

Procédure de qualification Employé(e)s de commerce CFC - Construction et habitat

Travaux pratiques - Résumé de l'évaluation

Date de l'examen _____

Nom de la personne candidate _____

Examen axé sur les cas : introduction d'un nouveau collaborateur/d'une nouvelle collaboratrice			
Critères d'évaluation	Points possibles ¹	Pondération	Points obtenus
Partie 1 de l'examen - Jeu de rôle (DCO C + D)			
Correction professionnelle	3	2x	6
Exhaustivité	3	2x	6
Sens	3	1x	3
Civilité / Technique de présentation	3	1x	3
Technique d'entretien	3	2x	6
Capacité de communication	3	2x	6
Partie 2 de l'examen - entretien professionnel (DCO A, B + E)			
Correction professionnelle DCO A	3	3x	9
Connaissances / réflexions DCO A	3	1x	3
Correction professionnelle DCO B	3	3x	9
Connaissances / réflexions DCO B	3	1x	3
Correction professionnelle DCO E	3	3x	9
Connaissances / réflexions DCO E	3	1x	3
Partie 3 de l'examen - Mini-cas (DCO C + D)			
Traitement des informations DCO C	3	1x	3
Traçabilité de l'analyse DCO C	3	2x	6
Sens de l'analyse DCO C	3	2x	6
Traitement des informations DCO D	3	1x	3
Traçabilité de l'analyse DCO D	3	2x	6
Sens de l'analyse DCO D	3	2x	6
Total des points			96

	<Nom EXP A>	<Nom EXP B>
Nom Expert(e) aux examens		
Signature	_____	_____
Date	_____	_____

¹ Seuls des points entiers peuvent être attribués. Les points possibles sont 3, 2, 1 et 0.



Partie 1 de l'examen – Jeu de rôle

Critère d'évaluation 1 : « Correction professionnelle »

Question directrice : « Les réponses/solutions du candidat sont-elles correctes d'un point de vue professionnel ? »

Observation / remarque	Évaluation (double pondération)	Points
	Les réponses/solutions de la personne candidate ne présentent aucun écart par rapport aux réponses/solutions correctes sur le plan professionnel.	3
	Les réponses/solutions du candidat présentent de petits écarts par rapport aux réponses/solutions correctes sur le plan technique	2
	Les réponses/solutions du candidat présentent des écarts plus importants par rapport aux réponses/solutions correctes sur le plan technique	1
	Les réponses/solutions du candidat sont inutilisables ou contiennent de grosses incohérences techniques.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 2 : « Exhaustivité »****Question directrice :** « Les réponses/solutions du candidat sont-elles complètes ? »

Observation / remarque	Evaluation (double pondération)	Points
	Les réponses/solutions de la personne candidate ne présentent aucun écart par rapport aux réponses/solutions complètes.	3
	Les réponses/solutions de la personne candidate présentent de petits écarts par rapport aux réponses/solutions complètes.	2
	Les réponses/solutions de la personne candidate présentent des écarts plus importants par rapport aux réponses/solutions complètes.	1
	Les réponses/solutions du candidat sont inutilisables ou il oublie des aspects centraux.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 3 : « Sens »****Question directrice :** « Les réponses/solutions de la personne candidate sont-elles sensées ? »

Observation / remarque	Beurteilung (einfach gewichtet)	Punkte
	Die Antworten/Lösungen der kandidierenden Person zeigen keine Abweichungen von der sinnvollen Antwort.	3
	Die Antworten/Lösungen der kandidierenden Person zeigen kleine Abweichungen von der sinnvollen Antwort.	2
	Die Antworten/Lösungen der kandidierenden Person zeigen grössere Abweichungen von der sinnvollen Antwort.	1
	Die Antworten/Lösungen der kandidierenden Person sind unbrauchbar bzw. machen in der beschriebenen Situation keinen Sinn.	0
Justification		



Critère d'évaluation 4 : « Civilité / technique de présentation »

Question directrice : « La civilité / la technique de présentation correspondent-elles aux attentes ? »

