



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Domaine de qualification « Travaux pratiques » Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC »

Guide pour la branche Communication & Marketing

Septembre 2025

Organisme responsable de la branche : Association « Formation initiale d'employé(e) de commerce CFC Marketing & Communication »



Table des matières

1	Introduction	3
1.1	But des présentes directives	3
1.2	Groupes cibles du guide	3
1.3	Principes fondamentaux	3
2	Organisation des examens	3
2.1	Rôles et responsabilités	3
2.2	Inscription aux examens	5
2.3	Convocation	5
2.4	Compensation des désavantages	5
3	Conditions générales de l'examen	6
4	Déroulement et contenu de l'examen	7
4.1	Préparation	8
4.2	Partie 1 de l'examen : étude de cas	8
4.3	Partie 2 de l'examen : simulation d'action	9
4.4	Partie 3 de l'examen : jeu de rôle	10
5	Évaluation	11
5.1	Pondération des domaines de compétence opérationnelle	11
5.2	Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)	12
5.3	Réussite à l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)	12
5.4	Intégration dans la procédure de qualification globale (cf. dispositions d'exécution)	12
6	Archivage	13
7	Décret	13
8	Annexe : grille d'évaluation/protocole pour l'examen final en entreprise	13



1 Introduction

1.1 But des présentes directives

Les présentes directives concrétisent les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale « Employé-e de commerce CFC » dans la branche « Communication & Marketing » et se réfèrent au domaine de qualification « Travaux pratiques ». Les directives sont publiées par l'association « Formation initiale Employé-e de commerce CFC Communication & Marketing ».

1.2 Groupes cibles du guide

Le guide s'adresse principalement aux candidats, aux chefs d'examen (CEXP), aux experts d'examen (EXP), aux formateurs professionnels (FP) ainsi qu'aux enseignants des écoles professionnelles et aux prestataires de cours interentreprises.

1.3 Principes fondamentaux

Les bases légales sur lesquelles s'appuient ces directives sont énoncées au chapitre 2 des « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final de la formation professionnelle initiale et au plan de formation pour employé-e-s de commerce CFC ».

D'autres principes fondamentaux sont :

- Annexe 2 du plan de formation (situations de travail, objectifs évaluateurs CIE & entreprise)

La formation dans le domaine du marketing et de la communication se déroule dans un cadre flexible et un environnement dynamique. Les différentes réalités professionnelles ainsi que les influences externes difficilement prévisibles exigent une réévaluation et une adaptation constantes aux situations pratiques respectives. Cette situation exige des PEX non seulement une forte orientation pratique, mais aussi des connaissances spécialisées approfondies qui leur permettent d'évaluer les situations de manière différenciée et réaliste.

2 Organisation des examens

2.1 Rôles et responsabilités

Organismes responsables de la branche

- a) Le comité directeur, composé de trois représentants des associations responsables de l'association Formation initiale d'employé-e de commerce CFC Marketing & Communication
- b) Le secrétariat de l'association Formation initiale d'employé-e de commerce CFC Marketing & Communication
- c) Chef expert-e (CEXP)
- d) Expert(e)s aux examens (EXP)



Tâches du comité directeur

- Décision concernant le budget et les dépenses non budgétisées supérieures à CHF 20 000.
- Exercice du contrôle de gestion
- Surveillance des activités du secrétariat
- Représentation de l'association et collaboration avec d'autres organisations
- Prise de décision concernant les règlements

Tâches du secrétariat

- Organisation et planification du PQ (dans toute la Suisse)
- Soutien aux chefs experts et aux EPX
- Gestion financière des coûts du PQ

Tâches du chef expert-e

Les chefs experts sont des experts d'examen nommés avec un mandat cantonal, responsables de l'organisation des examens finaux de leur profession. Ils planifient les examens finaux, garantissent la qualité des examens et assurent la liaison avec les autorités cantonales.

Les CEXP et les EXP sont élus par le canton où se déroulent les examens (mandat cantonal) et sont donc responsables de leur travail vis-à-vis du canton.

Les expert(e)s en chef sont chargés des tâches suivantes :

- Constitution de l'équipe d'experts chargés des examens et la diriger.
- Établissement du plan d'examen.
- Elaboration des épreuves (travaux pratiques et connaissances professionnelles écrites).
- Introduction des experts chargés des examens et, le cas échéant, les candidats avant l'examen final.
- Intervention (uniquement) en cas d'événements particuliers.
- Contrôle de la qualité des procès-verbaux après l'examen.
- Calcul des résultats de l'examen et les transmettre à l'autorité cantonale.
- Accord de l'accès aux dossiers conformément à l'autorité d'examen.
- Prise de position vis-à-vis de l'autorité sur d'éventuelles réclamations.

