



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

**Domaine de qualification « Travaux pratiques –
Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC »
Concept Branche « administration publique »**

Version 1.5 du 14 janvier 2026

Un produit de la branche « Administration publique »

© Branche Administration publique /Administration publique/Amministrazione pubblica

Table des matières

<i>Introduction</i>	- 2 -
1.1 But de la procédure de qualification	- 2 -
1.2 Groupes cibles	- 2 -
1.3 Bases	- 2 -
2 <i>Aperçu de la procédure de qualification</i>	- 3 -
3 <i>Procédure de qualification : accent mis sur les compétences opérationnelles professionnelles</i>	- 4 -
3.1 Orientation vers les compétences opérationnelles	- 4 -
3.2 Le domaine de qualification « Travail pratique » en bref	- 5 -
3.3 Les autres domaines de qualification en bref	- 7 -
4 <i>Organisation des examens</i>	- 9 -
4.1 Rôles et responsabilités	- 9 -
4.2 Inscription à l'examen	- 10 -
4.3 Convocation	- 10 -
4.4 Portrait de l'entreprise	- 10 -
4.5 Compensation des désavantages	- 11 -
5 <i>Conditions générales de l'examen</i>	- 12 -
5.1 Contrôle d'identité et questionnaire sanitaire à l'entrée	- 12 -
5.2 Outils autorisés	- 12 -
5.3 Retard à l'examen	- 12 -
5.4 Absences, interruption et abandon de l'examen	- 12 -
5.5 Communication des résultats d'examen	- 12 -
5.6 Procédure de recours	- 12 -
6 <i>Déroulement et contenu de l'examen</i>	- 13 -
6.1 Aperçu	- 13 -
6.2 Orientation pédagogique professionnelle et conditions-cadres	- 14 -
6.3 Préparation	- 16 -
6.4 Déroulement de l'	- 17 -
7 <i>Évaluation</i>	- 20 -
7.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles	- 20 -
7.2 Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)	- 21 -
7.3 Réussite à l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)	- 21 -
8 <i>Archivage</i>	- 22 -
9 <i>Autorisation</i>	- 22 -
10 <i>Annexe 1 – Grille d'évaluation pour l'examen final en entreprise</i>	- 23 -
11 <i>Annexe 2 - Concrétisation des critères d'évaluation pour la partie 1 de l'examen – simulation d'une situation professionnelle</i>	- 25 -
12 <i>Annexe 3 - Précision des critères d'évaluation pour la partie 2 de l'examen – Jeu de rôle</i>	33

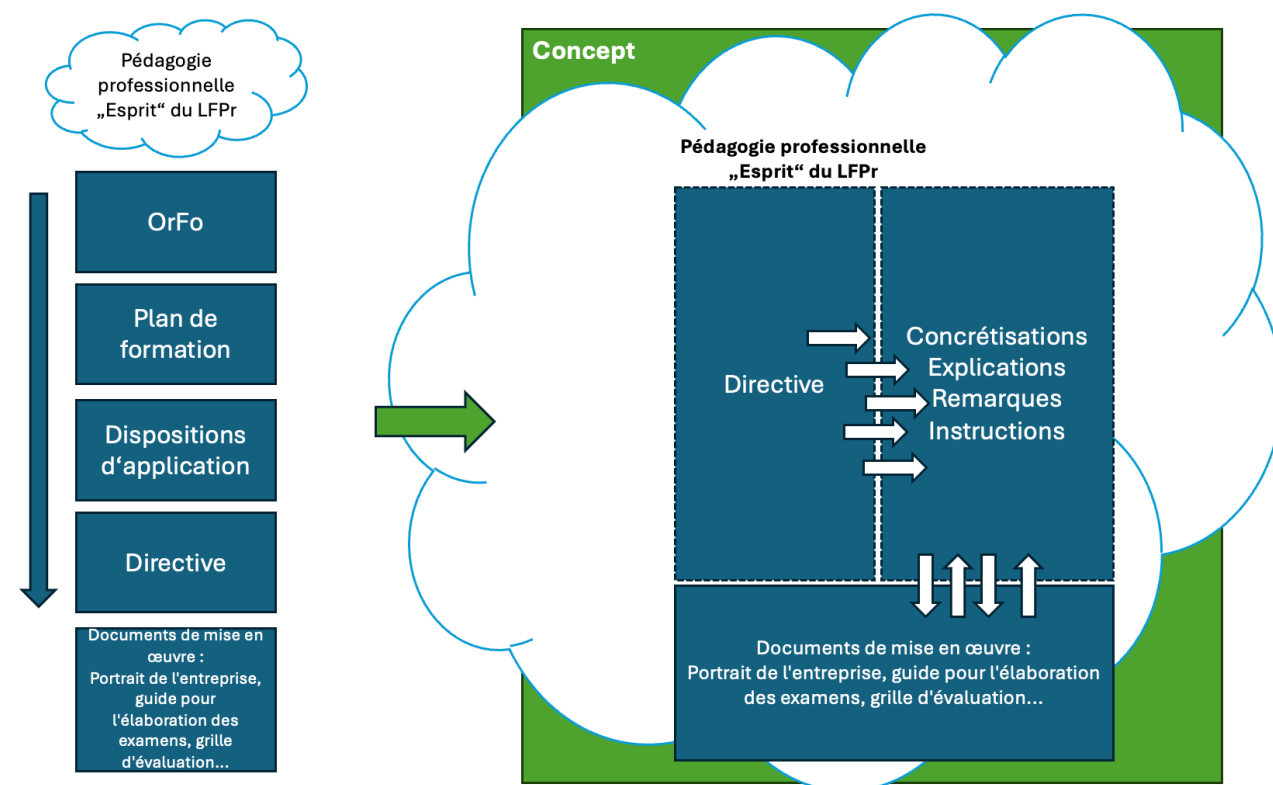
1 Introduction

1.1 But de la procédure de qualification

La procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale « Employé/e de commerce CFC » dans la branche « administration publique » est régie par les bases mentionnées ci-dessous.

Le présent concept intègre le domaine de qualification « Travaux pratiques » dans la procédure de qualification, en justifie la conception concrète et en explique l'orientation pédagogique professionnelle. Il concrétise les directives relatives au domaine de qualification et ses annexes. Il explique également les liens entre les bases générales et les documents de mise en œuvre.

Le concept est publié par le comité directeur de la branche « Administration publique ».



1.2 Groupes cibles

Le concept s'adresse aux candidats, aux chefs d'examen (CEXP), aux experts d'examen (EXP), aux formateurs professionnels (BB) et aux responsables des cours interentreprises.

1.3 Bases

Les principales bases formelles sur lesquelles repose ce concept sont énoncées au chapitre 2 des « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et au plan de formation pour les employés de commerce CFC ».

En outre, le concept s'appuie sur les modèles, réflexions et connaissances les plus couramment utilisés et les plus reconnus actuellement dans la formation professionnelle suisse en matière de procédures de qualification. L'orientation vers les compétences opérationnelles occupe donc également une place centrale dans le concept.