Remarque : sélection d'au moins 1 des 3 critères nécessaire

Beobachtung / Bemerkung		Évaluation (pondération simple)	Points
☐	Le savoir-vivre / la technique de présentation correspond entièrement aux attentes.	Die Umgangsformen / die Präsentationstechnik entsprechen vollumfänglich den Erwartungen.	3
☐	Le savoir-vivre / la technique de présentation s'écarte faiblement des attentes.	Die Umgangsformen / die Präsentationstechnik weichen schwach von den Erwartungen ab.	2
☐	Le savoir-vivre / la technique de présentation diffère fortement des attentes.	Die Umgangsformen / die Präsentationstechnik weichen stark von den Erwartungen ab.	1
	Les manières / la technique de présentation s'écarte extrêmement des attentes.	Die Umgangsformen / die Präsentationstechnik weichen äusserst stark von den Erwartungen ab.	0
Justification			



Critère d'évaluation 5 : « Technique d'entretien »

Question directrice : « La technique d'entretien correspond-elle aux attentes ? »

Remarque : sélection d'au moins 3 des 8 critères nécessaire

Observation / remarque		Évaluation (double pondération)	Points
☐	d2_mp2_2 Il/elle organise l'introduction de l'entretien de manière claire et informative pour son interlocuteur, en expliquant le thème, les objectifs de l'entretien et son déroulement.	La technique d'entretien correspond entièrement aux attentes.	3
☐	d3_mp2_1 Il/elle tient à disposition tous les documents nécessaires à l'entretien.	La technique d'entretien s'écarte faiblement des attentes.	2
☐	d2_mp2_1 Il/elle se met à la place de son interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.	La technique d'entretien diffère fortement de celle attendue.	1
☐	d3_mp2_1 Il/elle présente une ligne d'argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments.	La technique d'entretien s'écarte extrêmement des attentes.	0
☐	d2_mp2_1 Il/elle esquisse des variantes de solutions possibles avec les avantages et les inconvénients correspondants sous forme d'exemples.	Justification	
☐	d1_mp3_2 Il/elle transmet les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.		
☐	d2_mp1_1 Il/elle s'assure qu'à la fin de l'entretien, plus aucune question ne reste sans réponse.		
☐	d1_mp1_2 A la fin, il/elle résume la demande avec ses propres mots.		



Critère d'évaluation 5 : « Capacité de communication »

Question directrice : « La capacité de communication correspond-elle aux attentes ? »

Remarque : sélection d'au moins 2 des 4 critères nécessaire.

Observation / remarque		Évaluation (double pondération)	Points
☐	d2_mp1_1 Il/elle transmet toutes les informations nécessaires de manière compréhensible.	La capacité de communication correspond entièrement aux attentes.	3
☐	d1_mp1_2 Il/elle pose des questions ciblées afin de comprendre pleinement la demande.	La capacité de communication s'écarte faiblement des attentes.	2
☐	d1_mp1_2 Il/elle montre à son interlocuteur qu'il/elle l'écoute activement par sa posture et des expressions de confirmation comme « ah », « mhm ».	La capacité de communication s'écarte fortement des attentes.	1
☐	d1_mp1_1 Il/elle utilise de manière ciblée des signaux non verbaux tels que le sourire, le hochement de tête, le froncement de sourcils afin de communiquer à son interlocuteur son intérêt et son attention.	La capacité de communication s'écarte extrêmement fortement des attentes.	0
Justification			



Entretien professionnel (DCO A)

Critère d'évaluation 1 : « Correction professionnelle »		
Question directrice : « Les réponses sont-elles correctes sur le plan professionnel (selon le dossier de formation, y compris les questions directrices) ? »		
Observation / remarque	Évaluation (triple pondération)	Points
5 - 7 questions avec solutions pour - différentes tâches partielles ou critères partiels des mandats pratiques - Questions directrices - les relations économiques	Les réponses de la personne candidate ne présentent pas d'écarts par rapport aux réponses correctes sur le plan technique.	3
	Les réponses de la personne candidate présentent des écarts mineurs par rapport aux réponses techniquement correctes.	2
	Les réponses du candidat présentent des écarts plus importants par rapport aux réponses correctes sur le plan technique.	1
	Les réponses du candidat sont inutilisables ou contiennent de grosses incohérences techniques.	0
Justification		



Entretien professionnel (DCO A)

Critère d'évaluation 2 : « Connaissances / réflexions »

