

Examen professionnel fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le

Année d'examen 2026

Partie 3 de l'examen : Recherche de solutions au sein de l'équipe professionnelle

Exemple d'exercice 3

Durée de l'examen : 20 minutes de préparation individuelle

35 minutes d'entretien en groupe

10 minutes de réflexion écrite individuelle

Veillez tenir compte des points suivants :

1. Contrôlez si le feuillet de cette épreuve est complet. Il comprend, avec la page de garde, 5 pages au total.
2. Inscrivez votre nom, votre numéro de candidat-e et le numéro de la page sur chaque feuille A4 que vous allez produire dans le cadre de la préparation individuelle et du travail de réflexion individuelle.
3. Inscrivez votre numéro de candidat-e sur chaque flipchart que vous élaborerez ensemble lors de la discussion de groupe.

Nous vous souhaitons beaucoup de succès !

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2026 PE3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice 3	Page 2 de 5
--	----------------------	-------------

Enoncé

Préparation individuelle

Élaborez une proposition de solution pour l'exemple de cas suivant. Formulez votre solution de manière à ce qu'elle soit compréhensible sans explication orale. Des feuilles A4 sont à votre disposition à cet effet.

Placez votre solution dans l'enveloppe mise à votre disposition et emportez-la avec vous lors de la discussion de groupe qui suivra.

Vous ne pouvez utiliser aucun document pour traiter cette tâche.

Durée : 20 minutes

Discussion de groupe

Élaborez une solution commune pour l'étude de cas avec 2 à 3 collègues.

Durée :

- 25 minutes : élaboration d'une solution commune
- 10 minutes : rédaction de la solution commune et d'une justification théorique sur le flipchart.

Au début de la discussion de groupe, clarifiez la mission et la procédure à suivre pour trouver une solution commune. Il n'est pas prévu de répartition rigide des rôles. Au cours de l'échange, vous discutez de vos propositions individuelles et vous vous mettez d'accord sur une solution commune. Des feuilles de notes sont à votre disposition pour noter les points les plus importants pour vous. Après 25 minutes, consignez la solution commune sur des feuilles de flipchart et formulez en quelques phrases une justification théorique de cette solution. Vous disposez de 10 minutes pour cela. Veillez à ce que les formulations sur le flipchart soient compréhensibles même sans explication orale.

Au bout de 25 minutes, les experts vous indiquent le temps imparti pour écrire votre solution sur flipchart.

Après le travail de groupe, replacez la proposition de solution individuelle dans l'enveloppe de candidat. Pendant la discussion de groupe, vous pouvez utiliser l'énoncé et la proposition de solution individuelle. La proposition de solution individuelle ne doit pas être modifiée pendant la discussion de groupe.

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2026 PE3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice 3	Page 3 de 5
--	----------------------	-------------

Réflexion individuelle

Sur les feuilles A4 qui vous ont été distribuées, rédigez une réflexion écrite nuancée sur les points suivants :

- votre propre comportement dans le processus de groupe
- comportement de communication de tous les membres
- votre contribution à la recherche d'une solution commune

Vous disposez de 10 minutes pour cela. Vous déposerez ensuite votre réflexion individuelle dans l'enveloppe de candidat.

Les résultats du groupe sur le flipchart ainsi que les éventuelles notes seront collectés après l'examen.

Critères d'évaluation

Critère 1 : caractère approprié de la solution individuelle

- La solution décrite permet de réaliser concrètement la mission professionnelle et tient compte des aspects essentiels décrits dans la situation présentée.
- La solution décrite est réaliste, réalisable dans le cadre de l'accompagnement socioprofessionnel et professionnellement adaptée.
- Une attitude centrée sur les bénéficiaires est visible.

