



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Directives

relatives à l'examen final
scolaire pour l'apprentissage
ayant débuté en 2023 et au-delà

Examens au début de l'été 2026

Employé-e-s de commerce CFC

Directives

Employé/employée de commerce CFC

Etat : février 2026

Ces directives officielles, valables pour toute la Suisse, sont publiées en février pour l'examen final suivant par la Direction nationale de la Procédure de qualification Employé-e-s de commerce (DNPE) et par la Société suisse des employés de commerce (SEC). Elles sont envoyées par les écoles professionnelles aux personnes candidates.

Sommaire

1	Aperçu des examens	4
2	Point d'appréciation 1 : DCO A (oral)	6
	2.1 Comment se déroule l'examen ?	6
	2.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?	7
	2.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?	7
	2.4 Comment l'examen est-il évalué ?	7
3	Point d'appréciation 4 : DCO D (oral)	8
	3.1 Comment se déroule l'examen ?	8
	3.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?	9
	3.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?	9
	3.4 Comment l'examen est-il évalué ?	9
4	Points d'appréciation 2, 3 et 5 : DCO B, C et E (écrit)	10
	4.1 Comment se déroule l'examen ?	10
	4.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?	11
	4.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?	13
	4.4 Comment l'examen est-il évalué ?	13

1

Aperçu des examens

L'examen final scolaire comprend deux parties orales (en turquoise) et une partie écrite (en bleu foncé) :

Point d'appréciation 1: DCO A Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques (Oral, 20%)	Point d'appréciation 2: DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté (Écrit, 20%)	Point d'appréciation 3: DCO C Coordination de processus de travail en entreprise (Écrit, 20%)	Point d'appréciation 4: DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (Oral, 20%)	Point d'appréciation 5: DCO E Utilisation de technologies numériques du monde du travail (Écrit, 20%)
<p>Méthodes: présentation, y compris questions complémentaires, Mini Case, Critical Incident</p> <hr/> <p>6 critères de 3 points chacun</p> <hr/> <p>30 minutes → Présentation 15 minutes → Application active 15 minutes</p> <hr/> <p>Attention: La personne candidate dispose de 10 minutes supplémentaires pour mettre la présentation en place.</p>	<p>Méthode: Étude de cas dirigée</p> <hr/> <p>5 critères de 3 points chacun (dont l'un à double pondération)</p> <hr/> <p>75 minutes → N Tâches partielles de 15, 30 ou 45 minutes</p> <hr/> <p>Attention: La langue nationale est évaluée dans le cadre d'une tâche partielle.</p>	<p>Méthode: Étude de cas dirigée</p> <hr/> <p>5 critères de 3 points chacun (dont l'un à double pondération)</p> <hr/> <p>75 minutes → N Tâches partielles de 15, 30 ou 45 minutes</p> <hr/> <p>Attention: La langue étrangère est évaluée dans le cadre d'une tâche partielle.</p>	<p>Méthodes: Critical Incidents (communication), Jeu de rôles</p> <hr/> <p>5 critères de 3 points chacun</p> <hr/> <p>30 minutes → Jeu de rôles LE 15 minutes (y. c. 5 minutes de temps de préparation) → Critical Incident (comm) LE 5 minutes → Critical Incident (comm) LN 10 minutes</p>	<p>Méthode: Étude de cas dirigée</p> <hr/> <p>6 critères de 3 points chacun (dont l'un à double pondération)</p> <hr/> <p>75 minutes → N Tâches partielles de 15, 30 ou 45 minutes</p>

Oral

Les points d'appréciation 1 et 4 font l'objet d'un examen oral.

- Le point d'appréciation 1 porte sur le domaine de compétences opérationnelles A. En l'espace de 30 minutes, vous présentez les principaux résultats de votre travail d'approfondissement, répondez aux questions des expert-e-s à ce sujet et traitez un Critical Incident et un Mini Case. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre développement professionnel et personnel.
- Le point d'appréciation 4 porte sur le domaine de compétences opérationnelles D. En l'espace de 30 minutes, vous réalisez un jeu de rôles dans la langue étrangère et traitez deux Critical Incidents. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre capacité à communiquer avec la clientèle et les fournisseurs.

