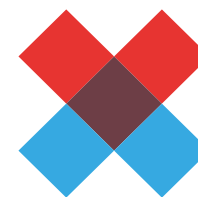


# Premier Bilan axé sur la PQ 2024 (ACD)

Commission spécialisée examens pratiques (CSEP)

05 novembre 2024




**verkauf** professionell  
**vente** professionnel  
**vendita** professionale



# **Journée des écoles professionnelles 2024**

Présentation de la Commission Spécialisée Examens Pratiques :

- Fonctionnement des examens pratiques
  - Rétrospectives et résultats des examens
  - Formation des Mastertrainers et des Experts
- 

# 1. Fonctionnement des examens pratiques

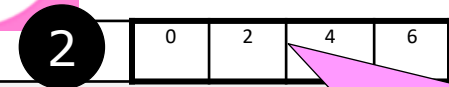
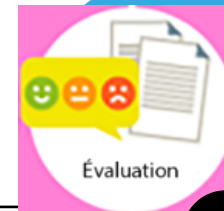
Point d'appréciation	Domaines de compétences (DCO)	Variante 1	Variante 2
		Durée pondération	Durée Pondération
1	<b>A</b> : Gestion des relations avec les clients <b>C</b> : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	40' - 50%	30' - 35%
2	<b>B</b> : Gestion et présentation des produits et prestations <i>Option 1 Créer sa propre présentation (4 se)</i> <i>Option 2 analyser une présentation existante</i>	20' - 20%	30' - 35%
3	Domaine spécifique <b>E</b> : Conception et réalisation d'expériences d'achat	30' - 30%	30' - 30%
	Domaine spécifique <b>F</b> : Gestion de magasins en ligne		

La procédure de qualification avec examen final est réussie si la note attribuée au domaine de qualification « travail pratique » est d'au moins 4 (**note éliminatoire**)

# Répartition des versions et option pour les Protocoles des examens pratiques

	Option 1 Créer sa propre présentation de produits ou de prestations (Envoie 4 sem. avance du rayon à présenter)	Option 2 Analyser une présentation existante de produits ou de prestations
<b>Variante 1</b>	Boulangerie-confiserie	Ameublement
40'	DO IT YOURSELF	Articles de sport
20'	Magasins spécialisés en biens zoologiques	Bijoux - pierres précieuses et montres
30'		Chaussures
		Consumer Electronics
		Électro-ménager
		Jouets
		Ménage
		Papeterie
		Parfumerie
		Peinture
		Poste
		Quincaillerie
		Sales Automobile
		Textile
		Transports publics
<b>Variante 2</b>	Alimentation	After-Sales Automobile
30'		
30'		
30'		Landi

# Processus d'évaluation



Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Evaluation	
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification	
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s'adaptant au type de client qu'il reçoit.	6	Justification	3
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	4		
Insuffisant : rapport à un	2		
Incorrect/ine inexistante.	0		

- Que vaut la **prestation** du/de la candidat-e?
- Dans quelle mesure atteint-il/elle **la norme** déterminée par les indicateurs et d'un point de vue professionnel?
- Quelles **observations** sont à la base d'une décision commune **dans le binôme** d'EXP?



3

- Décrire précisément à l'aide des **indicateurs** les **raisons des retraits** de points
- Expliquer ce qui manque **du point de vue professionnel** (informations erronées, comportements ou actions inadéquates, difficultés de compréhension, langage corporel inadapté, etc.)



1

- Quels sont les **critères et indicateurs** déterminants pour cette position?
- Comment **agit** le/la candidat-e?
- Quelles sont les **réactions** du/de la candidat-e face aux expert-e-s?

Observations	
--------------	--

# 2. Rétrospectives et résultats des examens

Statistik Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent

EBA

Statistique Procédures de qualification Assistant/e du commerce de détail

AFP

	Total	PeF				Réussi		Pas réussi			Domaines de qualification				
		PM	PF	RM	RF	M	F	M	F	%	TPP	N-CP	CG	NE	NG
<b>Schweiz 2024</b>	<b>1102</b>	<b>485</b>	<b>520</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>452</b>	<b>490</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>10.6</b>	<b>4.7</b>	<b>4.4</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.5</b>
<b>Schweiz 2023</b>	<b>1273</b>	<b>562</b>	<b>642</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>526</b>	<b>636</b>	<b>51</b>	<b>35</b>	<b>6.8</b>	<b>4.7</b>				<b>4.6</b>
<b>Schweiz 2022</b>	<b>1329</b>	<b>603</b>	<b>658</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>602</b>	<b>651</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>5.6</b>	<b>4.7</b>				<b>4.6</b>

### Zeichenerklärung:

E = erste Prüfung R=Repetition **M**=männlich **W**=weiblich (nicht bestanden in %=inkl. Kandidaten Art. 32 BBG und Repetenten)

VPA =Vorgegebene Praktische Arbeiten (30%)

HKB A = Gestalten von Kundenbeziehungen (50%), HKB B = Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (25%), HKB D = Interagieren im Betrieb und in der Branche (25%)

AB = Allgemeinbildung (10%), EN = Erfahrungsnoten (30%)

N-BK =Note Berufskennnisse, GN=Gesamtnote

### Légende

P = premier examen R=Répétition **M**=masculin **F**=féminin (pas réussit en %=incl. Candidat-e-s Art. 32 LFPr et répétant-e-s)

TPP = Travaux pratiques prescrit (30%)

DCO A = Gestion des relations avec les clients (50%), DCO B = Gestion et présentation des produits et prestations (25%), DCO D =Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25%)

CG = Culture générale (10%), NF = Note d'expérience (30%)

N-CP = Connaissances professionnelles, NG=Note globale

# Enquête PQ AFP 2024 Vente 2022+ (Branche Alimentation)

## Impression générale du premier examen pratique selon la nouvelle ordonnance de formation professionnelle (OrFo) :

- Allemand : 490 examens
  - Français : 72 examens
  - Italien : 6 examens
- Les examens se sont déroulés mieux que prévu.
  - Retour majoritaire des experts indiquant que les examens étaient nettement plus axés sur la pratique par rapport au passé.
  - La gestion du temps et le déroulement des examens ont majoritairement bien fonctionné.
  - 80 % des devoirs préparatoires avaient été réalisés par les apprenants conformément aux directives.
  - 20 % des devoirs nécessitent encore des améliorations.
  - Soutenir les formateurs et les candidats pour améliorer ce taux.

# Retour des experts sur les premiers examens

Les expertes et experts ont majoritairement donné les retours suivants concernant l'impression générale des examens :

- Les examens pratiques étaient très **orientés sur la pratique.**
- Les examens se sont déroulés au-delà des attentes grâce à une **bonne préparation.**
- **Les tâches étaient captivantes et intéressantes.**
- La conduite des examens a été agréable.
- **L'évaluation était exigeante.**





# 3. Formation des Mastertrainer et Experts

## Cours d'approfondissement Mastertrainer

(1er semestre 2023, puis selon les besoins)

Durée	Direction du cours
1 jour	HEFP

## Cours d'approfondissement de la simulation d'examen TPP

(à partir du 2e semestre 2023)

Durée	Direction du cours
1 jour	Mastertrainer

## Cours spécifique à la branche

(à partir du 2e semestre 2023)

Durée	Direction du cours
1 jour	HEFP & Mastertrainer

## Cours de base

(en cours)

Durée	Direction du cours
1 jour	HEFP

## Cours d'approfondissement Online EXP

(1er semestre 2025, puis selon les besoins)

Durée	Direction du cours
½ jour	Mastertrainer