Nombre maximal de points : 9 points

Critère 2 : manière dont la discussion est menée et contribution à la détermination de la solution commune

- Le/la candidat/e contribue activement à la clarification du mandat et à l'organisation de la démarche.
- La discussion est productive et constructive, le/la candidat/e amenant ses propres propositions.
- Toutes les interventions sont formulées de manière claire et compréhensible, afin que toutes les personnes concernées puissent en comprendre le contenu.
- Le/la candidat/e aborde différentes perspectives, ce qui permet d'avoir une vision large du sujet.
- Le/la candidat/e réagit aux contributions des autres pour faire avancer le dialogue et se montre prêt/e à développer des solutions communes.
- Le/la candidat/e s'assure qu'il/elle a bien compris les interventions des autres ou demande des précisions en cas de doute.
- Le/la candidat/e se positionne en tant que professionnel/le de l'accompagnement

Nombre maximal de points : 21 points

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2026 PE3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice 3	Page 4 de 5
--	----------------------	-------------

Critère 3 : qualité professionnelle de la solution commune

- La solution décrite permet de réaliser concrètement la mission professionnelle et tient compte de tous les aspects essentiels décrits dans la situation présentée.
- La solution décrite est réaliste, réalisable dans le cadre de l'accompagnement socioprofessionnel et professionnellement adéquate.
- Une attitude centrée sur les bénéficiaires est visible.
- La justification de la solution commune est pertinente pour l'accompagnement socioprofessionnel et techniquement correcte.
- La justification présente différentes perspectives.

Nombre maximal de points : 15 points

Critère 4 : qualité de la réflexion individuelle

- Au moins 3 appréciations pertinentes sont formulées pour chaque sujet : sur le déroulement du processus de groupe et de son propre comportement, sur la communication entre les membres du groupe ainsi que sur sa propre contribution à la recherche commune de solutions.
- Les appréciations sont compréhensibles, différenciées et professionnellement fondées.

Nombre maximal de points : 6 points

Exemple de cas

Contexte

L'institution « Forteam », qui œuvre pour la réadaptation professionnelle, accueille des personnes atteintes dans leur santé. Elle bénéficie d'une grande section Administration dans laquelle vous travaillez en tant qu'ASP avec 2 autres professionnels. Vous vous partagez les différentes tâches de la section ainsi que l'accompagnement des bénéficiaires de mesures AI, pour la plupart en mesure de formation initiale. Vous avez en particulier la responsabilité de la gestion de la réception de l'institution avec une équipe de 7 parmi les 20 bénéficiaires de cette section. La section Administration gère également toute la correspondance, la documentation et la comptabilité de l'institution.

Situation

Anna est une jeune femme de 19 ans qui a des difficultés d'apprentissage ainsi que beaucoup d'angoisses faces aux situations nouvelles, en particulier celles qui demandent de la collaboration avec des collègues et un contact direct avec la clientèle. Elle est cependant dotée d'une volonté de fer et a le projet de faire un CFC d'employé de commerce et de pouvoir ensuite travailler à l'accueil dans la petite entreprise de ses parents. Son taux actuel est de 60% et elle est parfois absente quelque temps lorsque les angoisses sont trop envahissantes. Elle est actuellement dans une étape de préparation, destinée à l'initier aux activités et à évaluer la faisabilité du projet. L'inscription au CFC d'employé de commerce nécessite un taux minimum de 80% ainsi que la capacité à réaliser à terme la totalité du plan de formation.

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2026 PE3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice 3	Page 5 de 5
--	----------------------	-------------

Chez « Forteam », elle a déjà travaillé en back-office, principalement avec vos collègues, sur de la correspondance, la gestion de factures, de listings, de la saisie, elle y a démontré de belles compétences techniques et un potentiel d'apprentissage certain.

Sur le mois à venir, vous devez la préparer à passer au poste « réception » et la former à l'accueil téléphonique, aux transferts des appels vers les bons services, à l'accueil et l'orientation de visiteurs et partenaires et mailings. Ces aspects font partie du plan de formation du CFC d'employée de commerce. Dans un deuxième temps vous devrez donc évaluer la situation à ce poste, les adaptations nécessaires, et si le projet d'apprentissage peut être validé.

Vous avez la possibilité de la faire travailler en binôme avec Hugo, un apprenti de 2e année qui travaille déjà à la réception et est très à l'aise avec la clientèle. Il peut cependant se montrer peu patient avec ses collègues.

Comment procédez-vous en tant qu'accompagnant-e socioprofessionnel-le dans cette situation ?