

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA «PQ BANQUE»

1. DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION ORALE – INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 INSCRIPTION À LA PQ ORALE

L'inscription à la PQ orale est effectuée par les banques dans le cadre de l'inscription globale à l'examen auprès des écoles de commerce/écoles professionnelles du centre d'examen. Elle est transmise aux experts principaux de la branche Banque qui organisent et exécutent l'examen. Les personnes en formation peuvent prendre connaissance de la date et du lieu de l'examen en consultant le programme d'examen de leur école de commerce ou directement auprès des experts principaux cantonaux de la branche Banque sous forme écrite ou parfois électronique. Pour les candidats de la branche Banque, *aucun* rapport pratique ne doit être établi; la branche dispose de son propre modèle d'examen et celui-ci ne se base pas sur le travail des personnes en formation dans l'entreprise, mais sur un cas client standard.

1.2 PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ORAL

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 candidats se voient soumettre deux cas d'examen présentant chacun une orientation technique différente (crédit/finance). Ils en choisissent un sur la base du descriptif succinct avant le début du temps de préparation.

Liens importants:

[Chapitre 7 du dossier de formation et des prestations \(DFP\)](#)

[Remarques concernant l'examen oral en matière d'expérience professionnelle](#)

[Catalogue des aptitudes partielles Banque](#)

[Catalogue des aptitudes partielles MSP](#)

1.3 PRÉPARATION À L'EXAMEN DES CANDIDATS

Chaque candidat peut s'équiper d'un «dossier conseiller» lors de l'examen et s'en servir au cours de l'entretien avec le client. Ce dossier doit de préférence contenir les éléments suivants:

- Brochures et documentation sur les produits et processus
- Outils 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; p. ex. 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 client
- Les appareils électroniques (ordinateurs portables, notebooks, netbooks, tablettes, etc.) peuvent être également utilisés
- **Sont interdits: les téléphones portables et tout autre appareil permettant d'établir un contact avec l'extérieur**

Liens importants:

[Directive «Pratique professionnelle – oral»](#)

1.4 DÉROULEMENT DES EXAMENS

La personne en formation a 5 min pour choisir l'un des deux cas qui lui sont proposés. Elle ne dispose pour ce faire que d'informations succinctes sur le thème principal.

Le candidat dispose ensuite de 10 min pour étudier la description du cas choisi, les indications pour le conseiller clientèle et se préparer à l'entretien avec le client 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! Les 30 minutes passent vite. 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 (argumentation sur l'utilité) / Offre
- Réponses aux questions du client
- Traitement des objections et des 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.

1.5 ÉVALUATION ET PONDÉRATION DES COMPÉTENCES

L'évaluation et la notation de l'entretien d'examen s'effectuent sur la base de critères prédéfinis dans les domaines des compétences techniques, méthodologiques et sociales selon le DFP Banque. 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. Les points sont attribués selon l'échelle suivante:

- 42% max. compétences techniques
- 30% max. compétences méthodologiques
- 24% max. compétences sociales
- 4% max. impression générale

100 points max. sont attribués conformément à l'échelle de notes NFCB de la PQ orale.

Liens importants:

[Critères d'évaluation MSP](#)

2. DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION ÉCRITE – INFORMATIONS GÉNÉRALES

2.1 INSCRIPTION À LA PQ ECRITE

L'inscription à la PQ écrite est effectuée par les banques dans le cadre de l'inscription globale à l'examen auprès des écoles de commerce/écoles professionnelles du centre d'examen. Elle est transmise aux experts principaux de la branche Banque qui organisent et exécutent l'examen. Les personnes en formation peuvent prendre connaissance de la date et du lieu des examens en consultant le programme d'examen de leur école de commerce ou directement auprès des experts principaux cantonaux de la branche Banque sous forme écrite ou parfois électronique.

2.2 PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ÉCRIT

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle écrit» couvre des contenus professionnels qui doivent être examinés en termes de savoirs et d'actions. 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 niveaux de taxonomie se basent sur les aptitudes partielles sous-jacentes (entreprise et CI) du chapitre 4 du DFP en vigueur.

Liens importants:

[Directive «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 ne peuvent utiliser qu'une calculatrice non programmable et du matériel pour prendre des notes. 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, mais 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 du papier de notes, en particulier pour les calculs.
- Dans les calculs, les erreurs en cascade sont prises en compte dans la mesure du possible lors de l'attribution de points.
- Toutes les notes prises doivent être rendues avec la feuille d'examen. Comme indiqué précédemment, celles-ci ne sont cependant pas évaluées.