Outre les qualifications professionnelles requises, ils doivent avoir de l'expérience dans le domaine des examens, avoir travaillé comme formateur professionnel, posséder de solides compétences sociales et avoir le sens de l'organisation. Les chefs experts ont autorité sur les experts d'examen.

Ils (les CEXP) respectent strictement le secret professionnel (aucune note n'est communiquée).

Expert(e)s aux examens

Les expert(e)s aux examens ont un mandat cantonal et sont subordonnés aux chefs experts. Ils se préparent 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.
- Vous connaissez les documents d'évaluation et les instruments prescrits.
- Vous êtes préparé(e) pour l'examen oral ou pratique.



- Vous surveillez le déroulement de l'examen des candidat(e)s.
- Vous respectez toutes les règles prescrites.
- Vous corrigez et évaluez sur la base de la grille de protocole, également appelée grille d'évaluation.
- Vous respectez les règles de notation et attribuez, à deux, des notes entières ou demi-notes.
- Vous respectez le secret professionnel.
- Vous respectez le secret de fonction (pas de divulgation des notes).

Outre les compétences techniques requises, les experts aux examens doivent également disposer d'une grande expérience dans le domaine de la formation professionnelle. Ils sont les plus proches collaborateurs des chefs experts et garantissent la qualité de la procédure de qualification grâce à leurs compétences techniques, méthodologiques et sociales.

Ils (les EXP) respectent strictement le secret professionnel (pas de communication des notes).

Formatrices/Formateurs professionnels

Les conseillers d'orientation professionnelle préparent les apprentis à l'examen final en entreprise (travaux pratiques) en les aidant à réaliser des travaux pratiques qui leur permettent d'acquérir les compétences opérationnelles requises.

Formatrices/Formateurs CIE

Les responsables des cours interentreprises informent les apprentis/es du déroulement et de la structure de l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.2 Inscription aux examens

L'inscription à l'examen s'effectue via le canton du contrat d'apprentissage ou le 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 apprentis sont automatiquement inscrits à la procédure de qualification dès la signature du contrat d'apprentissage.

2.3 Convocation

Les dates d'examen, y compris le lieu de l'examen et les aides autorisées, sont généralement communiquées aux apprentis/es et aux entreprises formatrices par le secrétariat quatre semaines avant l'examen final en entreprise (travail pratique). Le calendrier des examens est mis à disposition en ligne et la convocation est envoyée aux candidats et aux entreprises formatrices. Le calendrier des examens publié en ligne est conforme aux dispositions relatives à la protection des données.

2.4 Compensation des désavantages

L'autorité cantonale (canton du contrat d'apprentissage) décide de la compensation des désavantages et la communique au canton où se déroule l'examen (qui la transmet au CEXP). La/le candidat/e transmet cette décision cantonale par écrit à la branche au plus tard le 31 janvier de l'année de l'examen.



3 Conditions générales de l'examen

Contrôle d'identité

La/le candidat/e doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport).

Outils autorisés

Si des aides sont autorisées, elles seront annoncées lors de la convocation.

Aides mises à disposition :

- Accès à un ordinateur portable ou une tablette (avec le logiciel d'examen prescrit)
- Dossier de formation (autorisée uniquement pendant la période de préparation)

L'utilisation de l'IA ou d'autres aides externes n'est pas autorisée.

Les EXP peuvent utiliser des documents spécifiques à la matière (par exemple, des données médiatiques) lors de l'examen sans le signaler au préalable.

L'utilisation ou le port d'aides non autorisées, ainsi que la copie, etc. entraînent l'expulsion de l'examen. L'examen final en entreprise est considéré comme non réussi.

Arrivée tardive

Si un/e candidat/e arrive en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas à la EXP de vérifier la validité des raisons invoquées ; cette tâche incombe à la CEXP. Si le retard n'est manifestement pas imputable au candidat/e, celui-ci a droit à une durée d'examen non réduite. Dans la mesure du possible, les retards doivent être confirmés par des tiers (par exemple, la police en cas d'accident ou le personnel ferroviaire en cas de retard de train).