Les deux points d'appréciation sont examinés soit directement l'un après l'autre, soit de façon décalée dans le temps. La convocation à l'examen le précisera.

Écrit

Dans la partie écrite, vous traitez plusieurs tâches partielles relatives à un cas pratique général. Vous disposez pour cela de 4 heures et 15 minutes (dont 30 minutes de pause). Vous traitez cette partie écrite sur votre ordinateur portable personnel. Vous soumettez vos résultats via l'environnement d'examen numérique *smartlearn*. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre capacité à effectuer des tâches pratiques courantes en relation avec

- l'interaction dans un milieu de travail interconnecté (DCO B),
- la coordination des processus de travail en entreprise (DCO C),
- l'utilisation de technologies numériques du monde du travail (DCO E).

Lors des tâches partielles dans le cadre du DCO C, vous recevez les documents en partie dans la langue étrangère. Vous rédigez votre solution dans la langue étrangère.

Découvrez ci-après

- comment les différents points d'appréciation de l'examen se déroulent concrètement,
- ce que vous devez apporter pour les différents examens, ou comment vous pouvez vous préparer,
- ce qui est autorisé ou interdit lors de chaque examen et
- comment les différents examens sont évalués.

2

Point d'appréciation 1 : DCO A (oral)

2.1

Comment se déroule l'examen ?

L'examen relatif au point d'appréciation 1 est divisé en trois parties comme suit :

- Présentation (7 à 8 min)
- Questions d'explicitation et de compréhension (7 à 8 min)
- Application active sous forme d'un Mini Case et d'un Critical Incident (15 min)

Présentation

Dans le cadre de l'examen du point d'appréciation 1, vous présenterez dans un premier temps des contenus centraux de votre travail d'approfondissement. Vous recevrez de votre école professionnelle les consignes détaillées pour la préparation de cette présentation. L'école professionnelle vous informera également de la forme sous laquelle vous pouvez apporter votre présentation (sur clé, sur votre propre ordinateur portable, etc.). Une fois dans la salle d'examen, vous disposerez de 10 minutes pour mettre en place votre présentation (connexion au projecteur, etc.). Ensuite, vous aurez 7 à 8 minutes pour faire votre présentation devant deux expert-e-s.

Conseils pour la réalisation :

- Maintenez un contact visuel avec les expert-e-s pendant la présentation.
- Parlez sans notes, à haute voix et de façon intelligible.

Questions d'explicitation et de compréhension

A l'issue de votre présentation, les deux expert-e-s vous poseront des questions d'explicitation et de compréhension sur votre présentation et sur votre travail d'approfondissement durant 7 à 8 minutes.

Conseils pour la réalisation :

- Demandez des précisions si vous ne comprenez pas bien une question posée par les expert-e-s.
- Présentez vos réponses avec clarté.
- Dans votre réponse, faites systématiquement référence à la présentation et au travail d'approfondissement.
- Adoptez une attitude ouverte et autocritique.

Application active sous forme d'un Mini Case et d'un Critical Incident

Ensuite, vous traiterez un Mini Case et un Critical Incident issus de l'environnement professionnel ou privé. Concernant le Critical Incident, vous montrerez que vous êtes en mesure d'agir de manière appropriée dans des situations critiques. Concernant le Mini Case, vous montrerez que vous êtes capable d'évaluer correctement des situations complexes. Vous disposez de 7 à 8 minutes pour chacune des deux tâches. Vous recevez les tâches par écrit et pouvez en prendre connaissance dans le temps d'examen imparti (max. 3 min. chacune) avant de présenter votre solution à l'oral.

Conseils pour la réalisation :

- Lisez attentivement la situation de départ. Essayez de vous représenter visuellement ce qui est décrit.
 - Tirez parti du temps de préparation dont vous disposez et prenez des notes.
-

2.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?

Préparez-vous à ce point d'appréciation à l'aide des consignes relatives à la présentation. Avant l'examen, effectuez votre présentation devant des proches ou des connaissances et recueillez leurs commentaires. En outre, relisez attentivement votre travail d'approfondissement et réfléchissez aux questions d'explicitation et de compréhension que les expert-e-s pourraient vous poser et aux réponses que vous y apporteriez.

