à time2learn, à l'environnement d'apprentissage et d'examen numérique myAFA, à Internet ainsi qu'aux notes prises pendant la préparation.</p> <p>Les documents papier peuvent certes être apportés, mais ils ne sont généralement pas d'une grande utilité lors de l'entretien, car il n'est ni opportun ni conforme aux exigences de l'examen de consulter ces documents pendant l'examen orale (cf. également les critères d'évaluation dans la grille d'évaluation).</p>
<p>Il est également permis de prendre des notes manuscrites pendant la préparation. Ces notes manuscrites utilisées lors de l'examen sont-elles photographiées par les experts et numérisées dans le système d'examen myAFA ?</p>	<p>Oui, afin de documenter l'intégralité des documents d'examen, les notes utilisées lors de l'examen, etc. sont photographiées et téléchargées à l'issue de l'examen. Les notes manuscrites ainsi que les notes créées ou copiées dans myAFA pendant la préparation ne sont pas prises en compte dans l'évaluation.</p>
<p>Lors de la préparation dans le système d'examen myAFA, est-il possible de « surligner » des éléments importants, par exemple dans l'énoncé, comme on le ferait avec un surligneur sur papier ou avec un surligneur numérique dans un programme PDF ?</p>	<p>Non, ce n'est pas possible. Mais il existe un champ de notes pour la situation initiale elle-même, où l'on peut « surligner » (mettre en évidence) certaines choses. Et les tâches partielles peuvent être marquées, soit comme rappel, soit au cas où le candidat aurait un trou de mémoire et souhaiterait revenir sur la tâche partielle.</p>
<p>Le temps imparti pour chaque tâche partielle doit-il être strictement respecté ? Qui initie le passage d'une tâche à l'autre ?</p>	<p>Il s'agit de durées indicatives. Si un candidat termine une sous-tâche avant la fin du temps imparti, l'expert(e) d'examen peut, en accord avec le candidat, passer à la tâche partielle suivante. Ces tâches doivent être marquées. S'il reste du temps à la fin de l'examen, il est possible de revenir sur les tâches marquées.</p>
<p>Ordre des sous-tâches : les candidats peuvent-ils choisir par quelle méthode ils souhaitent commencer ? Par exemple, s'ils se sentent tout à fait à l'aise avec l'entretien professionnel et préfèrent commencer par celui-ci plutôt que par les Mini Cases.</p>	<p>Non, l'ordre est imposé : 3 Mini Cases, 1 Critical Incident et 1 entretien professionnel. Cependant, les tâches partielles peuvent être marquées dans le système par les experts examinateurs afin de pouvoir y revenir plus tard si nécessaire, si le temps le permet.</p>
<p>Les candidats bénéficient-ils d'une courte pause entre les épreuves partielles ?</p>	<p>Aucune pause n'est prévue en soi. Il est recommandé d'accorder aux candidats quelques instants (15 à 20 secondes) à la fin d'une tâche partielle, pendant le temps d'examen, afin qu'ils puissent se ressaisir et « reprendre leur souffle ». Le cas échéant, il est recommandé de donner aux candidats l'occasion de se remémorer la situation de départ à l'aide de</p>

	quelques mots-clés (cela peut bien sûr également être fait par l'expert-e chargé-e de l'examen).
Peut-on encore consulter la situation de départ de la tâche partielle correspondant pendant l'examen ?	Oui, cela è possible.
Faut-il remettre la déclaration relative à la LSA 45 lors de l'entretien technique ?	Non, il ne s'agit pas d'un entretien avec un client.
Le candidat reçoit-il un retour sur sa prestation immédiatement après l'examen ? Quand les résultats de l'examen sont-ils communiqués ?	Les experts ne donnent pas de retour immédiat à la fin de l'examen ; la note est communiquée ultérieurement par écrit par le canton responsable de l'examen.
Comment les rôles sont-ils répartis entre les deux experts ?	En principe, un expert mène l'entretien avec les candidats, tandis que l'autre observe et consigne le déroulement. Un échange de rôles entre les experts est possible une fois (par exemple après les 3 Mini Cases).