

Procédure de qualification «Travail pratique Em- ployée/employé de commerce CFF Branche Banque»

Directives

Avril 2025 / Version 3.1

Association suisse des banquiers (ASB)

Contenu

1. Introduction	3
1.1 Objectif des directives	3
1.2 Groupes cibles des directives	3
1.3 Bases	3
2. Organisation de l'examen	4
2.1 Rôles et responsabilités	4
2.2 Inscription à l'examen	5
2.3 Convocation	5
2.4 Compensation des désavantages	5
3. Conditions-cadres de l'examen	5
4. Domaine de qualification «Travail pratique»	7
4.1 Déroulement et contenu de l'examen	7
4.1.1 Choix du cas	7
4.1.2 Jeu de rôle	8
4.1.3 Entretien professionnel / réflexion	9
4.1.4 Mini case	10
4.1.5 Simulation opérationnelle	11
4.1.6 Conclusion	12
5. Évaluation et notation	13
5.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles	13
5.2 Calcul de la note (cf. dispositions d'exécution)	13
5.3 Réussite de l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)	13
5.4 Intégration dans l'ensemble de la procédure de qualification (cf. dispositions d'exécution)	14
6. Archivage	14
7. Décret	14
8. Annexe	15

1. Introduction

1.1 Objectif des directives

Les présentes directives concrétisent les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale «Employée/employé de commerce CFC» de la branche Banque et se réfèrent à la procédure de qualification «Travail pratique». Les directives sont publiées par l'Association suisse des banquiers (ASB).

1.2 Groupes cibles des directives

Les directives s'adressent principalement aux personnes candidates, aux chef-fe-s expert-e-s (CPEX), aux expert-e-s aux examens (PEX), aux formateurs/formatrices en entreprises (FE) ainsi qu'aux enseignant-e-s des écoles professionnelles et aux prestataires de cours interentreprises.

1.3 Bases

Les bases légales sur lesquelles se fonde les présentes directives 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 pour employée/employé de commerce CFC».

L'annexe 2 du plan de formation (situations de travail, objectifs évaluateurs CI et entreprise) ainsi que le document spécifique à la banque 'Body of Knowledge' (BoK) servent également de base. Le BoK définit les contenus techniques des situations de travail spécifiques à la branche et les objectifs évaluateurs sur la base de l'annexe 2 du plan de formation Employée/employé de commerce CFC Branche Banque.

Le travail pratique couvre des contenus professionnels qui sont examinés en termes de compétences opérationnelles. L'examen a pour objectif:

- de mettre la personne candidate dans des situations d'action concrètes issues de la pratique professionnelle,
- de juger de la capacité à agir de façon professionnelle et qualifiée,
- de juger de l'interaction entre la réflexion et l'action dans la résolution de situations d'action professionnelles.

Dans le cadre du travail pratique, tout le spectre des compétences opérationnelles est évalué. L'examen n'est pas axé uniquement sur certains points principaux.

• Swiss Banking

2. Organisation de l'examen

2.1 Rôles et responsabilités

Organe responsable de la branche

L'Association suisse des banquiers assume la responsabilité générale de la procédure de qualification de la branche Banque. Elle s'assure que les examens sont réalisés à temps et avec la qualité requise. Elle établit un monitoring annuel et prend si nécessaire des mesures d'assurance qualité. Si nécessaire, elle peut mettre à la disposition des banques des séries d'exercices. En outre, elle organise une fois par an une réunion des CPEX.

Chef-fe-s expert-e-s (CPEX)

Les CPEX sont des PEX nommés avec un mandat cantonal, qui sont responsables du déroulement organisationnel des examens finaux de leur profession. Ils planifient l'examen final, garantissent la qualité des examens et font le lien avec l'autorité cantonale.

Les autres tâches, compétences ainsi que les prérequis techniques des CPEX sont définis dans le 'Profil d'exigences CPEX' de la branche Banque.

Expert-e-s aux examens (PEX)

Les PEX ont un mandat cantonal et sont subordonnés aux CPEX. Ils arrivent préparés à la procédure de qualification, font passer les examens et évaluent les travaux d'examen.

Les autres tâches, compétences ainsi que les prérequis techniques des PEX sont définis dans le '[Profil d'exigences PEX](#)' de la branche Banque.

La formation des PEX est assurée par la branche et la HEFP.