2 Aperçu de la procédure de qualification

		1 ^{re} année d'apprentissage	2 ^e année d'apprentissage	3 ^e année d'apprentissage	Pondération dans le bulletin de notes*						
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Note éliminatoire	TP 30%				
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	CP / CG 30%				
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	Moyenne des 6 notes semestrielles globales (Note semestrielle globale = Moyenne des notes du bulletin semestriel)	Note d'expérience 40 % Entreprise 25 % École prof. 50 % CI 25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5				
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5				NBS 6
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5				NBS 6
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
	Note d'expérience CI	DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		Option					NBS 1				NBS 2
			NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5				NSG 6
			2 CC-CI sur l'ensemble de la formation professionnelle initiale								
	Note d'expérience CI	Moyenne des 2 CC-CI									

* Pour l'arrondi des notes, cf. dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification – Employée/Employé de commerce CFC (p. 4 et 5)

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise ; DCO = domaine de compétences opérationnelles ; TP = travail pratique ; CP / CG = connaissances prof. / culture générale ; NBS = note du bulletin semestriel ; DC = domaine à choix ; NSG = note semestrielle globale

La procédure de qualification (PQ) est réussie si la note globale ainsi que la note obtenue à l'examen final en entreprise et à l'examen final à l'école (= notes de cas) sont d'au moins 4,0. La note globale de la procédure de qualification (PQ) se compose comme suit :

Notes d'expérience | 40 % | PAS de note finale

- Entreprise
- École professionnelle
- Cours interentreprises

Domaine de qualification « Travail pratique » | 30 % | Note de cas

Examen final en entreprise

Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » | 30 % | Note finale

Examen final scolaire

3 Procédure de qualification : accent mis sur les compétences opérationnelles professionnelles

3.1 Orientation vers les compétences opérationnelles

Au cours de la formation professionnelle initiale « Employé-e de commerce CFC », les apprentis acquièrent des compétences opérationnelles concrètes qui les distinguent en tant que professionnels dans leur domaine. Grâce à ces compétences, les employés de commerce CFC formés peuvent entrer dans le monde du travail après leur formation initiale et y réussir. Ils peuvent contribuer à façonner le monde du travail et se perfectionner. Les DC sont décrites dans les bases.

Les apprentis orientent leur apprentissage vers ces DC. Les responsables de la formation professionnelle des trois lieux de formation s'appuient sur ces compétences opérationnelles professionnelles pour former, enseigner, encadrer, donner du feedback, etc. Les tâches pratiques, d'apprentissage et d'entraînement dans les lieux de formation que sont l'entreprise et le CI visent à développer les DC. Cela vaut également pour les autres instruments : grille de compétences, rapport de formation, dossier de formation/portfolio personnel, etc. Les responsables de la formation professionnelle apprennent au cours de leur formation à promouvoir et à évaluer les DC.

Il en résulte que les DC constituent également les points de repère centraux dans tous les éléments de la procédure d'examen. C'est à l'aune des DC que se mesure la réussite ou l'échec aux examens. Les personnes qui peuvent prouver leurs DC professionnelles dans la procédure d'examen obtiennent le certificat de capacité et sont considérées comme des professionnels commerciaux de la branche.

Cette preuve des compétences opérationnelles nécessite que le processus de qualification prévoie des formes d'examen et des tâches correspondantes. La simple restitution de connaissances commerciales apprises par cœur n'est pas suffisante. Le travail pratique doit permettre d'évaluer de manière valable les compétences opérationnelles réellement acquises. Cela nécessite des formes d'examen proches de la pratique et des tâches relativement complexes, qui se réfèrent toujours aux compétences opérationnelles.

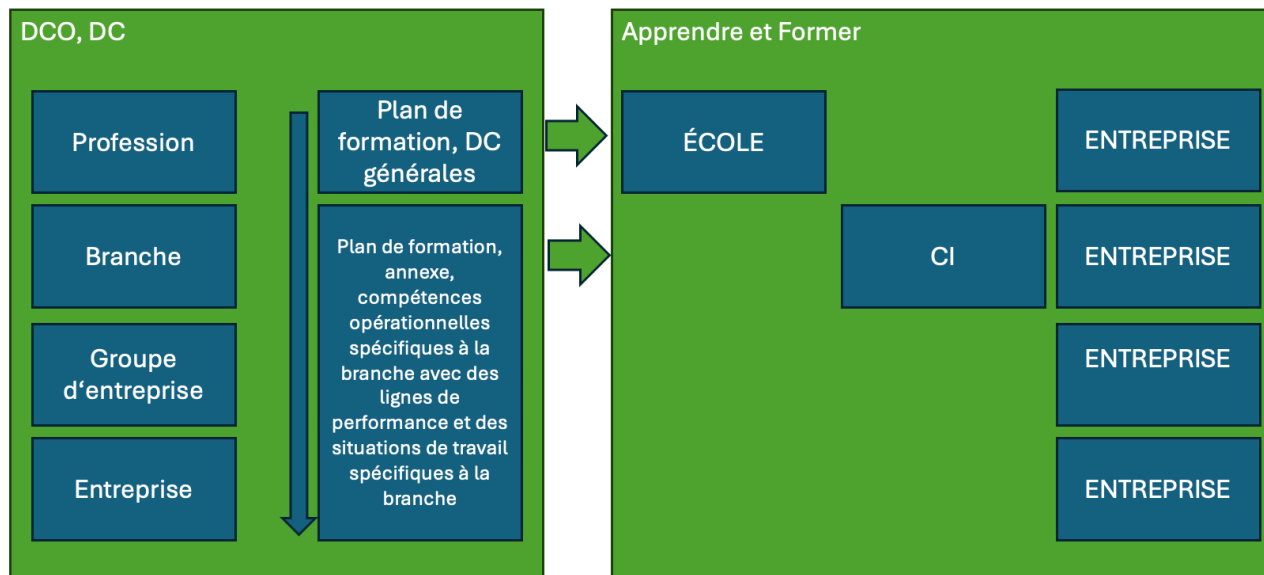
L'ordonnance sur la formation et le plan de formation détaillent les DC. Elles sont classées dans des domaines de compétences opérationnelles généraux (DCO).

Toutes les branches de formation et d'examen commerciales ont les mêmes DCO et DC. C'est pourquoi les DC sont formulées de manière relativement ouverte. Sous leur forme générale, elles ne sont généralement pas assez concrètes pour le développement et la mise en œuvre du programme de formation qualifiant.

La branche a toutefois concrétisé les DC les plus importantes en les transformant en « situations de travail » spécifiques à la branche. Ces situations de travail, assorties des objectifs évaluateurs correspondants, constituent des points de repère particulièrement utiles pour l'élaboration des tâches du POQ et l'évaluation des compétences opérationnelles.

