

PQ 2026

Agent-e-s relation client CFC

Chères apprenties, Chers apprentis,

Votre troisième année d'apprentissage... Vous ne serez jamais aussi envahis d'informations ou rumeurs diverses que durant cette année ! Cet agenda vous permettra d'obtenir toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin au sujet de la procédure de qualification (PQ). Si malgré tout vous deviez encore avoir des questions, nous vous prions de prendre contact avec votre maître de classe sans tarder. Si nécessaire, celui-ci vous dirigera vers la direction des examens.

Agenda

Octobre 2025

Veuillez signer **le formulaire d'inscription après avoir contrôlé vos données personnelles**.

Mars 2026

Vous recevrez votre convocation personnelle à l'examen. Vous serez informé-e sur le déroulement des examens : dates, experts etc.

Semaines 23/24

Examens finals scolaires (les dates des examens professionnels vous seront communiquées en temps voulu par l'Instance compétente).

30 juin 2026

Proclamation des résultats. Une liste des candidats qui ont réussi les examens sera affichée à l'accueil de la BFB au parterre et visible (stores montés) depuis l'extérieure sur la Place Robert Walser **à midi tapant**. Parallèlement, la Direction des examens publiera cette liste sur la page d'accueil de la BFB (www.bfb-bielbienne.ch) également dès midi.
Les candidats qui auront échoué recevront ce jour-là une lettre (copie à l'entreprise de formation) qui les informera du résultat. De plus nous avertissons entre 8h00 et 10h00 les candidat-e-s ayant échoué par téléphone.

1er juillet 2026

Remise des diplômes au Palais des Congrès, Bienne.

Aperçu du catalogue des branches

Pondération

1. Travail pratique (examen oral)	40%
3. Connaissances professionnelles (examen oral et écrit)	20%
4. Notes d'expérience connaissances professionnelles	20%
5. Culture générale (examen écrit, notes d'expérience, TPA)	20%

Catalogue général des branches

1 Travail pratique

⇒ **Note doit être égale ou supérieure à 4**

Attribution de la note

Pos. 1 examen (4-6h)

(arrondi à la demi-note)

=	Note de branche travail pratique (compte pour 40%)
---	---

2 Connaissances professionnelles

Attribution de la note

	Pos. 1	organisation du travail et de la collaboration (10%)
+	Pos. 2	acquisition de nouveaux clients (10%)
+	Pos. 3	suivi des clients (10%)
+	Pos. 4	fidélisation des clients (10%)
+	Pos. 5	reconquête des clients perdus (10%)
+	Pos. 6	utilisation des installations de communication et des systèmes de support (10%)
+	Pos. 7	respect des directives et des prescriptions (10%)
+	Pos. 8	oral (30%)

: 10 (arrondie à la demi-note)

=	Note de la branche connaissances professionnelles (compte pour 20%)
---	--

3 Culture générale

Attribution de la note

Pos. 1	langue et communication / société (note d'expérience)
Pos. 2	examen (écrit)
Pos. 3	TPA (écrit et oral)

: 3 (arrondie à la demi-note)

=	Note de la branche culture générale (compte pour 20%)
---	---

4 Notes d'expérience connaissances professionnelles

Attribution de la note

Pos. 1	note connaissances professionnelles arrondie à la demi-note
+ Pos. 2	note cours interentreprise arrondie à la demi-note

: 2 (arrondie à la demi-note)

=	Note d'expérience (compte pour 20%)
---	---

IV Directives importantes

Allègement d'examen

Les demandes d'allègement d'examen (demande de mesures de compensation des désavantages) doivent être mentionnées sur le formulaire d'inscription et déposées définitivement avant fin novembre de l'année en cours du passage des examens finaux.

Les demandes déposées après cette date ne seront pas prises en considération.

Examen d'allemand et d'anglais

Vous avez la possibilité de vous inscrire à un examen international de langue (Goethe et/ou Cambridge). L'école vous le conseille vivement. Cependant, lors des examens pratiques vous aurez à passer uniquement un examen d'oral d'allemand. Ce dernier compte dans la moyenne de la note de votre travail pratique.

L'examen est réussi, si

- a) la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4, et
- b) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes des domaines de qualification de l'examen final ainsi que de la note d'expérience. Ces notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 40 %
- b. connaissances professionnelles: 20 %
- c. culture générale: 20 %
- d. note d'expérience: 20 %

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes concernant :

- a. l'enseignement des connaissances professionnelles
- b. les cours interentreprises

La note de l'enseignement des connaissances professionnelles résulte de la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes correspondantes des bulletins semestriels.

La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes des contrôles de compétence.

Pierre Schluep, Responsable des examens