

Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification

du 25 novembre 2009 (état le 15 octobre 2015)

Domaine de qualification «Pratique professionnelle».....	2
Domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement».....	7
Domaine de qualification «Formation scolaire».....	8
- Examen final «Information / communication / administration» (ICA).....	8
- Examen final «Langue principale» (LP).....	8
- Examen final «Economie et société» (E&S)	9
Annexe recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 «Calcul des notes en fonction de points» (état: mai 2010)	
Annexe procédure de qualification	

Dispositions d'exécution relatives au domaine de qualification «Pratique professionnelle»

1. Généralités

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle» se compose de deux parties: le diagramme de compétences et l'entretien de qualification.

- A. Le diagramme de compétences est un instrument contraignant permettant l'évaluation périodique des capacités pratiques des personnes en formation. Il montre jusqu'à quel niveau les objectifs évaluateurs sont atteints au sein de l'entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Pour ce qui concerne le domaine de qualification «Pratique professionnelle», seule la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises» du diagramme de compétences est déterminante.
- B. Au cours de l'entretien de qualification, des expertes et experts externes examinent l'aptitude du candidat à exercer la profession sur la base de son diagramme de compétences et de son développement professionnel dont atteste le dossier de formation au chapitre 7, « Connaître ses atouts ».

2. Diagramme de compétences

Chaque objectif évaluateur à acquérir en entreprise ou dans le cadre du cours interentreprises (voir partie A du plan de formation) est hiérarchisé en trois niveaux de profil ascendants. Ainsi, les conditions du niveau 1 doivent être remplies pour accéder au niveau 2. Ce dernier niveau correspond à l'objectif évaluateur décrit dans le plan de formation. Si une personne en formation atteint le niveau 3 d'un objectif évaluateur, cela signifie qu'elle dispose de connaissances supérieures à la moyenne dans ce domaine particulier. Les compétences méthodologiques, personnelles et sociales décrites dans la partie A du plan de formation font partie intégrante de l'évaluation des objectifs évaluateurs. Elles n'ont toutefois aucun effet sur les normes de réussite du domaine de qualification «pratique professionnelle».

2.1 Evaluation: période, forme et étendue

L'évaluation des performances en entreprise est effectuée par le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle de l'entreprise et celle des résultats obtenus dans le cadre des cours entreprises par les formateurs ou formatrices CIE. Quant aux objectifs évaluateurs traités tant au sein de l'entreprise formatrice que dans le cadre des cours interentreprises, ils sont examinés par le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle de l'entreprise.

a. Evaluation des objectifs évaluateurs au sein de l'entreprise formatrice

Au moins une évaluation partielle doit être effectuée par semestre d'apprentissage. En accord avec la personne en formation, le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle¹ fixe d'avance les objectifs évaluateurs. Au bout de 2 mois d'observation au moins, les prestations et le comportement de la personne en formation sont évalués et les résultats consignés dans le diagramme de compétences.

¹ L'évaluation peut aussi être effectuée par le formateur pratique ou la formatrice pratique

L'évaluation est ensuite discutée avec la personne en formation, datée, puis signée par celle-ci et par la personne ayant procédé à l'évaluation. A la fin de l'entretien, il serait judicieux de fixer les objectifs évaluateurs à atteindre au cours de l'étape suivante.

Le dernier entretien d'évaluation a lieu au moins un mois avant l'entretien de qualification afin que l'expert ou l'experte ait suffisamment de temps à disposition pour préparer ce dernier.

Le diagramme de compétences est mis à jour après chaque entretien d'évaluation et conservé dans le dossier personnel de la personne en formation. L'entreprise formatrice remet, après chaque entretien, une photocopie du diagramme de compétences à la personne en formation.

A la fin de la formation, le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle établit une version finale du diagramme de compétences et fait parvenir celle-ci aux organes responsables des examens après l'avoir signée.

b. Examen des objectifs évaluateurs traités dans le cadre du cours interentreprises

Les objectifs évaluateurs traités exclusivement dans le cadre du cours interentreprises sont examinés par les formateurs ou formatrices CIE. Les organisations CIE communiquent les résultats de l'évaluation à la personne en formation avant de les transmettre à l'entreprise formatrice chargée de les reporter dans le diagramme de compétences.