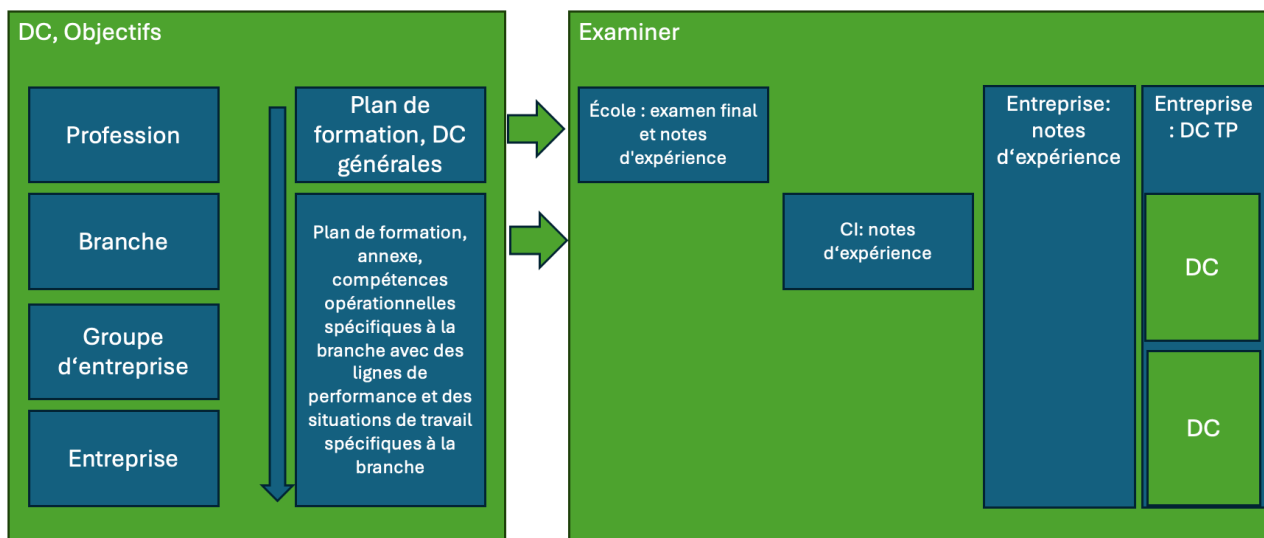
3.2 Le domaine de qualification « Travail pratique » en bref

« Employé/e de commerce CFC » n'est pas exclusivement un diplôme d'entreprise ou de groupe d'entreprises, mais une formation professionnelle initiale qui est également axée sur la branche et la profession.



C'est pourquoi la qualification professionnelle doit tenir compte d'un mélange approprié des différents niveaux : profession, branche, groupe d'entreprises et entreprise.

Alors que les éléments de qualification de l'école professionnelle visent principalement le niveau professionnel, le domaine de qualification (DQ) « Travail pratique » se concentre principalement sur les autres niveaux.



La branche « administration publique » regroupe un large éventail d'entreprises formatrices : les administrations de petites communes rurales et les autorités des grandes villes en font partie, tout comme les unités administratives cantonales spécialisées. On peut distinguer grossièrement les groupes d'entreprises suivants :

- Administration d'une commune rurale de moins de 3000 habitants
- Administration d'une commune d'agglomération de moins de 4000 habitants
- Administration d'une commune d'agglomération de plus de 4000 habitants
- Administration d'une ville de moins de 100 000 habitants
- Administration d'une ville de plus de 100 000 habitants

- Administration cantonale à vocation spécifique
- Autres unités de l'administration publique telles que secrétariats généraux, autorités intercantionales, services spécialisés, etc.

Au sein de ces groupes d'entreprises (de formation) et de leurs entreprises formatrices, les apprentis acquièrent les compétences opérationnelles prévues dans le plan de formation, mais toujours en fonction de leurs spécificités.

Exemple : dans une petite administration communale, les futurs employés de commerce apprennent souvent assez rapidement et de manière relativement autonome, dans le cadre des directives de l'entreprise, à « mettre en œuvre des activités de marketing et de communication » (compétence opérationnelle c4) et à prendre en charge la communication initiale avec tous les habitants pour leurs diverses demandes. Dans une unité administrative cantonale spécialisée, les apprentis sont plutôt en contact avec des groupes de clients très spécifiques et ont donc affaire à des demandes plus techniques.

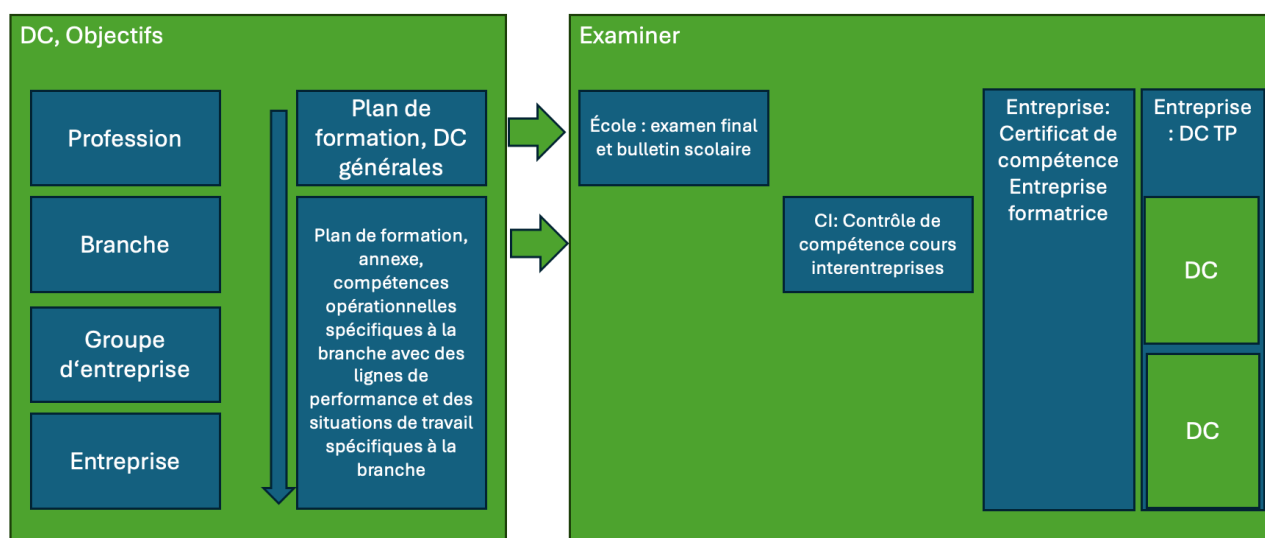
Les contrôles de compétence professionnels constituent déjà un élément de la procédure de qualification axé sur la situation professionnelle. Ces notes d'expérience ne relèvent pas du domaine de qualification « Travail pratique ».

Afin que les examens dans le domaine de qualification « travail pratique » puissent également tenir compte de manière appropriée du contexte spécifique de l'entreprise des apprentis, ceux-ci soumettent avant l'examen le « portrait de l'entreprise » (cf. chapitre 4.4), qui est ensuite mis à la disposition du EXP.

Les employés de commerce CFC de la branche « administration publique » fournissent des services à des clients externes et internes. Le traitement des demandes des clients est une tâche typique de leur quotidien professionnel. C'est dans la gestion de ces situations quotidiennes et dans l'élaboration de solutions aux demandes des clients que les compétences opérationnelles professionnelles s'expriment le plus clairement. On peut distinguer ici les situations avec et sans contact direct avec la clientèle.

Les situations sans contact direct avec la clientèle ne sont pas caractérisées par une interaction immédiate et sont peu imprévisibles. L'activité commerciale peut être planifiée relativement facilement et les bases de l'action peuvent être prises en compte. Les compétences opérationnelles correspondantes au niveau de la branche peuvent donc être démontrées par la résolution de tâches relativement standardisées. Le format « Simulation d'une situation professionnelle » (SP) est particulièrement adapté à cet effet.

