

Directive

Pratique professionnelle – oral

1. Fondements

- Ordonnance sur la formation d'employée/employé de commerce du 1^{er} janvier 2012
 - Art. 21, al. 1, lit. b: Contenu et durée
 - Art. 22, al. 2, lit. b: Note et pondération
 - Art. 23: Répétitions
 - Art. 24, al. 2, lit. b: Note et pondération (Cas particulier)
 - Art. 34, al. 1, lit. b: Contenu et durée (enseignement scolaire)
 - Art. 45 al. 4, lit. e: Tâches de la CSDPQ
- Plan de formation du 1^{er} janvier 2011, Partie D: Procédure de qualification
 - Chiffre 1: Partie entreprise: Domaines de qualification, organisation et pondération
 - Chiffre 1.1.2: Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «Pratique professionnelle – oral»
- Dispositions d'exécution générales

2. Forme de l'examen

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle – oral» comprend un examen oral à la fin de l'apprentissage. Cet oral est réalisé sous la forme d'une situation réelle de conseil à la clientèle.

Les candidat(e)s se voient soumettre deux cas d'examen présentant chacun une orientation professionnelle différente (financement/placement). Ils/elles choisissent l'un des deux examens sur la base d'un bref descriptif de cas avant que ne débute le temps de préparation. Le thème secondaire ne leur est pas communiqué.

Le cas d'examen choisi par les candidat(e)s comporte une situation de départ et des tâches à accomplir.

A part le/la candidat(e), deux experts participent à l'examen. L'un d'eux joue le rôle du/de la client(e) dans le cadre de l'entretien de conseil, tandis que l'autre assiste à l'épreuve et consigne ses observations dans la grille d'évaluation.

3. Convocation à l'examen

Avant l'examen, les candidat(e)s reçoivent une convocation les informant de la date d'examen, du lieu et des moyens auxiliaires autorisés.

SwissBanking

4. Durée de l'examen

Le temps de préparation avec le cas d'examen est de 10 minutes. L'entretien d'examen dure 30 minutes.

5. Contenu de l'examen et tâches à accomplir

L'examen oral couvre des contenus professionnels qui sont examinés en termes de compétences professionnelles ainsi que de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. L'examen a pour objectif:

- de mettre le/la candidat(e) 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.

L'examen repose sur les aptitudes partielles du chapitre 4 du dossier de formation et des prestations Banque en vigueur.

Dans le domaine des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, l'évaluation repose à chaque fois sur des critères définis de façon uniforme.

Le/la candidat(e) joue le rôle du conseiller/de la conseillère à la clientèle et mène l'entretien en exécutant les tâches suivantes:

- Le candidat/la candidate agit de la façon habituelle pour la profession.
- Le candidat/la candidate analyse les aspects techniques de la situation.
- Le candidat/la candidate précise quels aspects sont importants dans la situation considérée et de quelle façon ils peuvent être abordés.

6. Moyens auxiliaires autorisés

Sont autorisés pour l'examen oral les moyens auxiliaires suivants, sauf réglementations cantonales contraires: classeur de conseiller, stylos, calculatrice, appareils électroniques portables. Il est interdit de communiquer oralement ou par écrit avec l'extérieur du local d'examen par des outils électroniques, aussi bien pendant la préparation de l'examen que pendant l'entretien. Il est également interdit de reproduire (photographier) des documents d'examen par le biais de moyens auxiliaires électroniques.

Hotspot: créer un hotspot sur smartphone est autorisé. Le smartphone doit ensuite être déposé auprès de l'expert(e) chargé(e) du procès-verbal pendant toute la durée de la procédure de qualification.

Les candidat(e)s sont informé(e)s des moyens auxiliaires autorisés au plus tard lors de la convocation à l'examen.

7. Grille d'évaluation et notation

Les candidats sont évalués selon une grille d'évaluation. Des doubles pondérations des aptitudes partielles choisies sont possibles.

Globalement, la grille d'évaluation repose sur 96 points: 54 points du domaine des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, 42 points du domaine de la compétence professionnelle. Jusqu'à 4 points peuvent être attribués pour l'impression générale.

Pour chaque aspect partiel évalué, les candidat(e)s peuvent obtenir 3 points selon le barème suivant:

- 3 points = prestation parfaitement conforme aux attentes
- 2 points = prestation conforme aux attentes
- 1 point = prestation partiellement conforme aux attentes
- 0 point = prestation non conforme aux attentes

L'évaluation porte sur les connaissances de base exigibles au niveau de la personne en formation. Il ne s'agit pas des connaissances de spécialiste ou d'expert.

Les experts/expertes peuvent attribuer jusqu'à quatre points supplémentaires pour l'impression générale:

- 4 points = A enthousiasmé par sa personnalité
- 3 points = A convaincu par sa personnalité
- 2 points = N'a qu'en partie convaincu par sa personnalité
- 1 point = N'a pas convaincu par sa personnalité
- 0 point = N'a pas convaincu par sa personnalité et a laissé une impression négative

La conversion du nombre de points en une note suit le barème suivant:

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

8. Organisation

L'Association suisse des banquiers est responsable de l'exécution du processus de qualification «Pratique professionnelle – oral» ainsi que de l'assurance de la qualité.

9. Plaintes

Les plaintes relatives à la «Pratique professionnelle – oral» sont régies par le droit cantonal.

10. Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Elle s'applique aux personnes commençant leur formation à partir de l'été 2017.

Bâle, le 1^{er} décembre 2019

Branche Banque, Association suisse des banquiers (ASB)