Formatrices et formateurs professionnels

Les formatrices et formateurs professionnels préparent les personnes en formation à l'examen final en entreprise (travail pratique) en soutenant les personnes en formation dans des travaux pratiques qui permettent d'atteindre les compétences opérationnelles.

Formatrices et formateurs pratiques

Le rôle des formatrices et formateurs pratiques dans la branche Banque est décrit [ici](#).

Responsables CI

Les responsables CI informent les personnes en formation du déroulement et de la structure de l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.2 Inscription à l'examen

L'inscription à l'examen se fait par le biais du canton du contrat d'apprentissage ou du canton d'admission (art. 32). Dans certains cantons, le processus d'inscription n'est pas nécessaire, car les personnes en formation sont automatiquement inscrites à la PQ avec leur contrat d'apprentissage.

2.3 Convocation

Les dates d'examen, y compris les lieux d'examen, sont envoyées aux personnes en formation par l'organisation d'examen compétente ou par l'école professionnelle. Le programme d'examen est envoyé par écrit ou mis à disposition en ligne.

2.4 Compensation des désavantages

Une compensation des désavantages est délivrée par le canton. La personne candidate soumet la demande de compensation des désavantages à la/au CPEX avant la fin mars de l'année de l'examen.

3. Conditions-cadres de l'examen

Contrôle d'identité et question de la santé

La personne candidate doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport). Par ailleurs, il doit être demandé à la personne candidate si son état de santé lui permet de passer l'examen. Ces deux points sont notés ou confirmés sur le procès-verbal d'examen.

Moyens auxiliaires

Les moyens auxiliaires autorisés sont mentionnés au point 5 de ces directives et sont en outre communiqués avec la convocation à l'examen. L'utilisation de moyens auxiliaires non autorisés entraîne le renvoi de l'examen. Dans ce cas, le travail pratique est considéré comme non réussi.

Arrivée tardive

Si une personne candidate se présente en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas aux PEX de vérifier la validité des motifs invoqués; cette tâche incombe aux CPEX. Si la personne candidate n'est manifestement pas responsable de son retard, elle 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 des chemins de fer en cas de retards de train).

Absences

Si une personne candidate ne se présente pas à la procédure de qualification, elle doit immédiatement se renseigner auprès de l'entreprise formatrice et/ou de la représentation légale. La/le CPEX informe l'autorité d'examen compétente du résultat de la clarification. En cas de maladie ou d'accident, la personne candidate doit fournir un certificat médical. Une déclaration de maladie sans certificat médical est considérée comme une absence injustifiée.

En cas d'absence injustifiée, 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 la personne candidate concernée. Après la guérison, il peut être soit poursuivi, soit recommencé. L'autorité cantonale d'examen est compétente pour prendre cette décision.

Interruption de l'examen

Si une personne candidate quitte le lieu de l'examen sans raison valable, cela peut être considéré comme un abandon et les travaux effectués sont considérés comme non réussis en conséquence. Les PEX consignent l'incident dans le procès-verbal et font intervenir la ou le CPEX. L'autorité 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 aux personnes candidates et aux formatrices et formateurs professionnels 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 en cas de recours

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

4. Domaine de qualification «Travail pratique»

4.1 Déroulement et contenu de l'examen

L'examen dans le domaine de qualification «Travail pratique» se déroule dans la langue nationale locale et est organisé dans tous les cantons dans un lieu central désigné par la ou le CPEX.

Les compétences opérationnelles mentionnées dans le profil de qualification sont examinées. Cela se fait dans le cadre d'une étude de cas dirigée spécifiquement par la branche, et structurée de la manière suivante:

Partie	Mise en œuvre	Contenu	Durée
Choix du cas	oral	La personne candidate choisit l'une des deux études de cas spécifiques à la branche.	5 minutes
Préparation Jeu de rôle	écrit	La personne candidate se prépare au jeu de rôle sur la base des informations reçues.	10 minutes
Jeu de rôle	oral	La personne candidate effectue le jeu de rôle.	30 minutes
Entretien professionnel (réflexion)	oral	La personne candidate réfléchit au jeu de rôle à l'aide de trois questions.	6 minutes
Préparation Mini case	écrit	La personne candidate se prépare au mini case à l'aide d'une tâche plus approfondie sur l'étude de cas.	7 minutes
Mini case	oral	La personne candidate présente aux PEX ses résultats concernant le mini case.	6 minutes
Préparation Simulation opérationnelle	écrit	La personne candidate se prépare à la simulation opérationnelle à l'aide d'une tâche plus approfondie sur l'étude de cas.	8 minutes
Simulation opérationnelle	oral	La personne candidate présente aux PEX ses résultats concernant la simulation opérationnelle.	8 minutes
Total mise en œuvre (préparation 30 minutes / réalisation 50 minutes)			80 minutes