Le format du « jeu de rôle » (JR) permet quant à lui de reproduire des situations impliquant un contact direct avec la clientèle, qui sont soumises à une certaine ouverture et à un certain dynamisme. Pour les maîtriser, les compétences opérationnelles au niveau des groupes d'entreprise et de l'entreprise individuelle sont importantes.



C'est pourquoi le domaine de qualification se compose de deux parties d'examen.

Niveau	Contact personnel avec la clientèle	Partie de l'examen	Standardisation des instruments d'évaluation
Branche	SANS	Partie d'examen 1 Simulation d'une situation professionnelle	Complète
Groupe d'entreprise, Entreprise	AVEC	Partie 2 de l'examen Jeu de rôle	Partiel

Les deux parties couvrent globalement à la fois une ampleur et une abstraction appropriées des compétences opérationnelles, ainsi qu'une profondeur et une spécificité raisonnables.

3.3 Les autres domaines de qualification en bref

3.3.1 Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale »

Le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » évalue les bases et les compétences intersectorielles, représente 30 % de la note globale et est (sans domaine obligatoire à option et option) une note de cas. L'examen a lieu vers la fin de la formation et dure au total 4,75 heures.

Les épreuves écrites sont organisées dans le cadre d'un examen final centralisé, spécifique à chaque région linguistique. Cinq domaines de compétences opérationnelles (A à E) sont évalués, avec une pondération égale. Les épreuves écrites durent 225 minutes et sont suivies d'une pause de 30 minutes. Les épreuves orales sont évaluées par au moins deux experts.

L'examen écrit est un examen à livre ouvert avec accès à Internet (BYOD).

- La position 1 est évaluée oralement et comprend une présentation ainsi que le traitement de deux cas d'application concrets. La présentation porte sur un travail d'approfondissement consacré à l'organisation individuelle de la vie ou au développement durable.
- La position 2 consiste en des exercices écrits sur l'interaction dans un environnement de travail en réseau. L'analyse, la planification et la réflexion sont attendues, y compris l'évaluation linguistique d'un texte.
- La position 3 évalue la coordination des processus entrepreneuriaux, y compris l'organisation, la budgétisation et les langues étrangères.
- La position 4 comprend un jeu de rôle dans une langue étrangère et deux incidents critiques oraux. L'examen oral évalue les compétences de communication dans des situations quotidiennes en allemand et dans une langue étrangère.
- La position 5 traite de l'utilisation des technologies numériques, par exemple la publication, la protection des données et le traitement des données.

L'évaluation s'effectue à l'aide de critères d'évaluation standardisés et neutres sur le plan scolaire. Toutes les positions sont prises en compte de manière égale dans la note globale. Il s'agit d'une note de cas – une note minimale de 4 est nécessaire pour réussir.

La culture générale est intégrée et basée sur le programme national d'enseignement général pour les employés de commerce CFC.

Domaine de qualification : connaissances professionnelles et culture générale		
Compétences opérationnelles	Forme de l'examen	Durée et pondération
A : Formes de travail agiles	Oral (approfondissement, application)	30 min 20 %
B : Travail en réseau	Écrit (étude de cas)	75 min 20 %
C : Processus de travail	Écrit (étude de cas)	75 min 20 %
D : Relations clients/fournisseurs	Oral (jeu de rôle, incidents critiques)	30 min 20 %
E: Technologies numériques	Écrit Étude de cas	75 min 20 %
Durée totale : 4 h 45 min	Pondération : 30 % Examen complet (note de cas)	

3.3.2 Le domaine de qualification « note d'expérience » en bref

La note d'expérience représente 40 % de la note globale dans la procédure de qualification d'employé(e) de commerce CFC.

Elle se compose des trois notes partielles suivantes et n'est PAS une note de cas :

- **Entreprise**
La note d'expérience en entreprise est basée sur six contrôles de compétence en entreprise. Chaque contrôle de compétence est établi et évalué par semestre. Toutes les compétences opérationnelles A à E sont évaluées. L'évaluation est effectuée à l'aide de critères standardisés, qui sont convertis en une demi-note ou une note entière. La sixième attestation de compétence doit être obtenue au plus tard le 15 mai du dernier semestre. En cas de changement de secteur ou d'entreprise, les contrôles de compétence précédents sont repris.
- **École professionnelle**
La note d'expérience à l'école professionnelle se compose de six notes semestrielles. Celles-ci couvrent tous les domaines de compétences opérationnelles ainsi que l'option choisie et le domaine obligatoire à option. Sont évaluées les connaissances déclaratives, les connaissances procédurales, l'application interdisciplinaire et l'évaluation des processus. Les applications interdisciplinaires doivent avoir lieu au plus tard au cours du dernier semestre d'un domaine. Les évaluations des processus comprennent des réflexions et des bilans dans le portfolio personnel. Les notes semestrielles sont prises en compte à parts égales dans la note d'expérience. Les certificats de langue ne sont pas pris en compte dans la QV, mais sont consignés dans le portfolio personnel.
- **Cours interentreprises**
La note d'expérience des cours interentreprises (CI) repose sur deux contrôles de compétence. Chaque certificat de compétence CI comprend au moins une évaluation de l'apprenti. L'évaluation s'effectue à l'aide de méthodes telles que la simulation d'une situation professionnelle, le transfert de connaissances ou l'étude de cas. Les notes sont également enregistrées de manière standardisée et reprises en cas de changement de branche. Toutes les notes sont arrondies à des notes entières ou demi-notes et sont prises en compte dans la procédure de qualification.

Pondération du domaine de qualification		
Note d'expérience (40 % de la note totale)		
Entreprise	École professionnelle	Cours interentreprises
25	50	25

4 Organisation des examens

4.1 Rôles et responsabilités

Les rôles suivants sont décrits plus en détail dans les directives. Elles sont résumées ici et complétées par des explications supplémentaires.

Comité de la branche « Administration publique/Öffentliche Verwaltung/Amministrazione pubblica »

- Approbation et publication du guide et des annexes correspondantes
- Approbation et publication du concept
- Mise en place de la commission « Procédure de qualification en entreprise » et élection des membres
- Attribution de la mission à la commission

Commission « Procédure de qualification en entreprise »

- Révision périodique du guide, des annexes et du concept afin d'identifier les possibilités d'optimisation et de développement
- Optimisation et développement du guide, des annexes et du concept pour le compte du comité directeur
- Formulation de demandes de modification des directives, des annexes ou du concept

Chefs experts (CEXP)

- Planification des examens pour le compte de l'autorité cantonale d'examen
- Assurer la qualité des examens pour le compte de l'autorité cantonale d'examen
- Direction du EXP
- Assurer la liaison avec l'autorité cantonale d'examen

Experts aux examens (EXP)

- Suivre la formation pour le rôle
- Préparer les examens : préparation individuelle aux examens pour le compte des autorités cantonales d'examen et sous la direction du CEXP
- Évaluer des résultats des d'examen : évaluer de manière professionnelle et équitable les performances des candidats sur la base des critères définis et à l'aide des outils appropriés.
- Documenter les examens : justifier l'attribution des notes de manière suffisante et compréhensible sur la base de faits afin d'éviter les recours et de susciter la compréhension des candidat.e.s.
- Accompagner et superviser le déroulement des examens : guider les candidat.e.s de manière professionnelle tout au long du déroulement des examens. En cas d'acte illégal de la part d'un.e candidat.e, intervenir en concertation avec le CEXP, documenter la récidive et mettre en œuvre les mesures prescrites par le CEXP.
- Le secret professionnel et la protection des données font partie intégrante de l'activité d'expert.e. Ni les résultats ni le contenu des examens ne doivent être communiqués à des personnes externes.
- Toute relation directe avec un.e candidat.e doit être signalée au CEXP. Celui-ci décide au cas par cas si l'examen peut être organisé ou si le EXP doit se récuser.
- Mettre en œuvre les autres instructions du CEXP

Formateurs

Les formateurs/trices préparent les apprentis/es à l'examen final d'entreprise (travail pratique) en les formant à des travaux pratiques qui leur permettent d'acquérir les compétences opérationnelles requises.