Question directrice : « La personne candidate en déduit-elle des connaissances pertinentes ? »

Observation / remarque	Évaluation (pondération simple)	Points
2 - 3 questions avec solutions sur - les expériences d'apprentissage décrites dans le dossier de formation (connaissances / réflexions)	La personne candidate en déduit des conclusions en grande partie correctes et compréhensibles.	3
	La personne candidate déduit des résultats majoritairement corrects et compréhensibles.	2
	La personne candidate déduit des connaissances en partie incorrectes ou incompréhensibles.	1
	La personne candidate ne déduit aucune conclusion ou des conclusions totalement erronées.	0
Justification		



Entretien professionnel (DCO B)

Beurteilungskriterium 1: «Fachliche Korrektheit» Leitfrage: «Sind die Antworten fachlich korrekt (gemäss Lerndokumentationen)?»		
Observation / remarque 5 - 7 questions avec solutions pour - différentes tâches partielles ou critères partiels des mandats pratiques - Questions directrices - les relations économiques	Évaluation (triple pondération)	Points
	Les réponses de la personne candidate ne présentent pas d'écarts par rapport aux réponses correctes sur le plan technique.	3
	Les réponses de la personne candidate présentent des écarts mineurs par rapport aux réponses techniquement correctes.	2
	Les réponses du candidat présentent des écarts plus importants par rapport aux réponses correctes sur le plan technique.	1
	Les réponses du candidat sont inutilisables ou contiennent de grosses incohérences techniques.	0
Justification 		



Entretien professionnel (DCO B)

Critère d'évaluation 2 : « Connaissances / réflexions »

Question directrice : « La personne candidate en déduit-elle des connaissances pertinentes ? »

Observation / remarque	Évaluation (pondération simple)	Points
<i>2 - 3 questions avec solutions sur</i> - <i>les expériences d'apprentissage décrites dans le dossier de formation (connaissances / réflexions)</i>	La personne candidate en déduit des conclusions en grande partie correctes et compréhensibles.	3
	La personne candidate déduit des résultats majoritairement corrects et compréhensibles.	
	La personne candidate déduit des connaissances en partie incorrectes ou incompréhensibles.	
	La personne candidate ne déduit aucune conclusion ou des conclusions totalement erronées	
Justification		

Page 12 de 20



Entretien professionnel (DCO E)

Critère d'évaluation 2 : « Connaissances / réflexions »

Question directrice : « La personne candidate en déduit-elle des connaissances pertinentes ? »

Observation / remarque	Évaluation (pondération simple)	Points
2 - 3 questions avec solutions sur - les expériences d'apprentissage décrites dans le dossier de formation (connaissances / réflexions)	La personne candidate en déduit des conclusions entièrement correctes et compréhensibles.	3
	La personne candidate déduit des résultats majoritairement corrects et compréhensibles.	
	La personne candidate déduit des connaissances en partie incorrectes ou incompréhensibles.	
	La personne candidate ne déduit aucune conclusion ou des conclusions totalement erronées	
Justification		



Mini-Cas 1 (DCO C)

Critère d'évaluation 1 : « Traitement de l'information » Question directrice : « Le candidat intègre-t-il les informations disponibles dans l'analyse dans un cadre approprié ? »		
Observation / remarque	Évaluation (pondération simple)	Points
	Le/la candidat(e) tient compte de manière cohérente des informations pertinentes lors de l'analyse. Il/elle tient compte des conditions internes à l'entreprise - et/ou spécifiques à la branche.	3
	Lors de l'analyse, le candidat tient compte le plus souvent de manière conséquente des informations pertinentes. Il/elle tient compte le plus souvent des conditions internes à l'entreprise et/ou à la branche.	2
	Le candidat ne tient pas systématiquement compte des informations pertinentes lors de l'analyse. En outre, il/elle ne tient pas systématiquement compte des conditions internes à l'entreprise et/ou à la branche.	1
	Le candidat ne tient pas compte des informations pertinentes et/ou de la situation de la branche lors de l'analyse.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 2 : « Traçabilité de l'analyse »****Question directrice :** « Les analyses de la personne candidate sont-elles correctes et compréhensibles sur le plan du contenu ? »