3. Entretien de qualification

La version finale du profil de qualification (partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises») sert de base à l'entretien de qualification. En concertation avec le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle, la personne en formation choisit trois des six compétences professionnelles du diagramme de compétences (p. ex. contact avec la clientèle, élaboration de documents, activités dans le cadre de processus de travail). Ces trois compétences professionnelles sont communiquées à l'organe responsable de l'examen auquel est simultanément remis le diagramme de compétences (parties 1 et 2).

3.1 Période, forme et étendue

L'entretien de qualification a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Mené par deux expert(e)s, il dure 30 minutes. Parmi les trois compétences professionnelles indiquées, les experts en choisissent deux, pour lesquelles ils examineront le niveau atteint dans le diagramme de compétences. Parallèlement, ils évaluent les compétences méthodologiques, personnelles et sociales y afférentes. Les experts utilisent une méthode d'entretien adaptée à la compétence professionnelle à examiner: interview structurée, jeu de rôles, exemples de cas, etc.

Sur la base du chapitre 7 (« Connaître ses atouts ») du dossier de formation, il est en outre procédé à l'examen du développement professionnel du candidat au cours de la formation. A cet effet, la personne en formation décrit son processus d'apprentissage et donne des informations sur son potentiel professionnel, son profil actuel et ses perspectives d'avenir.

Les conditions cadres et les spécificités de l'entreprise sont prises en compte de manière appropriée lors de l'entretien de qualification.

4. Evaluation

4.1 Diagramme de compétences

Suivant l'objectif d'évaluation, la personne en formation doit au moins atteindre le niveau 1 ou 2. Le niveau à atteindre est signalé dans le diagramme de compétences. Si la personne en formation n'arrive pas à atteindre le niveau 1 d'un objectif évaluateur, son échec doit être motivé par écrit par le formateur ou la formatrice sous la rubrique «Remarques».

Après réception de la version définitive du diagramme de compétences, l'expert principal ou l'experte principale calcule le nombre de points obtenus sur la base du niveau atteint.

Au niveau 1, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

1.1.1	2.1.2	3.2.2	4.1.2	5.1.4	6.1.2
1.2.1		3.2.3	4.2.1	5.2.1	6.2.2
1.2.2				5.2.2	6.3.1
				5.2.3	

Les 15 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

- Niveau 1 non atteint: 0 point
- Niveau 1, 2 ou 3 atteint: 2 points

Nombre maximum de points = 30 points

Au niveau 2, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

1.1.2	2.1.1	3.1.1	4.1.1	5.1.1	6.1.1
1.2.3		3.1.2	4.2.2	5.1.2	6.2.1
		3.1.3		5.1.3	6.2.3
		3.1.4			6.3.2
					6.3.3

Les 17 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

- Niveau 2 non atteint: 0 point
- Niveau 2 ou 3 atteint: 3 points

Nombre maximum de points = 51 points

4.2 Entretien de qualification

Examen des compétences professionnelles

Le niveau atteint dans le diagramme de compétences est examiné.

- Compétence professionnelle 1 15 points
- Compétence professionnelle 2 15 points

Evaluation du développement professionnel

4 éléments: processus d'apprentissage, potentiel, profil actuel, perspectives = 12 points

Nombre maximum de points = 42 points

5. Conditions de réussite

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle» est considéré comme «réussi», si le candidat obtient au moins 100 points.

Une personne en formation a le droit de demander une version définitive de son diagramme de compétences, même si un des domaines de qualification n'est pas considéré comme réussi. Ce profil peut être présenté avec le certificat de travail lors de la recherche d'un emploi.

6. Examen de remplacement conformément à l'art. 22, al. 2, et à l'art. 23, let. a de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau/assistant de bureau AFP

6.1 Principe

Les présentes dispositions sont applicables à l'examen de remplacement. Celui-ci remplace les contrôles de compétences et l'entretien de qualification.

6.2 Période, forme et étendue

L'examen de remplacement est effectué dans le cadre de la procédure de qualification régulière. Il dure 60 minutes et se compose d'un entretien professionnel.