Absences

Si un/e candidat/e ne se présente pas à la procédure de qualification, il faut immédiatement contacter l'entreprise formatrice et/ou le représentant légal. La CEXP informe l'autorité d'examen compétente du résultat de la clarification. En cas de maladie ou d'accident, le candidat doit présenter un certificat médical. Une déclaration de maladie sans certificat médical est considérée comme une absence non justifiée.

L'autorité d'examen compétente doit être immédiatement informée de toute absence non justifiée. Elle décide si et quand l'examen peut être repassé ou s'il doit être considéré comme passé et non réussi.

Interruption de l'examen

En cas d'accident ou de maladie pendant l'examen, celui-ci est interrompu pour le candidat concerné. Il peut être repris après guérison. La décision revient à l'autorité cantonale d'examen.

Si un candidat quitte le lieu d'examen sans raison valable, cela peut être considéré comme un abandon. Les EXP consignent l'incident dans le procès-verbal et font appel au CEXP. L'autorité d'examen doit être immédiatement informée de l'incident et décide de la suite à donner.



Communication des résultats d'examen

Les résultats des examens sont communiqués aux candidats/es et aux formatrices/formateurs professionnels responsables par le canton où le contrat d'apprentissage a été conclu. Aucune information préalable n'est fournie sur le déroulement ou les résultats de l'examen ou de certaines parties de l'examen.

Procédure de recours

Les recours sont régis par le droit cantonal. Le résultat est communiqué avec les voies de recours. La suite de la procédure y est également indiquée.

4 Déroulement et contenu de l'examen

L'examen dans le domaine de qualification « Travaux pratiques » se déroule dans la langue nationale locale et a lieu dans un lieu central à Zurich, Aarau, Berne et Lausanne.

Les compétences opérationnelles énumérées dans le profil de qualification sont évaluées. Cela se fait dans le cadre d'un travail de cas guidé, structuré comme suit :

Partie	Mise en œuvre (écrite/orale)	Contenu	Durée
Préparation	Écrite	Lecture du cas et préparation de la sous-tâche 1	5 Min.
Partie 1 de l'examen : Étude de cas	Écrite	Entrer progressivement dans la situation de cas et élaborer les points clés les plus importants à partir des spécifications.	10 Min.
Préparation	Écrite/orale	Préparation de la sous-tâche 2	15 Min.
Partie 2 de l'examen : simulation d'action	Orale	1. Démonstration des compétences et connaissances acquises par une action active dans une situation pratique. 2. Analyse de la situation initiale et mise en œuvre axée sur les solutions, en tenant compte des aspects économiques.	10 Min.
Préparation	Écrite/orale	Préparation de la sous-tâche 3	10 Min.
Partie 3 de l'examen : jeu de rôle	Orale	Mener un entretien de conseil (EXP joue le rôle du client)	30 Min.
Total Préparation			30 Min
Total examen			<u>50 Min</u>
Total mise en œuvre			80 Min

Informations complémentaires

Les EXP préparent les examens à l'aide de modèles issus d'un pool centralisé de cas pratiques issus du secteur et s'appuient sur la documentation d'apprentissage et le portfolio des apprenants afin de créer un cas adapté à chacun d'entre eux.



4.1 Préparation

Pendant le temps de préparation, les candidats se préparent à l'aide de leur ordinateur portable aux parties de l'examen qui leur ont été attribuées dans le cadre du travail dirigé sur un cas pratique. Ils élaborent des solutions aux tâches qui leur sont assignées et préparent de manière professionnelle leurs entretiens et leurs arguments. Un temps de préparation de 10 minutes est prévu avant chaque partie de l'examen, soit 30 minutes au total.

Les apprentis/es sont responsables du bon fonctionnement de l'appareil pendant toute la durée de l'examen : câble d'alimentation, batterie chargée, accès Internet garanti, etc.

Il est interdit de réaliser et d'enregistrer des captures d'écran/photos d'écran des épreuves et informations fournies pour l'examen. Il est interdit d'enregistrer tous les documents sur vos propres appareils.

Outils mis à disposition :

- Dossier de formation (autorisée uniquement pendant la période de préparation)
- L'utilisation de l'IA ou d'autres aides externes n'est pas autorisée

De plus amples informations et directives seront communiquées avec la convocation à l'examen. Les PEX peuvent utiliser des documents spécifiques à la matière (par exemple, des données médiatiques) lors de l'examen sans le signaler au préalable.

