

# Informations sur la PQual destinées aux entreprises formatrices

16.09.2025

# La PQual en entreprise à partir de 2026

Nouvelle PQual après la réforme Employé-e-s de commerce 2023

Suite à la réforme Employé-e-s de commerce 2023, l'examen écrit de la branche sera supprimé à l'été 2026. En contrepartie, l'examen oral final a été rallongé de 20 minutes. Nous vous présentons ci-après ces nouveautés dans le détail.

# PQual en entreprise : Modalités

<b>Durée de l'examen :</b>	50 minutes
<b>Déroulement :</b>	dans un lieu central fixé par la branche Voyages, vraisemblablement Zurich, Olten et Lausanne
<b>Forme de l'examen :</b>	pratique / oral
<b>Méthodologie :</b>	combinaison d'au moins deux méthodes d'examen différentes
<b>Compétences opérationnelles :</b>	prise en compte d'un maximum de compétences opérationnelles du plan de formation employée / employé de commerce CFC

# Procédure de qualification en entreprise

<i>Accueil et installation</i>	<i>Accueil, contrôle d'identité, question sur la capacité à se présenter à l'examen, mise en place technique</i>			
<b>Partie 1</b>	Entretien de conseil et de vente	oral	30 min.	54 points
<b>Partie 2</b>	Entretien professionnel, y compris gestion de situations imprévues (critical incidents)	oral	20 min.	36 points
<b>Total</b>			<b>50 min.</b>	<b>90 points</b>

# Partie 1 de l'examen : Entretien de vente

**Tâche :** La candidate/le candidat mène un entretien de conseil/de vente avec un client/une cliente.

**Durée :** 30 minutes

**Forme :** oral

**Domaines de compétences opérationnelles :** a et d

# Partie 1 : Entretien de conseil et de vente

Selon la situation, l'entretien de conseil/de vente réalisé sous la forme d'un jeu de rôle porte sur l'analyse des besoins et des attentes, l'offre de voyage, la vente d'un voyage et de services additionnels, l'obtention de documents, ainsi que le suivi. Les étapes ultérieures sont définies au terme de l'entretien de conseil/de vente.

- Comme c'était le cas jusqu'ici, les apprenti/es remettent fin février un «rapport d'activité» (anciennement rapport pratique) dans lequel ils/elles ont la possibilité de fournir des détails sur leur formation afin de donner aux experts aux examens un aperçu des connaissances acquises.
- L'entretien de conseil/de vente se déroule sous la même forme qu'avant. Il est également possible de traiter des contenus relatifs à la destination concernée.
- Dans la partie 1 de l'examen, l'experte ou l'expert aux examens joue le rôle de la cliente/du client. L'experte/l'expert A mène l'entretien, l'experte/l'expert B rédige le procès-verbal.

## Partie 2 : Entretien professionnel

**Tâche** : La candidate/le candidat participe à l'entretien professionnel et répond aux questions d'un/e professionnel/le.

**Durée** : 20 minutes

**Forme** : oral

**Domaines de compétences opérationnelles** : b et c

## Partie 2: Entretien professionnel

L'experte/l'expert (PEX) mène l'entretien professionnel et pose des questions techniques sur le cas pratique traité dans la partie 1 de l'examen ainsi que sur différents sujets liés au tourisme. Ces questions peuvent notamment porter sur la marche à suivre dans le traitement de la réservation, les clarifications concernant divers types/prestations de voyage, la communication entre le client et l'agent/e de voyages, les questions relatives à la responsabilité ainsi qu'aux prestations d'assurance, et se fondent sur les objectifs évaluateurs définis dans le plan de formation. Cette partie de l'examen vise également à évaluer la démarche adoptée en présence de situations particulières et imprévues, ainsi que la gestion des réclamations, plaintes et feed-back (critical incidents).

→ Au cours de l'entretien professionnel sont traités 4 sujets (mini cases) des différents objectifs évaluateurs, dont un mini case peut inclure un critical incident (exemple de mini cases : assurance, vol, durabilité, croisières).

→ L'entretien professionnel est préparé individuellement par les expertes et les experts pour chacun/e des candidat/es à l'examen. L'experte/l'expert B mène l'entretien, l'experte/l'expert A rédige le procès-verbal.

# Moyens auxiliaires

## Partie 1 : Entretien de vente

Ordinateur portable personnel, accès Internet (Open Book), brochures (les PEX ont en outre la possibilité de travailler avec une version imprimée des informations B2B/B2C des sites web des voyagistes respectifs), stylo et papier

## Partie 2 : Entretien professionnel

Pas de moyens auxiliaires

# Préparation

**Partie 1 : Entretien de vente** – prend en compte le rapport d'activité en ce qui concerne l'entreprise, les régions, les activités principales, les partenaires prioritaires.

**Partie 2 : Entretien professionnel** – se fonde sur tous les objectifs évaluateurs de la branche Voyages (entreprise et CI) ainsi que sur les objectifs évaluateurs généraux définis dans le plan de formation/guide de la FSV et sur les prestations de voyage mentionnées dans le rapport d'activité des candidates et des candidats.

# Informations générales :



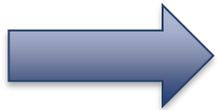
## **Période d'examen :**

Les examens auront vraisemblablement lieu pendant les semaines 19, 20 et 21.



## **Informations sur la PQual dans le cadre des CI :**

Les informations relatives à la PQual seront fournies aux apprenti/es dans le cadre du CI 3B en janvier 2026.



## **Conditions de réussite :**

L'examen oral final de 50 minutes compte pour 30% de la note finale et la note obtenue doit être égale ou supérieure à 4.0 (note éliminatoire).

# Calcul des notes

## Domaines de qualification :

## Pondération

**Travail pratique (PQual en entreprise) : 50 min.**

**30 %**

**École professionnelle :  
Connaissances prof. et culture générale : 4 h 45 min.**

**30 %**

**Note d'expérience**

**40 %**

**Un grand merci de  
votre attention !**

**Nous sommes à votre disposition pour  
répondre à vos questions.**