6.3 Préparation à l'entretien professionnel

Les documents suivants servent de base à l'entretien professionnel:

- Le diagramme de compétences servant d'autoévaluation aux candidat-e-s
- L'attestation d'expérience professionnelle

Ces deux documents sont édités par la CIFIC Suisse. Ils permettent de préparer l'entretien professionnel et ne font pas l'objet d'une évaluation

6.4 Elaboration de l'entretien professionnel

Les experts mèneront l'entretien professionnel de telle sorte que les compétences opérationnelles puissent être examinées. Celles-ci regroupent les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Les compétences professionnelles 1 (Contact avec la clientèle), 3 (Activités dans le cadre de processus de travail) et 5 (Utilisation des équipements de bureau) seront examinées de manière approfondie. A cette fin, les expert-e-s ont le choix entre les méthodes suivantes: jeu de rôles, interview structurée, exemple de cas ou demander l'exécution de tâches concrètes.

Les compétences professionnelles 2 (Elaboration de documents), 4 (Planification des délais) et 6 (Traitement des informations) seront examinées de manière moins exhaustive. Les méthodes utilisées à cet effet seront par exemple: questions préparées, interview structurée.

Les expert-e-s aux examens se relaient pour mener l'entretien. L'entretien professionnel et l'attribution des points sont effectués à l'aide du formulaire «entretien professionnel, procès-verbal d'examen». Celui-ci est édité par la CIFIC Suisse.

6.5 Evaluation

L'évaluation porte sur six compétences professionnelles et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) y relatives. Il faut vérifier si les niveaux indiqués dans le diagramme de compétences ont été atteints

Le/la candidat-e peut obtenir jusqu'à 60 points qui sont répartis comme suit:

- Compétences professionnelles 1, 3 et 5 y compris les CMSP: 12 points par compétence
- Compétences professionnelles 2, 4 et 6 y compris les CMSP: 8 points par compétence

L'examen de remplacement «Pratique professionnelle» conformément à l'art. 22, al. 2, et à l'art. 23, let. a est considéré comme «réussi», si

- pour les compétences professionnelles 1, 3 et 5, le/la candidat/e obtient au moins entre 7 points sur 12 par compétence
- pour les compétences professionnelles 2, 4 et 6, le/la candidat/e obtient au moins entre 15 points sur 24 en tout

Dispositions d'exécution relatives au domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement»

1. Généralités

Le travail interdisciplinaire avec encadrement (TIE) permet l'évaluation coordonnée des trois domaines de formation Information/communication/administration (ICA), Economie et société (E&S) et Langue principale (LP). L'objectif du TIE est de permettre aux personnes en formation de planifier, d'exécuter et d'évaluer un travail complet. La coordination, l'encadrement et l'évaluation du TIE sont pris en charge par l'enseignant ou l'enseignante ICA en collaboration avec les enseignantes et enseignants E&S et LP.

2. Période, forme et étendue

Le travail interdisciplinaire avec encadrement (TIE) est réalisé, soit individuellement, soit en groupe (3 personnes au maximum) au cours de la deuxième année de formation. S'il s'agit d'un travail individuel, il comprendra entre 2000 et 3000 mots. S'il s'agit d'un travail de groupe, le nombre de mots sera augmenté en conséquence. L'école professionnelle met au moins 16 leçons à disposition des élèves pour l'élaboration du TIE. Le travail restant est effectué sous forme de devoirs à domicile.

Le travail écrit est complété par une partie orale, p.ex. un entretien d'examen ou une présentation.

3. Choix du thème, structure et moyens auxiliaires

Les trois domaines de formation font l'objet du travail interdisciplinaire. L'école professionnelle compétente fixe les modalités concernant les éléments ci-dessous:

- choix du thème et objectifs
- contenu, structure et forme du travail
- utilisation et indication des sources
- critères d'évaluation
- moyens auxiliaires autorisés

4. Evaluation

L'évaluation du processus d'élaboration, du produit et de la prestation orale s'effectue pendant 30 minutes au maximum (art. 20, al. 2, let. b, orfo²).

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. La partie orale est pondérée à 40%. Une pondération appropriée sera attribuée au domaine de formation ICA. La note du domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement» est calculée conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 «Calcul des notes en fonction de points» (état: mai 2010, cf. annexe) et arrondie au demi-point.³

² Révision orfo et adaptation PlanFor du 5 mai 2010

³ Version du 15 octobre 2015, en vigueur depuis le 16 octobre 2015

Dispositions d'exécution relatives au domaine de qualification «Formation scolaire»

1. Généralités

Dans le domaine de qualification «Formation scolaire», les objectifs évaluateurs sont examinés lors des examens finaux centralisés⁴ dans les domaines de formation «Information / communication / administration», «Langue principale» et «Economie et société».