Observation / remarque	Évaluation (double pondération)	Points
	La personne candidate effectue les analyses de manière correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses sont plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses sont cohérents par rapport à la situation de départ.	3
	La personne candidate effectue les analyses de manière correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses sont en grande partie plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses sont en grande partie cohérents par rapport à la situation de départ.	2
	La personne candidate effectue les analyses de manière à peine correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses ne sont guère plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses ne sont guère cohérents par rapport à la situation de départ.	1
	La personne candidate effectue les analyses de manière incorrecte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses ne sont pas plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses ne sont pas utilisables par rapport à la situation de départ.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 3 : « Sens »****Question directrice :** « La personne candidate élabore-t-elle des adaptations ou des propositions de solutions judicieuses ? »

Observation / remarque	Évaluation (double pondération)	Points
	La personne candidate élabore des adaptations ou des propositions de solutions pertinentes. Celles-ci sont en outre réalisables du point de vue de la gestion d'entreprise.	3
	Les adaptations ou propositions de solutions élaborées sont certes judicieuses. Mais elles ne sont pas ou que difficilement applicables du point de vue de la gestion d'entreprise.	2
	Les adaptations ou propositions de solutions élaborées ne sont généralement pas judicieuses et elles ne sont pas applicables du point de vue de la gestion d'entreprise.	1
	La personne candidate n'élabore pas d'adaptations ou de propositions de solutions ou bien elles sont inutiles	0
Justification		



Mini-Cas 2 (DCO D)

Critère d'évaluation 1 : « Traitement de l'information »

Question directrice : « Le candidat intègre-t-il les informations disponibles dans l'analyse dans un cadre approprié ? »

Observation / remarque	Évaluation (pondération simple)	Points
	Le/la candidat(e) tient compte de manière cohérente des informations pertinentes lors de l'analyse. Il/elle tient compte des conditions internes à l'entreprise - et/ou spécifiques à la branche.	3
	Lors de l'analyse, le candidat tient compte le plus souvent de manière conséquente des informations pertinentes. Il/elle tient compte le plus souvent des conditions internes à l'entreprise et/ou à la branche.	2
	Le candidat ne tient pas systématiquement compte des informations pertinentes lors de l'analyse. En outre, il/elle ne tient pas systématiquement compte des conditions internes à l'entreprise et/ou à la branche.	1
	Le candidat ne tient pas compte des informations pertinentes et/ou de la situation de la branche lors de l'analyse.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 2 : « Traçabilité de l'analyse »****Question directrice :** « Les analyses de la personne candidate sont-elles correctes et compréhensibles sur le plan du contenu ? »

Observation / remarque	Évaluation (double pondération)	Points
	La personne candidate effectue les analyses de manière correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses sont plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses sont cohérents par rapport à la situation de départ.	3
	La personne candidate effectue les analyses de manière correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses sont en grande partie plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses sont en grande partie cohérents par rapport à la situation de départ.	2
	La personne candidate effectue les analyses de manière à peine correcte sur le plan du contenu. Les résultats des analyses ne sont guère plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses ne sont guère cohérents par rapport à la situation de départ.	1
	La personne candidate n'effectue pas les analyses correctement du point de vue du contenu. Les résultats des analyses ne sont pas plausibles en raison de la procédure. Les résultats des analyses ne sont pas utilisables par rapport à la situation de départ.	0
Justification		

**Critère d'évaluation 3 : « Sens »****Question directrice** : « La personne candidate élabore-t-elle des adaptations ou des propositions de solutions judicieuses ? »

Observation / remarque	Évaluation (double pondération)	Points
	La personne candidate élabore des adaptations ou des propositions de solutions pertinentes. Celles-ci sont en outre réalisables du point de vue de la gestion d'entreprise.	3
	Les adaptations ou propositions de solutions élaborées sont certes judicieuses. Mais elles ne sont pas ou que difficilement applicables du point de vue de la gestion d'entreprise.	2
	Les adaptations ou propositions de solutions élaborées ne sont généralement pas judicieuses et elles ne sont pas applicables du point de vue de la gestion d'entreprise.	1
	La personne candidate n'élabore pas d'adaptations ou de propositions de solutions ou bien elles sont inutiles.	0
Justification		