4.2 Partie 1 de l'examen : étude de cas

Méthode	Étude de cas
Tâche	Les candidats approfondissent le cas donné dans le domaine du marketing et de la communication. Ils élaborent les points clés que sont les groupes cibles, les mesures marketing et les instruments de communication.
Déroulement/mise en œuvre	Les candidats reçoivent un cas dans lequel ils doivent résoudre des tâches spécifiques à leur domaine. La mise en œuvre se fait par écrit. La partie 1 de l'examen dure 10 minutes. Les EXP se chargent de la surveillance, du contrôle du temps et de l'évaluation.
Domaine de compétence opérationnelle / situations de travail spécifiques à la branche	Domaine de compétence opérationnelle C : <ul style="list-style-type: none">- c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication Domaine de compétence opérationnelle D : <ul style="list-style-type: none">- d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs Domaine de compétence opérationnelle E : <ul style="list-style-type: none">- e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique- e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias
Outils	<ul style="list-style-type: none">- Accès à un ordinateur portable ou une tablette (avec le logiciel d'examen fourni)- L'utilisation de l'IA ou d'autres aides externes n'est pas autorisée Les EXP peuvent utiliser des documents spécifiques à la matière (p. ex. données médias) lors de l'examen sans le signaler au préalable.



4.3 Partie 2 de l'examen : simulation d'action

Méthode	Simulation d'action
Tâche	Les candidats analysent une situation concrète tirée du cas et présentent des mesures, des possibilités et des défis pour résoudre le problème. Ce faisant, ils préparent des solutions qui seront présentées au EXP.
Déroulement/mise en œuvre	Les candidats reçoivent une tâche complémentaire relative au cas, dans le cadre de laquelle ils doivent développer des solutions spécifiques à leur domaine. La mise en œuvre se fait oralement avec des éléments écrits (présentation). La partie 2 de l'examen dure 10 minutes. Les EXP sont des interlocuteurs et des rédacteurs de procès-verbaux, ils contrôlent le temps et évaluent les mesures et les solutions proposées par les candidats.
Domaine de compétence opérationnelle / situations de travail spécifiques à la branche	<p>Domaine de compétence opérationnelle A :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial - a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions <p>Domaine de compétence opérationnelle B :</p> <ul style="list-style-type: none"> - b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial - b3: Participer aux discussions économiques - b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels <p>Domaine de compétence opérationnelle C :</p> <ul style="list-style-type: none"> - c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication <p>Domaine de compétence opérationnelle D :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs <p>Domaine de compétence opérationnelle E :</p> <ul style="list-style-type: none"> - e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique - e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de formation (autorisée uniquement pendant la période de préparation) - Accès à un ordinateur portable ou une tablette (avec le logiciel d'examen fourni) - L'utilisation de l'IA ou d'autres aides externes n'est pas autorisée - Papier et stylos <p>Les EXP peuvent utiliser des documents spécifiques à la matière (par exemple, des données médiatiques) lors de l'examen sans le signaler au préalable.</p>



4.4 Partie 3 de l'examen : jeu de rôle

Méthode	Jeu de rôle
Tâche	Les candidats mènent un entretien de conseil dans lequel EXP joue le rôle du client.
Déroulement/mise en œuvre	Les candidats identifient les besoins du client et développent des solutions spécifiques qu'ils présentent lors d'un entretien de conseil. La partie 3 de l'examen dure 30 minutes. Les EXP sont des interlocuteurs et des rédacteurs de procès-verbaux, ils contrôlent le temps et évaluent les mesures et les solutions proposées par les candidats.
Domaine de compétence opérationnelle / situations de travail spécifiques à la branche	<p>Domaine de compétence opérationnelle A :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial - a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial - a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions <p>Domaine de compétence opérationnelle B :</p> <ul style="list-style-type: none"> - b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial - b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels <p>Domaine de compétence opérationnelle C :</p> <ul style="list-style-type: none"> - c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication <p>Domaine de compétence opérationnelle D :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs - d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs - d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs - d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de formation (autorisée uniquement pendant la période de préparation) - Accès à un ordinateur portable ou une tablette (avec le logiciel d'examen fourni) - L'utilisation de l'IA ou d'autres aides externes n'est pas autorisée - Papier et stylos <p>Les EXP peuvent utiliser des documents spécifiques à la matière (par exemple, des données médiatiques) lors de l'examen sans le signaler au préalable.</p>



5 Évaluation

L'évaluation est effectuée par les experts chargés de l'examen sur la base de critères d'évaluation standardisés prédéfinis (cf. annexe). Seuls des points entiers peuvent être attribués.