2. Examen final «Information / communication / administration» (ICA)

2.1 Période, forme et durée

L'examen final ICA a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidates et candidats à temps sur la forme, la période, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

2.2 Contenu

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 2 «Elaboration de documents», 4 «Planification des délais» et 6 «Traitement des informations» du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

2.3 Evaluation

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 «Calcul des notes en fonction de points» (état: mai 2010, cf. annexe).⁵

⁴ Processus et responsabilités lors de l'élaboration des examens au niveau des régions linguistiques et collaboration et coordination à l'échelle suisse, voir annexe.

⁵ Version du 15 octobre 2015, en vigueur depuis le 16 octobre 2015

3. Examen final «Langue principale» (LP)

3.1 Période, forme et durée

L'examen final LP a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidates et candidats à temps sur la forme, la période, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

3.2 Contenu

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 2 «Elaboration de documents» et 8 «Maîtrise de la langue et de la communication» du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

3.3 Evaluation

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 «Calcul des notes en fonction de points» (état: mai 2010, cf. annexe).⁶

4. Examen final «Economie et société» (E&S)

4.1 Période, forme et durée

L'examen final E&S a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidats à temps sur la forme, la période, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

4.2 Contenu

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 3 «Activités dans le cadre de processus de travail» et 7 «Connaissance du contexte économique et social» du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

⁶ Version du 15 octobre 2015, en vigueur depuis le 16 octobre 2015.

4.3 Evaluation

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 «Calcul des notes en fonction de points» (état: mai 2010, cf. annexe).⁷

5. Evaluation du domaine de qualification «Formation scolaire»

La note du domaine de qualification «Formation scolaire» correspond à la moyenne des notes de position calculée conformément à l'échelle figurant dans la partie C du plan de formation et arrondie à une décimale.

Entrée en vigueur

Ces dispositions d'exécution ont été publiées dans le cadre du processus de réforme en mars 2009 et mises en vigueur avec effet rétroactif le 25 novembre 2009, sous réserve de l'approbation de la proposition d'adaptation de l'art. 20, al. 2, let. b, de l'ordonnance sur la formation par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie.

Berne, le 25 novembre 2009

Commission suisse pour le développement professionnel et
la qualité de la formation des assistants de bureau AFP

⁷ Version du 15 octobre 2015, en vigueur depuis le 16 octobre 2015.

CALCUL DES NOTES EN FONCTION DE POINTS

(Décision de la commission CSFP/CSFO Procédures de qualification du 26 mai 2010)

Pour autant que l'évaluation d'une prestation fournie dans le cadre d'un domaine de qualification, d'une position ou d'une sous-position d'examen se fasse selon un système de points, la conversion des points obtenus en note doit se fonder sur la formule:

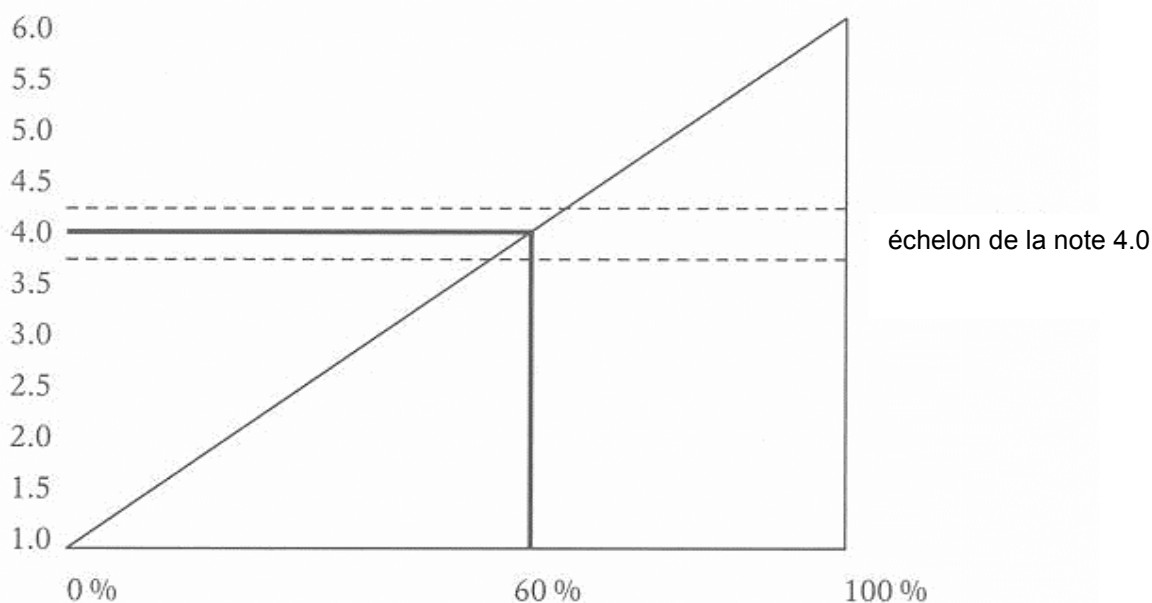
$$\text{Note} = \frac{\text{nombre effectif des points obtenus} \times 5}{\text{nombre maximum de points possible}} + 1$$