Responsables CI

Les responsables CI informent les apprentis du déroulement et de la structure de l'examen final en entreprise (travail pratique).

Les responsables CI informent également les apprentis sur le portrait de l'entreprise (cf. chap. 4.4). Cela se fait dans le cadre du CI5, sur lequel la branche fournit des informations plus détaillées.

4.2 Inscription à l'examen

L'inscription à l'examen s'effectue via le canton du contrat d'apprentissage ou le canton d'admission (art. 32). Dans certains cantons, la procédure d'inscription n'est pas nécessaire, car les apprentis sont automatiquement inscrits à la procédure de qualification dès la signature du contrat d'apprentissage.

4.3 Convocation

Les candidats reçoivent une convocation par courrier postal ou électronique avant l'examen. La convocation indique la date, le lieu, les informations à fournir au préalable et les aides autorisées.

4.4 Portrait de l'entreprise

Le portrait de l'entreprise est un élément obligatoire de la procédure de qualification (PQ) dans le domaine « travail pratique ». Il est rédigé par les candidats et donne un aperçu de l'entreprise formatrice, les services/départements/domaines d'activité parcourus ainsi que les tâches et situations de communication typiques rencontrées pendant la période d'apprentissage. Il sert de base à un examen final adapté à la réalité de l'entreprise.

Le portrait de l'entreprise sert à donner aux experts aux examens (EXP) une aperçu de l'environnement professionnel du candidat.

Il aide à sélectionner des situations d'examen appropriées et garantit que les tâches de l'examen final pratique soient aussi réalistes que possible.

Le profil de l'entreprise

- aide les candidats à se préparer à l'examen
- aide le EXP à sélectionner individuellement des tâches spécifiques à la branche.
- est pris en compte par l'organisme d'examen lors de la planification de la procédure de qualification.
- sert aux formateurs professionnels de preuve du contenu de la formation et d'aide à la préparation de l'examen.

Le portrait d'entreprise n'est donc pas un simple instrument d'évaluation. Sa création doit être considérée comme faisant partie intégrante du processus d'apprentissage : les apprentis y réfléchissent à l'ensemble de leur période d'apprentissage dans l'entreprise. Peu avant la fin de leur formation, ils peuvent ainsi déterminer les DC qu'ils ont acquis, les tâches qu'ils ont accomplies, les étapes qu'ils ont franchies et les situations qu'ils ont vécues. Ce faisant, ils utilisent et synthétisent de manière avantageuse les tâches pratiques accomplies, les entrées du portfolio et les connaissances acquises lors des contrôles de compétence en entreprise, ainsi que les connaissances et compétences acquises lors des cours interentreprises. Dans l'idéal, les apprentis font l'expérience de l'auto-efficacité (« J'ai beaucoup appris »). Les candidats découvrent également les domaines dans lesquels ils doivent encore progresser et les points qu'ils souhaitent encore travailler avant l'examen.

Les apprenti.e.s disposent des temps suivants pour réaliser ce travail : deux heures pour la préparation dans l'entreprise formatrice, deux heures dans le cadre du CI et quatre heures pour le suivi dans l'entreprise formatrice. Si les apprenti.e.s ont besoin de plus de temps, ils doivent terminer le portrait de l'entreprise pendant leur temps libre. Les apprenti.e.s utilisent pour le portrait de l'entreprise un formulaire mis à disposition par la branche.

Les apprenti.e.s/candidat.e.s soumettent le portrait d'entreprise au plus tard le 28 février de l'année de fin d'apprentissage via la plateforme de formation (Time2learn). L'organisation locale/régionale (LRO) informe les entreprises et les apprentis en temps utile de la date exacte de remise.

La branche rassemble les exigences relatives au portrait d'entreprise et les processus correspondants dans un guide. Dans ce guide, la branche précise, le cas échéant, certains des points mentionnés ici.

Le portrait d'entreprise fait partie de la procédure de qualification. Les portraits d'entreprise incomplets ou remis en retard peuvent empêcher l'organisation d'examens de garantir un examen adapté à l'entreprise. L'organisation d'examens décline toute responsabilité en cas d'échec à l'examen pour cette raison.

Le portrait de l'entreprise comprend les parties principales suivantes :

1. Informations personnelles :
nom, date de naissance, durée de la formation, formation professionnelle initiale et option/spécialisation
2. Informations sur l'entreprise formatrice :
nom, taille, principaux domaines d'activité, organigramme
3. Environnement de formation :
services et domaines d'activité parcourus par semestre, y compris la durée
4. Documentation semestrielle - Description des tâches importantes
Par semestre : au moins une tâche décrite
Informations sur le degré d'autonomie, les outils utilisés, les interfaces, les bases juridiques
5. Situations de communication
Au moins trois exemples concrets tirés du quotidien professionnel
Description de la situation, activité réalisée, base juridique et type de client
6. Attestations
Signature du candidat
Signature du formateur/de la formatrice
7. Organigramme :
1 page (fichier image JPEG)

Remarque : les documents qui ne peuvent pas être insérés directement dans le modèle doivent être enregistrés avec le portrait de l'entreprise dans un fichier ZIP et téléchargés sur time2learn, car un seul fichier ne peut être enregistré. Cela peut être le cas, par exemple, pour les organigrammes de plusieurs pages ou lorsque des documents supplémentaires sont requis par la direction régionale des examens

Le portrait de l'entreprise doit être concis et complet, et présenter une profondeur technique :

- Une description claire et factuelle des tâches les plus importantes par semestre suffit.
- Utilisation de descriptions concises au lieu de longs textes continus.
- Les situations de communication doivent être réalistes, compréhensibles et pertinentes pour l'examen

4.5 Compensation des désavantages

Une compensation des désavantages est délivrée par le canton. Le candidat doit présenter cette attestation écrite à l'organisme d'examen conformément aux instructions des autorités cantonales chargées des examens, idéalement à la fin du 5e semestre.

5 Conditions générales de l'examen

5.1 Contrôle d'identité et questionnaire sanitaire à l'entrée

Le candidat doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport) et confirmer qu'il est en bonne santé pour passer l'examen.

Ces points sont documentés par les responsables sur place ou par la EXP conformément aux indications de la branche.