5.1 Pondération des domaines de compétence opérationnelle

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

Domaines de compétences	Points total: 60	Pondération: %
A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamique	11	18.3%
Partie 2 de l'examen	3	
Partie 3 de l'examen	8	
B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	12	20%
Partie 2 de l'examen	3	
Partie 3 de l'examen	9	
C: Coordination des processus de travail en entreprise	15	25%
Partie 1 de l'examen	4	
Partie 2 de l'examen	3	
Partie 3 de l'examen	8	
D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	15	25%
Partie 1 de l'examen	4	
Partie 2 de l'examen	3	
Partie 3 de l'examen	8	
E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	7	11.7%
Partie 1 de l'examen	4	
Partie 2 de l'examen	3	



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

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

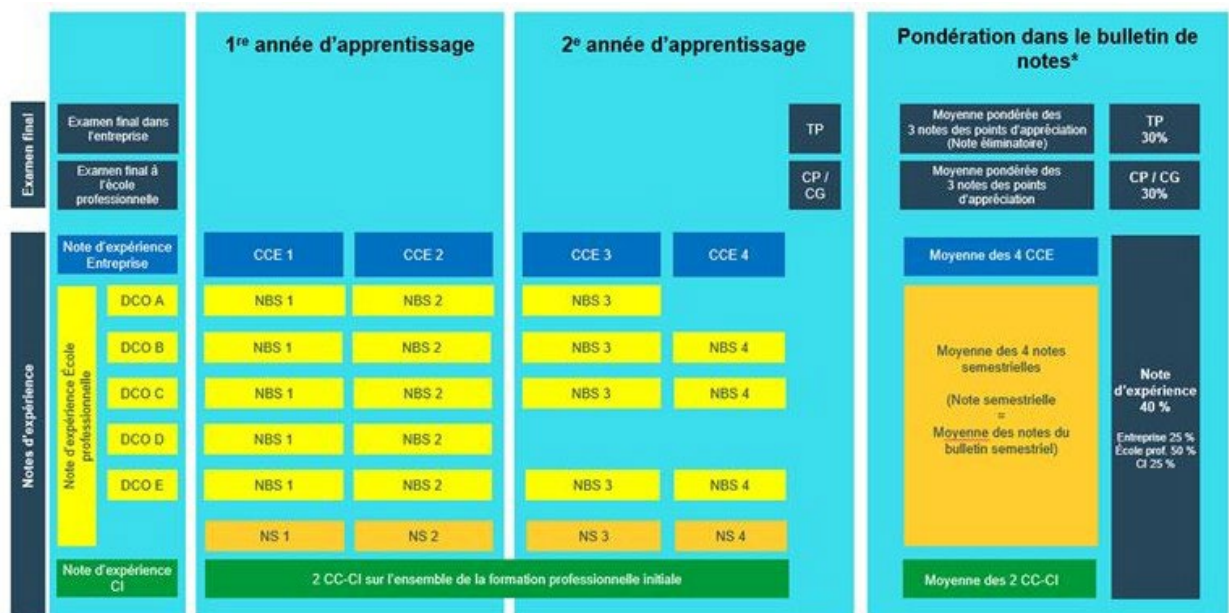
$$\text{Note d'expérience} = \frac{\text{Total points obtenus} * 5}{\text{Max. de points possible}} + 1$$

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

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

L'évaluation de l'examen final d'entreprise s'effectue à l'aide d'une échelle de notes allant de 1 à 6. Les notes 4,0 et supérieures correspondent à une performance suffisante.

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



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

- **Notes d'expérience (40%)**
- Entreprise formatrice
- École professionnelle
- Cours interentreprises



- **Domaine de qualification « Travaux pratiques » (= examen final en entreprise) (30%)**
 - Partie 1 de l'examen
 - Partie 2 de l'examen
 - Partie 3 de l'examen

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

La procédure de qualification (PQ) est réussie si la note globale ainsi que la note obtenue à l'examen final en entreprise et à l'examen final à l'école (= notes de cas) sont d'au moins 4,0.

6 Archivage

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

7 Décret

Ces directives ont été approuvées par la branche Marketing & Communication.

Rebecca Jäckli

Directrice générale

8 Annexe : grille d'évaluation/protocole pour l'examen final en entreprise