2.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?

Les ressources autorisées ou mises à disposition pendant la présentation sont indiquées dans les consignes relatives à la présentation.

Pour le Mini Case et le Critical Incident, aucune ressource n'est autorisée. Toutefois, vous pouvez noter des informations pendant que vous en prenez connaissance (3 min max. chacun) et les utiliser comme aide-mémoire lors de la présentation de votre solution.

2.4 Comment l'examen est-il évalué ?

- L'évaluation de la présentation, y compris les questions complémentaires, se fait sur la base de quatre critères comptant chacun pour 3 points.
- L'évaluation du Mini Case se fait sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.
- L'évaluation du Critical Incident se fait sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.

Vous pouvez donc obtenir un maximum de 18 points dans le cadre du point d'appréciation 1. Le résultat du point d'appréciation 1 détermine votre note à l'examen final scolaire à hauteur de 20%.

3

Point d'appréciation 4 : DCO D (oral)

3.1 Comment se déroule l'examen ?

- L'examen relatif au point d'appréciation 4 est divisé en deux parties comme suit :
- Un jeu de rôles dans la langue étrangère (5 min de préparation, 10 min de réalisation du jeu de rôles)
 - Deux Critical Incidents de communication :
 - Un Critical Incident de communication dans la langue étrangère (5 min)
 - Un Critical Incident de communication dans la langue nationale (10 min)

Jeu de rôles

Dans le cadre de l'examen du point d'appréciation 4, vous menez un entretien avec un-e client-e ou un fournisseur dans la langue étrangère (niveau de langue B1). Le rôle du/de la client-e et du fournisseur est joué par l'un-e des deux expert-e-s aux examens. Vous recevez une description écrite de la situation de départ dans la langue nationale et disposez de 5 minutes pour vous préparer à l'entretien qui suivra. Vous pourrez également profiter de ce temps pour noter des informations et les utiliser ensuite pendant l'entretien.

Conseils pour la réalisation :

- Pensez à votre rôle de façon globale et réfléchissez très concrètement à ce que vous allez pouvoir dire durant l'entretien.

Critical Incidents

Vous traiterez en outre deux Critical Incidents de communication, dont un dans une langue étrangère. Vous expliquerez comment vous procéderiez dans une situation de communication exigeante avec un-e client-e ou un fournisseur, ce que vous diriez et quelles techniques d'entretien vous utiliseriez (temps de lecture : 2 min max. chacun).

Des questions d'explicitation et de justification concernant le Critical Incident vous seront posées ensuite dans la langue nationale. Vous aurez ainsi la possibilité de préciser vos réponses et d'expliquer la démarche que vous proposez.

Conseils pour la réalisation :

- Décrivez votre manière de procéder de la façon la plus concrète possible.

3.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?

Jeu de rôles

Exercez-vous à mener des entretiens dans la langue étrangère.

Critical Incidents

Réfléchissez à la manière dont vous réagiriez dans différentes situations difficiles avec des client-e-s et des fournisseurs. Que diriez-vous et quelles techniques d'entretien utiliseriez-vous ?

3.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?

Pour le jeu de rôles et le Critical Incident de communication, aucune ressource n'est autorisée. Pendant la préparation du jeu de rôle (5 min) ou pendant la lecture des Critical Incidents (2 min max. chacun), vous pouvez toutefois prendre des notes et les utiliser comme aide-mémoire lors de la présentation de votre solution.

3.4 Comment l'examen est-il évalué ?

- L'évaluation du jeu de rôles se fait sur la base de trois critères comptant chacun pour 3 points.
- L'évaluation du Critical Incident dans la langue étrangère se fait sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.
- L'évaluation du Critical Incident dans la langue nationale s'effectue sur la base de deux critères comptant pour 3 points.

Vous pouvez donc obtenir un maximum de 18 points dans le cadre du point d'appréciation 4. Le résultat du point d'appréciation 4 détermine votre note à l'examen final scolaire à hauteur de 20%.