5.2 Outils autorisés

Les deux parties de l'examen sont des examens « à livre ouvert ». Les candidats sont donc autorisés à utiliser tous les moyens auxiliaires. Il est donc fortement recommandé d'apporter un ordinateur portable. Toute communication avec des personnes extérieures à l'examen est interdite. La branche informera en temps utile, au plus tard lors de la convocation, de toute autre restriction éventuelle.

Les candidats sont responsables de l'accès aux outils, en particulier à Internet.

Il n'est pas nécessaire d'avoir un accès en ligne ou en temps réel aux systèmes et bases de données de l'entreprise.

L'utilisation ou le port d'aides non autorisées ou toute communication non autorisée entraînera l'expulsion de l'examen. L'examen final en entreprise sera considéré comme non réussi.

Si une partie de l'épreuve l'exige, les EXP peuvent utiliser du matériel lors de l'examen sans le signaler au préalable (p. ex. brochure). Si certains documents ou outils sont indispensables pour résoudre les épreuves d'examen, mais que les apprentis n'y ont pas nécessairement accès, les EXP fournissent des solutions de secours, telles que des captures d'écran de certains sites web.

5.3 Retard à l'examen

Si un candidat arrive en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas au EXP de vérifier la validité des raisons invoquées ; cette tâche incombe au CEXP. Si le candidat n'est manifestement pas responsable du retard, il a droit à une durée d'examen non réduite. Dans la mesure du possible, les retards doivent être confirmés par des tiers (par exemple, la police en cas d'accident ou le personnel ferroviaire en cas de retard de train).

5.4 Absences, interruption et abandon de l'examen

Si un candidat ne se présente pas à la procédure de qualification, la CEXP réagit conformément aux directives des autorités d'examen compétentes. En règle générale, l'entreprise formatrice est contactée dans les plus brefs délais, puis l'autorité d'examen compétente est informée.

En cas d'accident ou de maladie, l'examen du candidat concerné est généralement reporté. Si un candidat quitte le lieu d'examen sans justification, cela est généralement considéré comme un abandon. Dans tous les cas, la CEXP ou les autorités d'examen compétentes décident de la manière de traiter la situation.

5.5 Communication des résultats d'examen

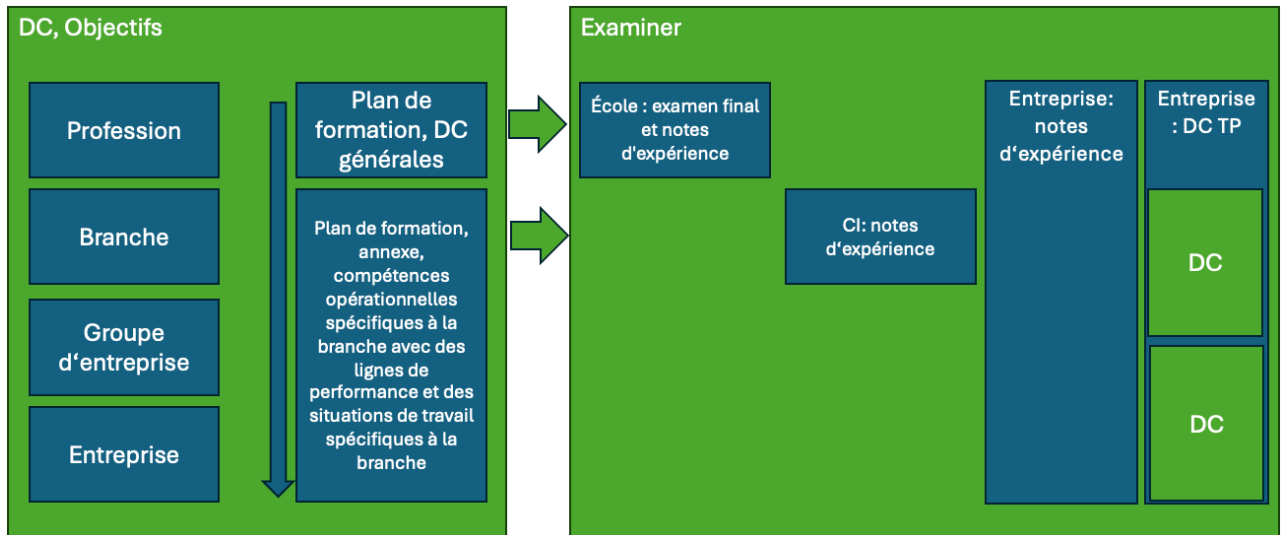
Les résultats d'examen sont communiqués aux candidats et aux formateurs professionnels responsables par le canton. Aucune information préalable n'est donnée sur le déroulement ou les résultats de l'examen ou de certaines parties de l'examen.

5.6 Procédure de recours

Les recours sont régis par le droit cantonal. Le résultat est communiqué avec les voies de recours. La suite de la procédure y est également indiquée.

6 Déroulement et contenu de l'examen

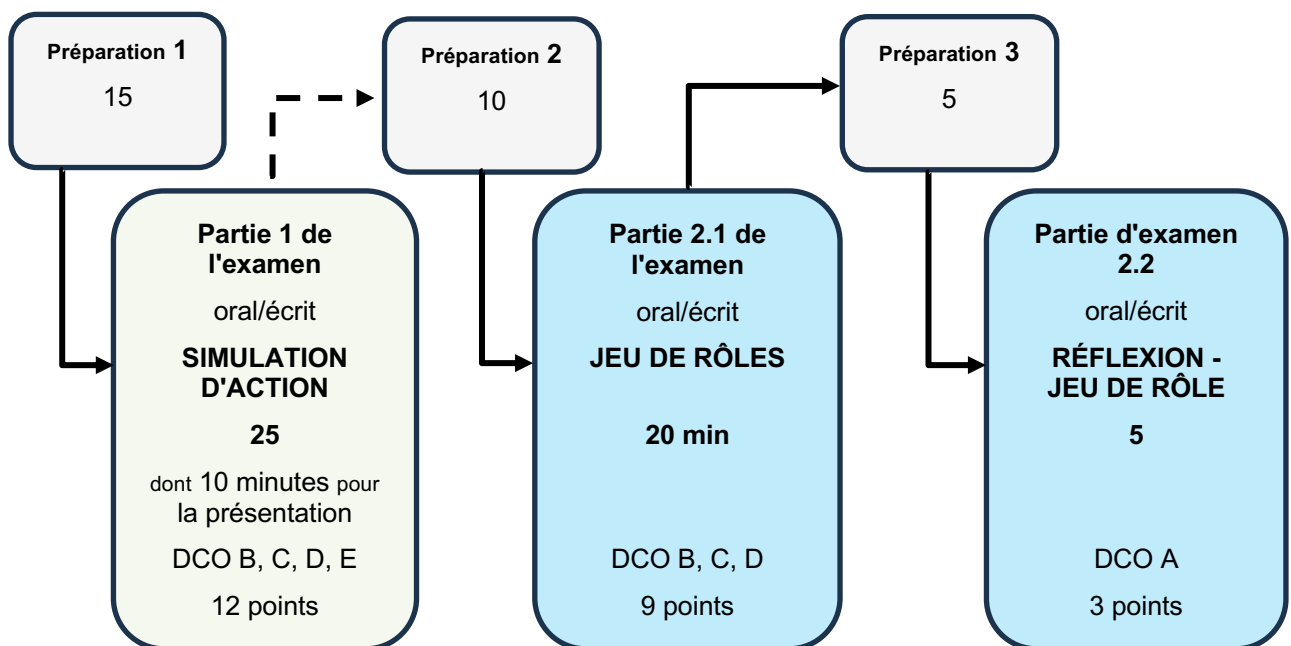
6.1 Aperçu



L'examen dans le domaine de qualification « Travail pratique » se déroule dans la langue nationale locale. La convocation indique le lieu.

