

Aide-mémoire de l'examen oral final / partie entreprise

(Situations professionnelles exigeant une bonne communication)

Principes

L'examen oral comporte deux situations d'entretien de chacune 15 minutes. La base pour les situations d'entretien est le rapport pratique établi par l'apprenti(e). Il contient les descriptions des situations commerciales qui demandent une bonne communication. Les experts peuvent prendre en compte une situation telle qu'elle est décrite dans le rapport pratique. Ils peuvent aussi établir un entretien sur des thèmes que doit connaître tout collaborateur de l'entreprise, dont l'apprenti de 3^{ème} année (assortiment, structure de l'entreprise, enjeux du marché, etc.). Un mélange entre une situation décrite et des connaissances générales de l'entreprise est également envisageable.

IMPORTANT : lors de l'examen oral, non seulement les compétences professionnelles seront examinées, mais également les compétences sociales et méthodologiques. Même si l'apprenti estime ne pas tellement connaître le thème d'une situation d'entretien, il doit prendre en charge activement la conduite de l'entretien : donner une structure, s'enquérir des besoins du partenaire, citer les prochaines actions ; en plus, il s'agit d'être toujours aimable et de communiquer de manière claire.

Etablissement du rapport pratique par l'apprenti.

Le formulaire vierge du rapport pratique en format Word peut être téléchargé sur le site Internet de la Branche Commerce (ne pas envoyer un rapport pratique écrit à la main).

- Lecture Lisez tout le rapport pratique. Le chapitre « Forme et volume du rapport », figurant sur la deuxième page, est particulièrement important.
- Planning individuel (page 1) Le planning individuel doit être annexé au rapport pratique ! (voir le chapitre 3 du GMT). Le programme de formation sert de base.
- Situations d'entretien Sur chaque page 3 à 7, une situation d'entretien que vous avez vécue devrait être décrite : elle doit correspondre au thème. Sachez qu'il ne faut pas mettre sur le rapport pratique des informations que l'expert peut aller chercher sur le site Internet de votre entreprise formatrice.
- Intégralité La colonne de gauche figurant sur les pages 3 à 7 doit être complétée (objectifs détaillés, compétences sociales et méthodologiques).
Important : il s'agit de citer différents objectifs détaillés, compétences sociales et méthodologiques, afin que l'expert en dispose d'un grand nombre.
- Annexes (page 1 et 7) Tous les documents qui sont inscrits dans le rapport pratique à la page 1 (*Documentation / Annexes à disposition*) et à la page 7 (*Quels documents, brochures, catalogues utilisez-vous en règle générale ?*) doivent être envoyés avec le rapport pratique (pour autant que ces documents ne dépassent pas l'épaisseur d'une brochure). Par exemple, les documents suivants sont judicieux : dernier rapport de l'entreprise, catalogues, liste de prix, etc.
- Contrôle / signature Il s'agit de bien relire son rapport pratique et de garantir une bonne orthographe. Puis de le signer et de le faire signer par son formateur.
- Délai d'envoi / à qui **Délai d'envoi de la version définitive : voir sur le site Internet de la Branche Commerce.**
A envoyer à : Branche Commerce, Güterstrasse 78,
case postale 656, 4010 Bâle.

Déroulement dans le temps avant l'examen

Lors du CIE 3, le déroulement de l'examen final est expliqué une première fois aux apprentis. Avec l'invitation au CIE 4, il est précisé que l'apprenti doit venir au cours avec un premier jet de son rapport pratique. Lors du CIE 4, il sera montré comment une situation d'entretien est élaborée sur la base d'un rapport pratique. Lors d'un jeu de rôle, l'examen oral sera pratiqué concrètement. Après le CIE 4, l'apprenti dispose encore de deux semaines pour retravailler son rapport pratique, de le faire signer par son formateur et de l'envoyer avec ses annexes à la Branche Commerce en respectant le délai fixé. La Branche le fait parvenir aux deux experts. Ces derniers peuvent contacter l'entreprise formatrice ou y rendre visite. La Branche envoie mi-avril la convocation pour l'examen écrit et oral.

Informations concernant l'examen

Avant l'examen, les experts définissent les deux situations d'entretien qu'ils vont évaluer, en se basant sur le rapport pratique ; quelles compétences attendent-ils de l'apprenti ? Quelles sont les situations de départ ? Quels objectifs l'apprenti doit atteindre lors de l'entretien et quel rôle l'interlocuteur (expert 1) joue-t-il dans chaque situation envers l'apprenti ? Lors de chaque situation d'entretien, l'apprenti joue son propre rôle, les experts ne peuvent pas lui attribuer d'autres rôles. Toutes ces données seront remises par écrit à l'apprenti au début de son examen. L'apprenti dispose de 5 minutes pour se préparer à l'entretien (prise de notes, planification de la structure et/ou définition de la procédure, comment veut-il atteindre ses buts lors de l'entretien).

Pour chaque situation d'entretien, on attend de la part de l'apprenti qu'il conduise l'entretien de manière active (durant 80% du temps).

L'interlocuteur (expert 1) base son entretien avec l'apprenti sur un scénario défini et l'expert 2 prend note des réponses, des explications, des conseils et des réactions de l'apprenti. Ces prises de notes permettent finalement l'évaluation de la prestation. Chaque situation d'entretien se termine avec la question suivante :

« A partir de là, comment le processus de travail continue-t-il dans votre entreprise ? ».

L'évaluation s'effectue sur la base du catalogue des critères élaboré par la Branche. Il y figure l'ensemble des compétences professionnelles (objectifs détaillés), les compétences sociales et méthodologiques que les experts peuvent utiliser pour attribuer les points. Pour chaque compétence choisie, les experts définissent, avant l'examen, quel comportement et quelle connaissance ils attendent de la part de l'apprenti. Lorsque les attentes sont atteintes, 2 points sont attribués, 1 point si elles sont partiellement atteintes, 0 point si elles ne sont pas atteintes. Il est attribué 3 points si la prestation est supérieure aux attentes définies (même principe que pour l'évaluation des STA et des UF).

Comment le formateur / la formatrice peut aider les apprenti(e)s

- Offrir la possibilité à l'apprenti d'avoir des entretiens professionnels avec des clients ou des collaborateurs.
- Si possible, laisser l'apprenti observer comment un collaborateur qualifié prépare son entretien, le conduit et le conclut.
- Jeu de rôle : le formateur / la formatrice en entreprise peut jouer le rôle de la personne à conseiller et faire part à l'apprenti, à la fin de l'entretien, des mesures d'amélioration envisageables lors d'une telle conduite d'entretien.
- Lorsque l'apprenti soumet son rapport pratique pour signature, il est judicieux de contrôler s'il contient des situations d'entretien qu'a effectivement vécu l'apprenti, qui sont suffisamment bien définies et qui vont permettre des entretiens d'examen de 15 minutes.