4

Points d'appréciation 2, 3 et 5 : DCO B, C et E (écrit)

4.1

Comment se déroule l'examen ?

Dans le cadre de l'examen écrit, vous effectuez différentes tâches partielles concernant les points d'appréciation 2, 3 et 5. Toutes les tâches partielles sont liées entre elles et se rapportent à différentes compétences opérationnelles d'un ou de plusieurs domaines de compétences opérationnelles. On veillera à ce que chaque point d'appréciation, c'est-à-dire chaque domaine de compétences opérationnelles, prenne globalement le même temps (respectivement 75 minutes) et permette d'obtenir le même nombre de points.

Vous recevrez la situation initiale ainsi que les consignes précises pour les tâches partielles (avec certaines annexes) sous forme imprimée au début de l'examen. La situation initiale et les tâches partielles peuvent contenir des annexes et des modèles.

Les annexes écrites contiennent des informations complémentaires sur le cas et sont distribuées sous forme imprimée. Les annexes numériques contiennent des informations complémentaires sur le cas et sont mises à votre disposition directement sur la plateforme d'examen *smartlearn*.

Les modèles doivent être traités par vos soins. Ils sont mis à votre disposition via l'environnement d'examen numérique *smartlearn*.

Vous disposez de 120 minutes pour effectuer les premières tâches partielles du cas pratique général sur votre ordinateur portable personnel. Cette première partie doit être remise au bout de 120 minutes.

Elle est suivie d'une pause de 30 minutes.

Vous disposez ensuite de 105 minutes pour traiter les autres tâches partielles du cas pratique général. Pendant votre préparation, vous pourrez utiliser différents programmes et médias d'apprentissage ainsi que vos notes. Vous pourrez accéder à Internet.

Vous soumettrez toutes les solutions et tous les fichiers via l'environnement d'examen numérique *smartlearn*.

IMPORTANT

L'environnement d'examen étant une application web, vous devrez conserver votre connexion à Internet pendant toute la durée de l'examen écrit et ne devrez vous déconnecter à aucun moment de l'environnement d'examen.

L'examen écrit se déroule en grande partie dans la langue nationale, mais certaines parties doivent être examinées et rédigées dans la langue étrangère.

Conseils pour la réalisation :

- Vous êtes responsable de la bonne gestion de votre temps. Un temps indicatif est donné pour chaque tâche partielle.
- Les tâches partielles sont liées entre elles. Traitez-les dans l'ordre indiqué.
- Gardez toujours à l'esprit les informations contenues dans la description du cas. Elles sont pertinentes pour toutes les tâches partielles.

Utilisez l'intelligence artificielle (IA) chaque fois que c'est utile et pertinent tout en veillant à vérifier avec soin les résultats. Aucun point ne sera attribué pour des résultats généraux et non adaptés au cas.

4.2 Comment puis-je me préparer à l'examen ?

Préparation du contenu

L'examen porte sur toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles suivants :

- B: interaction dans un milieu de travail interconnecté
- C: coordination de processus de travail en entreprise
- E: utilisation de technologies numériques du monde du travail

Pour chaque compétence opérationnelle de ces trois domaines de compétences opérationnelles, réfléchissez à tout ce que vous avez travaillé et appris sur le sujet, aux moyens auxiliaires disponibles et aux points qui vous posent encore des difficultés. Essayez de combler vos lacunes. Apportez à l'examen des check-lists, des Memo Cards, etc., qui vous seront utiles, au format papier ou numérique.

Se familiariser avec l'environnement numérique

Entre mars et fin mai, vous avez la possibilité de découvrir l'environnement d'examen numérique *smartlearn* de votre école professionnelle et de vous préparer à l'examen final scolaire dans le cadre d'un examen blanc. Votre école professionnelle vous fournira vos données de connexion personnelles pour cette phase d'exercice.

Préparation des logiciels et du matériel

L'examen se déroule dans l'environnement d'examen numérique *smartlearn*. Pour pouvoir vous connecter à cet environnement, il vous suffit d'effectuer l'examen sur votre propre ordinateur portable compatible WLAN. Cela signifie que vous êtes responsable de vous procurer et d'apporter les logiciels et le matériel suivants en état de marche.