4.1.1 Choix du cas

La personne candidate a le choix entre deux cas. La personne candidate se décide pour un cas sur la base de la brève description de cas introductive. La personne candidate dispose de 5 minutes maximum pour choisir son cas. La brève description du cas donne à la personne candidate une idée de contenu des quatre tâches partielles du travail pratique. Les CPEX décident au préalable des deux cas au choix pour chaque personne candidate.

• Swiss Banking

4.1.2 Jeu de rôle

Déroulement / mise en œuvre / tâche

La première partie de l'examen se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, en simulant un entretien-conseil avec un-e client-e.

Le jeu de rôle permet de tester trois orientations professionnelles différentes («Financement», «Placement» ou «Services de base et prévoyance»). La personne candidate a le choix entre deux des trois orientations professionnelles.

Lors du jeu de rôle, PEX1 joue le rôle de la cliente/du client, PEX2 rédige le procès-verbal et remplit la grille d'évaluation.

- La personne candidate décide de la disposition des sièges.
- En principe, la personne candidate est responsable du respect du temps d'examen de 30 minutes pendant le jeu de rôle. L'entretien-conseil est stoppé au bout de 30 minutes par la personne qui rédige le procès-verbal.
- La personne candidate doit en principe traiter dans le jeu de rôle tous les aspects qui ressortent des documents de préparation.

Temps de préparation

La personne candidate dispose d'exactly 10 minutes pour préparer le jeu de rôle.

Durée de l'examen

Le jeu de rôle dure 30 minutes. Si la personne candidate met fin au jeu de rôle plus tôt, la cliente ou le client peut poser d'autres questions.

Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche

Les domaines de compétences opérationnelles D et E sont examinés pendant le jeu de rôle. Les compétences opérationnelles examinées et les situations de travail spécifiques à la branche figurent dans l'annexe du document «Attribution des compétences opérationnelles».

Moyens auxiliaires

Sous réserve de réglementations cantonales contraires, les moyens auxiliaires suivants sont autorisés pour le jeu de rôle: dossier de conseil (physique ou numérique), de quoi écrire, une calculatrice, appareil électronique portable. Il est interdit de communiquer à l'extérieur (avec des personnes extérieures à la salle d'examen) sous forme orale ou écrite pendant la préparation et pendant le jeu de rôle. L'utilisation de l'IA ne relève pas de la communication vers l'extérieur et peut être appliquée.

• Swiss Banking

Pour une meilleure compréhension, il convient de préciser ce qui suit:

- le dossier de conseil de la personne candidate contient des documents de l'entreprise formatrice ainsi que d'autres moyens auxiliaires utiles pour l'entretien-conseil.
- En principe, tous les moyens auxiliaires peuvent être utilisés, y compris les appareils électroniques portables (notebooks, ordinateurs portables, netbooks, tablettes, etc.). Le smartphone n'est autorisé que pour le hotspot et doit toujours être déposé auprès de la personne qui rédige le procès-verbal.
- La personne candidate est elle-même responsable d'une alimentation électrique suffisante et du bon fonctionnement des appareils électroniques qu'elle a apportés.
- Les enregistrements d'entretiens et d'images (via smartphone, tablette, etc.) de la part de la personne candidate ne sont pas autorisés.
- L'utilisation de moyens auxiliaires électroniques est mentionnée dans la grille d'évaluation (brève description de la manière et de l'endroit où le moyen auxiliaire électronique a été utilisé). Le matériel de présentation électronique utilisé ne peut pas être retiré et conservé, de sorte qu'il n'est pas disponible en cas de recours.
- Les personnes candidates de banques qui ne proposent pas une certaine catégorie de produits ou de services n'ont pas à se procurer la documentation d'autres banques. La personne candidate répond aux questions relatives à ces sujets en fonction de ses connaissances théoriques et selon les principes de conseil de l'établissement en question.
- Il est possible d'utiliser des documents créés spécialement à cet effet.