La procédure de qualification se concentre sur les compétences opérationnelles des employés de commerce CFC à la fin de leur formation initiale. La procédure de qualification est l'occasion pour les candidats de prouver qu'ils ont acquis les compétences opérationnelles requises par le profil de qualification. La responsabilité principale incombe donc aux apprentis. Les examinateurs vérifient ces compétences opérationnelles dans un cadre défini.

L'examen se déroule dans le cadre d'un travail de cas guidé. Le travail de cas comprend deux parties. Il est structuré comme suit :



Partie	Mise en œuvre	Contenu	Durée en minutes
Partie 1 de l'examen Simulation d'une situation professionnelle	Préparation	Situation quotidienne spécifique au secteur SANS contact personnel avec la clientèle	15
	Oral : présentation de la solution Selon la tâche, des éléments écrits peuvent être intégrés.		25 minutes, dont 10 minutes maximum pour la présentation
	Oral : discussion d'approfondissement et de transfert sur la solution présentée.		
Partie 2 de l'examen Jeu de rôle	Préparation	Situation quotidienne spécifique au secteur AVEC une simulation de contact personnel avec un client	10
	Oral (jeu de rôle) Selon la tâche, des éléments écrits peuvent être intégrés.		20
	Réflexion (préparation)		5
	Oral : présentation de la réflexion		5

La durée effective de l'examen est de 50 minutes. Les candidats disposent d'un temps de préparation supplémentaire de 30 minutes avant et entre les séquences d'examen, conformément au tableau récapitulatif. Ils passent les deux parties de l'examen l'une après l'autre.

6.2 Orientation pédagogique professionnelle et conditions-cadres

6.2.1 Les deux parties de l'examen

Le plan de formation décrit les situations de travail spécifiques à la branche auxquelles les employés de commerce sont confrontés, les compétences opérationnelles nécessaires pour les maîtriser et les critères auxquels les prestations doivent satisfaire (objectifs évaluateurs). Les situations de travail figurant dans le plan de formation sont obligatoires pour tous les employés de commerce de la branche et sont donc formulées de manière relativement générale. Comme les situations de travail sont formulées de manière générale, chaque situation de travail reflète en réalité tout un ensemble de situations concrètes du quotidien.

Les situations quotidiennes (qui concrétisent les situations de travail) sont importantes pour les personnes en formation et les formateurs pendant la formation initiale. Elles marquent le quotidien professionnel et l'apprentissage et constituent des points de repère pour le développement des compétences opérationnelles.

En conséquence, les situations professionnelles (sous forme de groupes ou de types de situations quotidiennes) sont également au centre des deux parties de l'examen (PT). Afin que les candidats puissent démontrer leurs compétences opérationnelles de manière tangible et concrète, il faut toutefois leur proposer des tâches plus spécifiques, ancrées dans un contexte particulier et reflétant des situations quotidiennes. Les simulations d'une situation professionnelle se réfèrent à des situations quotidiennes au niveau de la branche ou du groupe d'entreprises. C'est pourquoi les tâches d'examen correspondantes ont tendance à être plus génériques que celles du jeu de rôle. Le jeu de rôle vise les niveaux des groupes d'entreprises et des entreprises.

Les candidats doivent démontrer dans les deux PT qu'ils ont acquis les DC opérationnelles requises. Ils doivent prouver qu'ils sont capables de résoudre de manière professionnelle, dans le temps imparti, des tâches directement liées à des situations de travail. Ils doivent être capables de mobiliser les connaissances et les compétences acquises au cours de leur formation initiale et de les utiliser comme des « outils intellectuels » adaptés à la situation. La question clé à laquelle doit répondre le EXP est la suivante : « Le candidat gère-t-il la situation quotidienne avec les tâches correspondantes de manière aussi compétente que le décrivent les compétences opérationnelles ? »

Les situations de travail suivantes peuvent servir de base aux examens :

- 1 – Travailler et évoluer avec habilité et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction
- 4 – Fournir des renseignements
- 5 – Gérer des inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base de clientèle
- 6 – Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité
- 7 – Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation
- 8 – Rédiger des décisions et décisions
- 9 – Examiner les entrées des voies de droit
- 10 – Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité débiteurs/crédeurs
- 11 – Organiser des élections et des votations
- 12 – Rédiger des notes de service et des procès-verbaux
- 13 – Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications
- 14 – Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

« Agir dans le respect du droit et des directives » et « Utiliser les connaissances du marché et de la branche » ne constituent pas des situations de travail autonomes adaptées aux examens. Motif : les objectifs évaluateurs de ces situations de travail jouent un rôle important dans toutes les autres situations de travail. Les employés de commerce doivent par exemple agir dans le respect des lois et des prescriptions lorsqu'ils fournissent des renseignements, tout en utilisant leurs connaissances du marché et de la branche. Les objectifs de performance des deux situations de travail sont donc importants pour les examens, mais pas les situations de travail en elles-mêmes.

Les examens sont conçus de manière à toujours partir du principe que les attentes sont pleinement satisfaites. Cet état d'esprit doit également se refléter dans le comportement d'évaluation des EXP : ils doivent considérer les candidats comme des professionnels qualifiés capables de maîtriser les situations. La grille d'évaluation est conçue en conséquence : les EXP notent principalement dans la grille les écarts par rapport à la satisfaction totale des attentes.

Le développement des tâches concrètes est réglementé par la branche dans un guide.

6.2.2 Partie 1 de l'examen : simulation d'une situation professionnelle

Pour le PT1, la branche développe un ensemble de simulations d'une situation professionnelle dérivées de situations de travail appropriées.

Les simulations d'actions sont aussi concrètes que possible et indépendantes du groupe d'entreprises et de l'entreprise. Les simulations d'actions n'impliquent aucun contact direct avec la clientèle.

La branche concrétise la grille d'évaluation pour chaque simulation d'une situation professionnelle. Elle définit les compétences opérationnelles pertinentes, les objectifs de performance ou les critères d'évaluation qui en découlent et formule les attentes envers les candidats. La branche peut également utiliser à titre complémentaire les compétences opérationnelles/objectifs de performance issus des parties non spécifiques à la branche du plan de formation.

6.2.3 Partie 2 de l'examen : jeu de rôle

Pour la PT2, les experts d'examen élaborent des tâches dérivées de situations de travail appropriées. Les tâches comprennent une demande du client qui peut être traitée en contact direct avec celui-ci. Les tâches précisent les EXP pour les candidats. Elles se basent pour cela sur le portrait d'entreprise soumis au préalable par les candidats.

La branche a précisé la grille d'évaluation générale pour la PT2 pour les compétences transversales DC des DCO A et D. Les EXP précisent les autres parties.