Matériel

- Un appareil en état de marche et chargé (ordinateur portable)
- Des écouteurs compatibles avec l'appareil
- Un chargeur compatible avec l'appareil

REMARQUE

Aucun appareil de remplacement ne sera mis à disposition. Toute défaillance éventuelle de l'appareil doit être immédiatement signalée à l'expert-e aux examens. Vous assumez l'entière responsabilité d'une telle défaillance.

Système d'exploitation

Pour que vous puissiez utiliser *smartlearn* sans problème, le système d'exploitation de votre ordinateur portable doit être configuré avec l'une des versions suivantes :

- Windows: version 11 24H2 ou 25H2
- macOS : version 15 (Sequoia) ou 26 (Tahoe)

Navigateur

Vous pouvez utiliser *smartlearn* avec les navigateurs suivants :

- Google Chrome (version 140 ou plus récente, [télécharger](#))
- Microsoft Edge (version 134 ou plus récente, [télécharger](#))
- Mozilla Firefox (version 143 ou plus récente, [télécharger](#))
- Apple Safari (version 18.4 ou plus récente, [mettre à jour](#))

Logiciels

- Programme de présentation, de traitement de texte et de tableur (p. ex. Office 365)
- Programme pour l'affichage et la création de fichiers PDF (p. ex. PDF Maker, Acrobat)
- Tous les bloqueurs de pop-up sont désactivés.
- Le navigateur autorise Javascript.
- Les barres d'outils du navigateur sont masquées (recommandé).
- Programme de traitement audio et vidéo

Conseils pour votre préparation :

- Sur la base des consignes, configurez en temps voulu votre ordinateur portable personnel pour l'examen.
- Assurez-vous que toutes les mises à jour du système d'exploitation, des programmes et du navigateur ont bien été installées.
- Réglez correctement la date et l'heure.
- Testez tous les programmes et toutes les fonctions (p. ex. entendez-vous le son dans les écouteurs ? Pouvez-vous vous connecter sans problème au réseau WLAN ?).
- Assurez-vous également de pouvoir accéder rapidement aux ressources importantes. Pour cela, créez des signets vers des sites Internet utiles.
- Configurez tout de manière à ne pas avoir besoin de votre téléphone portable pendant l'examen (p. ex. pour une éventuelle authentification).

4.3 Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen ?

Ce qui est autorisé

En principe, vous pouvez utiliser toutes les ressources (médias d'apprentissage, notes, calculatrice, Internet, applications d'IA, etc.) pendant l'examen. Pour le traitement des tâches partielles, les applications d'IA gratuites sont suffisantes. L'accès à Internet est mis à disposition par l'école professionnelle via WLAN.

Vous pouvez prendre des notes pendant l'examen, mais vous devrez les rendre à la fin de l'examen. Vous pouvez apporter une souris (sans fonction scanner) pour les examens.

Ce qui est interdit

- Tout échange de matériel, d'informations ou de solutions (analogiques ou numériques)
- Tout échange avec d'autres personnes pendant l'examen (oralement, par e-mail, via des programmes de chat, des forums, des comptes IA partagés, etc.)
- L'utilisation d'un téléphone portable / smartphone, d'une smartwatch, de smartglasses
- Les supports de données externes personnels (clé USB, disque dur externe, etc.)
- Le matériel personnel avancé (moniteur, scanner, etc.)
- L'accès à des lecteurs réseau partagés
- Toute photographie et tout enregistrement des documents d'examen, ainsi que toute reproduction des documents d'examen ou toute autre utilisation de moyens d'enregistrement (caméra, son)

REMARQUE

L'utilisation de moyens auxiliaires non autorisés entraînera l'attribution de 0 point à une partie ou à la totalité de l'examen.

4.4 Comment l'examen est-il évalué ?

L'évaluation des tâches partielles de chaque domaine de compétence opérationnelle (DCO) s'effectue sur la base de critères comptant pour 3 points ou 6 points (double pondération). Vous pouvez obtenir un maximum de 18 points par DCO à l'examen écrit. Le résultat de la partie écrite détermine votre note à l'examen final scolaire dans chaque DCO à hauteur de 20%.