4.1.3 Entretien professionnel / réflexion

Déroulement / mise en œuvre / tâche

Après le jeu de rôle, l'entretien professionnel prend la forme d'une réflexion. La personne candidate est chargée de réfléchir au jeu de rôle précédent à l'aide de questions.

Lors de la réflexion, la/le PEX qui a rédigé le procès-verbal du jeu de rôle joue le rôle de la personne qui mène l'entretien. L'autre PEX remplit la grille d'évaluation.

Au début de l'entretien professionnel, la personne candidate dispose d'un bref temps de réflexion sur les questions (2 minutes max.). Les 6 minutes sont données à titre indicatif. Si la personne candidate n'épuise pas les 6 minutes, la personne qui mène l'entretien lui demande à nouveau si elle a d'autres compléments à apporter. Si ce n'est pas le cas, l'entretien professionnel peut être terminé et la personne qui rédige le procès-verbal en prend note par écrit.

En principe, la personne candidate est tenue de répondre à toutes les questions de manière complète et d'utiliser tout le temps qui lui est imparti.

Temps de préparation

La personne candidate ne dispose pas de temps de préparation supplémentaire. La préparation fait partie de la réalisation.

Durée de l'examen

L'entretien professionnel dure 6 minutes, temps de réflexion compris. Si la personne candidate met fin à l'entretien professionnel plus tôt que prévu, la personne qui rédige le procès-verbal en prend note par écrit.

Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche

Lors de l'entretien professionnel, le domaine de compétences opérationnelles A est examiné. Les compétences opérationnelles et les situations de travail spécifiques à la branche examinées figurent en annexe du document «Attribution des compétences opérationnelles».

Moyens auxiliaires

Aucun moyen auxiliaire n'est autorisé pour l'entretien professionnel. Pendant le temps de réflexion, la personne candidate peut prendre des notes manuscrites et les utiliser comme aide-mémoire lors de l'entretien professionnel.

4.1.4 Mini case

Déroulement / mise en œuvre / tâche

La troisième partie de l'étude de cas spécifique à la branche est réalisée sous la forme d'un mini case. Il s'agit d'analyser une brève description de cas d'une situation bancaire pratique en vue de déterminer la conduite professionnelle à adopter dans cette situation et de répondre à des questions à ce sujet.

Dans la salle d'examen, la personne candidate reçoit une nouvelle situation initiale en rapport avec la cliente ou le client du jeu de rôle.

Les rôles des PEX de l'entretien professionnel sont conservés pour le mini case.

En principe, la personne candidate est responsable du respect du temps d'examen de 6 minutes. Le mini case est terminé au bout de 6 minutes par la personne qui rédige le procès-verbal.

Les 6 minutes sont données à titre indicatif. Si la personne candidate n'épuise pas les 6 minutes, la personne qui mène l'entretien lui demande à nouveau si elle a d'autres compléments à apporter. Si tel n'est pas le cas, il peut être mis fin au mini case. Cela est consigné par écrit par la personne chargée qui rédige le procès-verbal.

En principe, la personne candidate est tenue de répondre à toutes les questions de manière complète et d'utiliser tout le temps qui lui est imparti.

Temps de préparation

La personne candidate dispose de 7 minutes pour préparer le mini case.

Durée de l'examen

Le mini case dure 6 minutes. Si la personne candidate met fin au mini case plus tôt, la personne qui rédige le procès-verbal le consigne par écrit.

Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche

Dans le mini case, les domaines de compétences opérationnelles B et C sont évalués. Les compétences opérationnelles examinées et les situations de travail spécifiques à la branche figurent dans l'annexe du document «Attribution des compétences opérationnelles».

Moyens auxiliaires

Aucun moyen auxiliaire n'est autorisé pour le mini case. Pendant la préparation, la personne candidate peut prendre des notes manuscrites et les utiliser comme aide-mémoire pendant le mini case.

4.1.5 Simulation opérationnelle

Déroulement / mise en œuvre / tâche

La dernière partie de l'étude de cas dirigée spécifique à la branche est examinée sous la forme d'une simulation opérationnelle. La simulation opérationnelle décrit une situation commerciale proche de la pratique, dans laquelle la personne candidate doit agir de manière compétente. La personne candidate doit décrire la démarche et les actions dans une situation professionnelle de la banque.

Dans la salle d'examen, la personne candidate reçoit une nouvelle situation initiale en rapport avec la cliente ou le client du jeu de rôle.