Exemple: nombre effectif des points obtenus = 18
 nombre maximum de points possible = 35

$$\text{Note} = \frac{18 \times 5}{35} + 1 = 3,57; \text{ note arrondie à } 3,5$$

L'utilisation de cette règle de conversion a pour conséquence que 60% de la prestation maximale possible correspondent à la moyenne mathématique de la note 4.0 (voir graphique ci-dessous):

Note



Dans la pratique, la note calculée doit être exprimée en une note entière ou une demi-note, ce qui requiert **l'utilisation d'échelons de notes** résultant des règles d'arrondi.

Exemple: (sur la base d'un maximum de 100 points maximum):

Points	Note calculée	Note arrondie
95 - 100	5,75 - 6,00	6,0
85 - 94	5,25 - 5,74	5,5
75 - 84	4,75 - 5,24	5,0
65 - 74	4,25 - 4,74	4,5
55 - 64	3,75 - 4,24	4,0
45 - 54	3,25 - 3,74	3,5
35 - 44	2,75 - 3,24	3,0
25 - 34	2,25 - 2,74	2,5
15 - 24	1,75 - 2,24	2,0
5 - 14	1,25 - 1,74	1,5
0 - 4	1,00 - 1,24	1,0

D'autres échelles demeurent réservées (exemple: dispositions générales d'exécution concernant les examens des employé-e-s de commerce).

Procédure de qualification des assistant-e-s de bureau AFP

Domaine de qualification Formation scolaire		
Processus partiels	Etapes	Responsabilité
Elaboration des examens	Approbation des dispositions d'exécution	Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDQ)
	Garantie du développement et du contrôle de la qualité	CSDQ
	Suggestions / mandats	CIFC Suisse
	Coordination des régions linguistiques	Commission centrale des examens, partie école (CCE)
	Mise en place de groupes d'auteurs et coordination	CCE / CSFO / SICTI (CCPFC ¹)
	Formulation des questions d'examen	Groupes d'auteurs des régions linguistiques et coordinateurs par discipline
	Validation	Coordinateurs par discipline au niveau des régions linguistiques
	Bon à tirer	Coordinateurs par discipline au niveau des régions linguistiques et secrétariats logistiques SEC Suisse / CSFO / SICTI
Production et distribution		Secrétariats logistiques SEC Suisse / CSFO / SICTI
Organisation	Dates	CSDQ / CPQ / CSFO
	Programme / convocation	Canton / école
	Exécution	Canton / école
	Notes / validation / communication	Canton
Evaluation	Collecte des commentaires sur les examens	Coordinateurs par discipline au niveau des régions linguistiques et secrétariats logistiques SEC Suisse / CSFO / SICTI
	Statistiques	CCE et secrétariats logistiques SEC Suisse / CSFO / SICTI
	Evaluation des statistiques	CIFC Suisse / CSDQ
	Réalisation des mesures d'évaluation et d'optimisation de la mise en œuvre des examens	CIFC Suisse / CSDQ

CIFC Suisse, 30 mars 2011

¹ Commissione cantonale per la formazione nel commercio