

INFOS GÉNÉRALES „EFA“

1. DÉROULEMENT DE L'EXAMEN ÉCRIT – INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 INSCRIPTION À L'EXAMEN ORAL

L'inscription à l'examen oral est effectuée par les banques dans le cadre de l'inscription globale auprès de l'école professionnelle au lieu d'examen. Elle est transférée aux experts principaux de la branche banque qui organisent l'examen. Les personnes en formation sont informées de la date et du lieu des examens dans le programme d'examen de leur école professionnelle ou dans les informations transmises par courrier ou de manière électronique de la part des experts principaux. Pour les candidats de la branche banque, aucun rapport pratique ne doit être établi; la branche banque dispose de son propre modèle d'examen et celui-ci ne se base pas sur les stages des personnes en formation effectués dans l'entreprise.

1.2 FORME DE L'EXAMEN

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

Les candidates et candidats se voient soumettre deux cas d'examen présentant chacun une orientation professionnelle différente (crédit/finance). Ils choisissent l'un des deux examens sur la base du descriptif de cas avant le temps de préparation. Le cas d'examen choisi par les candidates et les candidats comporte une situation de départ et des tâches à accomplir.

Liens importants :

[Chapitre 7 du DFP Banque - Procédure de qualification en entreprise](#)

[Directive Pratique professionnelle oral](#)

[Catalogue des aptitudes partielles Banque](#)

[Catalogue des aptitudes partielles MSP](#)

1.3 PRÉPARATION DES CANDIDATS À L'EXAMEN

Chaque candidat a la possibilité de s'équiper d'un « dossier conseiller » pour l'examen oral et de s'en servir au cours de l'entretien avec le client. Ce dossier contient de préférence :

- Prospectus et documentations sur les produits et processus
- Auxiliaires de visualisation pour expliquer les processus et évolutions.
- Check-lists, questionnaires et fiches de conseil pour l'analyse du client.
- Formules pour le calcul rapide de chiffres clés; par exemple ratios, rendements, avance et charge financière supportable, commissions et taxes, etc.
- Calculatrice – même avec mémoire.
- Matériel pour prendre des notes au cours de l'entretien avec le client.
- Les outils électroniques comme les tablettes, ordinateurs portables, etc. sont également autorisés.
- ***Sont interdits: téléphones portables ou d'autres moyens de communication avec l'extérieur des salles d'examen.***

Lien important :

[Remarques concernant l'examen oral](#)

1.4 DÉROULEMENT DES EXAMENS

La personne en formation dispose de 5 minutes pour choisir l'un des deux cas qui lui sont proposés. Le choix se fait à partir d'une brève description du sujet principal (une à deux phrases).

Le candidat dispose ensuite de 10 min pour étudier la description du cas choisi, de prendre connaissances des indications pour le conseiller-clientèle et se préparer à l'entretien à l'aide de son « dossier conseiller ».

L'entretien avec le client dure 30 minutes et doit couvrir tous les aspects techniques décrits dans le cas; l'un des deux experts joue le rôle du client. Attention à la gestion du temps ! L'entretien doit se dérouler selon les principes de conseil et de vente en vigueur dans le secteur bancaire et doit être structuré de la manière suivante :

- Accueil / Introduction
- Analyse des besoins du client
- Proposition adaptée / Offre
- Réponses aux questions du client
- Réponses aux objections/réclamations
- Conclusion de l'affaire (simulée)
- Prise de congé

Le second expert rédige le procès-verbal de l'entretien sans y participer directement. Le matériel pour prendre des notes et les prospectus utilisés sont ramassés par les experts après l'examen.

Lien important :

[Conseils sur le déroulement de l'examen écrit \(Film\)](#)

1.5 ÉVALUATION ET PONDÉRATION DES COMPÉTENCES

L'évaluation de l'entretien d'examen ainsi que l'attribution de la note s'effectuent sur la base de critères spécifiques définis dans le Guide méthodique type Banque, portant sur les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales. Les cas portent principalement sur des objectifs d'apprentissage et des objectifs détaillés couvrant l'ensemble des compétences et non pas sur des objectifs purement théoriques. La pondération et l'attribution des points s'effectuent de la manière suivante :

- 54 % max. compétences professionnelles
- 21 % max. compétences méthodologiques
- 21 % max. compétences sociales
- 4 % max. impression générale

100 points max. sont attribués conformément à l'échelle de notes de l'EFA oral.

Lien important :

[Bewertungskriterien MMS](#)

2. DÉROULEMENT DE L'EXAMEN ÉCRIT – INFORMATIONS GÉNÉRALES

2.1 INSCRIPTION À L'EXAMEN ÉCRIT

L'inscription à l'examen écrit est effectuée par les banques dans le cadre de l'inscription globale auprès de l'école professionnelle au lieu d'examen. Elle est transférée aux experts principaux de la branche banque qui organisent l'examen. Les personnes en formation sont informées de la date et du lieu des examens dans le programme d'examen de leur école professionnelle ou dans les informations transmises par courrier ou de manière électronique de la part des experts principaux

2.2 FORME DE L'EXAMEN

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle écrit» couvre des contenus professionnels qui doivent être examinés en termes de savoirs et d'actions. Les candidats et candidates reçoivent, en début d'examen, des tâches à accomplir écrites. Dans le cadre de la «Pratique professionnelle écrit», l'examen porte sur l'éventail complet des compétences professionnelles. L'examen n'est pas axé uniquement sur certains points. Les contenus et les barèmes s'orientent aux aptitudes partielles sous-jacentes (entreprise et CI) du chapitre 4 du dossier de formation et des prestations Banque en vigueur.

Liens importants :

[Directives "Pratique Professionnelle écrit"](#)

[Catalogue des aptitudes partielles Banque](#)

2.3 DÉROULEMENT DE L'EXAMEN

L'examen a lieu le même jour dans toute la Suisse et dure 2 heures. Chaque candidat occupe une place séparée. Un surveillant est présent dans la salle. Les candidats peuvent utiliser une calculatrice sans fonction de mémoire et du matériel pour prendre des notes. Les calculatrices avec fonction de mémoire, les ordinateurs de poche ainsi que les ordinateurs portables sont interdits. Les téléphones portables doivent être éteints et rangés ou ramassés par le surveillant avant le début de l'examen.

ATTENTION:

- Si, dans une question, un nombre précis de réponses est exigé, seul ce nombre de réponses est pris en compte lors de la correction; les réponses suivantes sont ignorées. Exemple: Nommez 5 documents importants – le candidat en énumère 7 – seules les 5 premières réponses sont corrigées.
- Le raisonnement doit figurer sur la feuille d'examen et non pas sur des feuilles annexes.
- Dans les calculs, les erreurs consécutives sont prises en compte lors de l'attribution de points.
- Toutes les notes prises doivent être rendues avec la feuille d'examen. Comme mentionné précédemment, celles-ci ne seront pas prises en considération lors de la correction.