Les rôles des PEX de l'entretien professionnel et du mini case sont conservés pour la simulation opérationnelle.

En principe, la personne candidate est tenue de respecter le temps d'examen de 8 minutes. La simulation opérationnelle est terminée au bout de 8 minutes par la personne qui rédige le procès-verbal.

Les 8 minutes sont données à titre indicatif. Si la personne candidate n'épuise pas les 8 minutes, la personne qui mène l'entretien lui demande à nouveau si elle a d'autres compléments à apporter. Si tel n'est pas le cas, la simulation opérationnelle peut être interrompue et la personne qui rédige le procès-verbal le consigne par écrit.

En principe, la personne candidate est responsable du traitement complet de toutes les questions et de l'utilisation du temps qui lui est imparti.

Temps de préparation

La personne candidate dispose de 8 minutes pour préparer la simulation opérationnelle.

Durée de l'examen

La simulation opérationnelle dure 8 minutes. Si la personne candidate met fin à la simulation opérationnelle plus tôt, la personne qui rédige le procès-verbal le consigne par écrit.

Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche

Lors de la simulation opérationnelle, le domaine de compétences opérationnelles B est examiné. Les compétences opérationnelles et les situations de travail spécifiques à la branche examinées figurent en annexe du document «Attribution des compétences opérationnelles».

• Swiss Banking

Moyens auxiliaires

Aucun moyen auxiliaire n'est autorisé pour la simulation opérationnelle. Pendant la préparation, la personne candidate peut prendre des notes manuscrites et les utiliser comme aide-mémoire lors de la simulation opérationnelle.

4.1.6 Conclusion

Immédiatement après chaque sous-tâche, tous les documents d'examen (moyens auxiliaires utilisés à la main, croquis, notes du candidat) sont retirés ou effacés par les PEX (p. ex. calcul de la capacité financière dans un tableau Excel).

5. Évaluation et notation

L'évaluation est effectuée par les PEX sur la base de critères d'évaluation standardisés prédéfinis. La grille d'évaluation est jointe en annexe.

5.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles

Le tableau suivant donne un aperçu de la pondération des différents domaines de compétences opérationnelles:

Domaines de compétences opérationnelles	Total de points: 39	Pondération en %
A: agir dans des formes de travail et d'organisation agiles	6	Env. 15%
Sous-tâche 2	6	
B: interagir dans un environnement de travail interconnecté	9	Env. 23%
Sous-tâche 3	3	
Sous-tâche 4	6	
C: coordonner les processus de travail de l'entreprise	3	Env. 8%
Sous-tâche 3	3	
D: gérer les relations avec la clientèle et les fournisseurs	19	Env. 49%
Sous-tâche 1:	19	
E: utiliser les technologies du monde du travail numérique	2	Env. 5%
Sous-tâche 1	2	

5.2 Calcul de la note (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)

Le travail pratique est évalué au moyen de notes allant de 6 à 1. Les notes égales ou supérieures à 4.0 indiquent une performance suffisante.

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

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

Notes d'expérience 40%			Travail pratique 30%, note éliminatoire	Connaissances professionnelles et culture générale 30%, note éliminatoire					Note globale min. 4,0
Entreprise 6 notes 25%	Ecole professionnelle 6 notes du bull. sem. y.c. options & mat. à options oblig. 50%	CI 2 notes 25%	DCOA-E 50 min. oral (évent. tâches partielles écrites) Pondération variable selon la branche	DCOA 30 min. oral 20%	DCOB 75 min. écrit 20%	DCOC 75 min. écrit (y compris langue étrangère) 20%	DCOD 30 min. oral (y compris langue étrangère) 20%	DCOE 75 min. écrit 20%	

Source: Formation des employé-e-s de commerce en Suisse (2025)

- Notes d'expérience (40%)
 - Entreprise
 - École professionnelle
 - 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 est réussie si la note globale ainsi que la note de l'examen final en entreprise et de l'examen final scolaire (= notes éliminatoires) sont au moins égales à 4.0.

6. Archivage

L'archivage des documents d'examen s'effectue conformément aux instructions cantonales.

7. Décret

Les directives ont été approuvées par l'Association suisse des banquiers et le GT Formation bancaire de base.

Dominique Steiner

Responsable Formation et Academy, Association suisse des banquiers

8. Annexe

- Attribution des compétences opérationnelles