6.3 Préparation

6.3.1 Partie 1 de l'examen : simulation d'une situation professionnelle

Avant le début de la période de préparation des candidats :

Les EXP sélectionnent une simulation d'une situation professionnelle pour le candidat à partir du pool correspondant de la branche.

La sélection se fait sur la base des informations disponibles sur l'entreprise formatrice et de l'expérience professionnelle du candidat, telles qu'elles ressortent du portrait de l'entreprise. Lors de la sélection, les EXP tiennent compte des informations suivantes :

- Informations sur l'entreprise formatrice
- Environnement de formation
- Description des tâches importantes.

Les critères d'évaluation sont standardisés et prédéfinis par la branche pour chaque simulation d'une situation professionnelle. Les critères d'évaluation standardisés s'appliquent également aux tâches de transfert que les EXP soumettent aux candidats de manière à tenir compte de leur contexte professionnel tel qu'il ressort du portrait de l'entreprise.

Préparation par les candidats :

Le candidat reçoit des informations écrites sur une situation professionnelle quotidienne spécifique à la branche. La situation est centrée sur une demande d'un client qui doit être traitée sans contact personnel/direct avec le client. Le candidat élabore une solution pour la situation quotidienne et prépare la présentation de la solution à l'aide des outils autorisés.

6.3.2 Partie 2 de l'examen : jeu de rôle

Avant le début de la période de préparation des candidats :

Les EXP préparent la reconstitution d'une situation professionnelle quotidienne spécifique à la branche et les informations correspondantes pour la préparation par le candidat. Ce faisant, ils concrétisent la grille d'évaluation. Pour le critère d'évaluation 2.2 (DCO B et/ou C, DCO pertinente), ils sélectionnent les objectifs évaluateurs déterminants selon les prescriptions de la branche et formulent leurs attentes envers un-e spécialiste à la fin de la formation initiale au niveau de réalisation le plus élevé.

Les EXP élaborent ensemble les informations que le candidat recevra sur la situation initiale et les besoins du client.

En outre, les EXP déterminent lequel d'entre eux assumera le rôle du client et comment ce rôle sera défini. Les EXP déterminent le début et réfléchissent à la suite du déroulement en termes de scénarios : comment réagir face à certaines remarques ou certains comportements du candidat ?

Les EXP réfléchissent également à la manière d'obtenir des évaluations pertinentes : comment le jeu de rôle doit-il se dérouler pour que le candidat puisse montrer les compétences qu'il a acquises ? Quels sont les points fixes à respecter pour permettre une évaluation globale de tous les critères ?

Pour leur préparation, les EXP utilisent les informations disponibles dans le portrait de l'entreprise du candidat :

- Informations sur l'entreprise formatrice
- Environnement de formation
- Description des tâches importantes, en particulier les situations de communication.

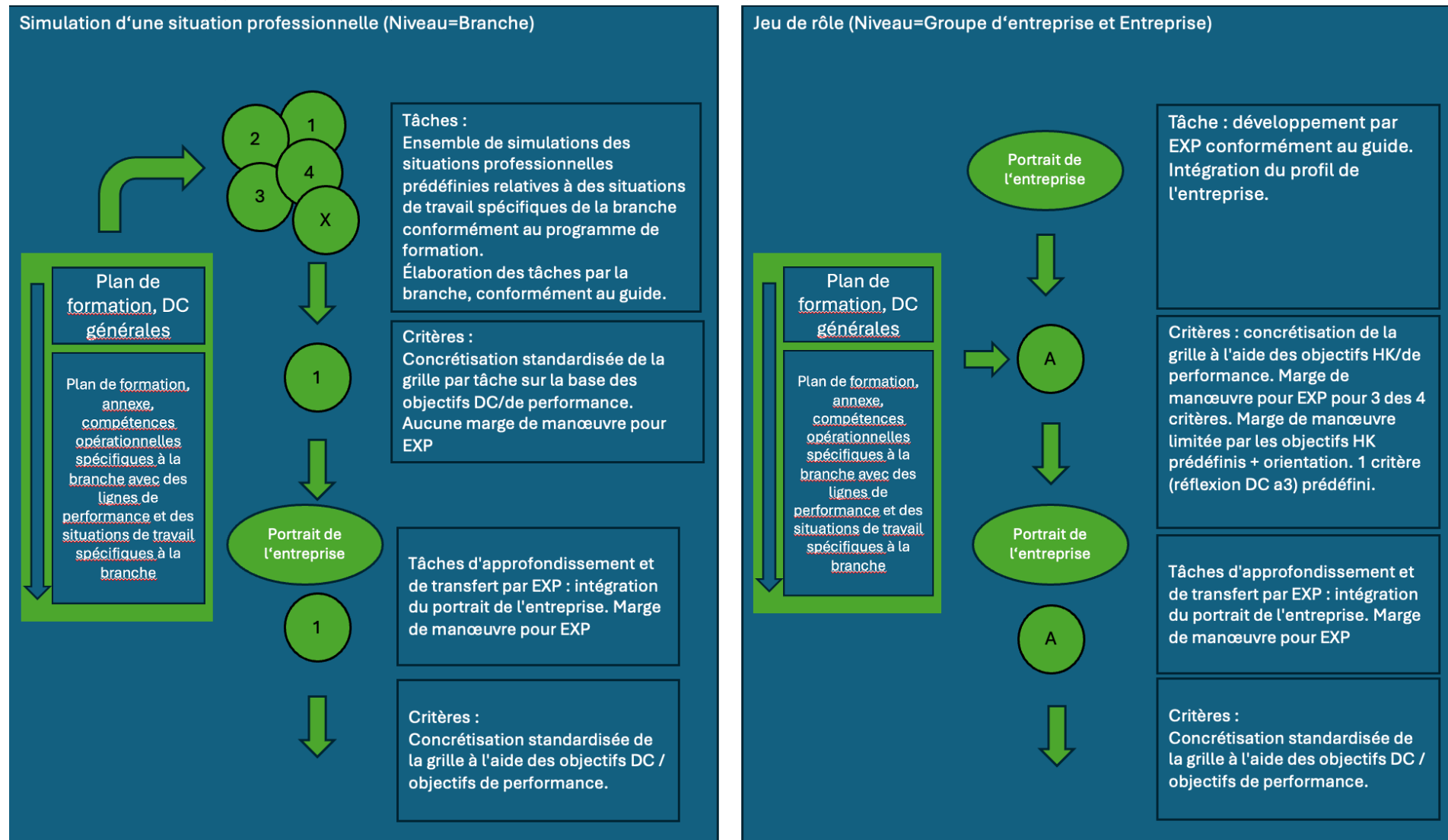
Préparation par les candidats :

Le candidat reçoit des informations écrites sur une situation professionnelle quotidienne spécifique à la branche. La situation est centrée sur une demande d'un client qui doit être traitée dans le cadre d'un contact personnel/direct avec le client. Le candidat se prépare à l'entretien client simulé (jeu de rôle) à l'aide des outils autorisés.

6.4 Déroulement de l'examen pratique

6.4.1 Les deux parties de l'examen

Le déroulement des deux parties de l'examen peut être représenté de manière schématique comme suit :



Vous trouverez des explications à ce sujet au chapitre 7.

6.4.2 Partie 1 de l'examen : simulation d'une situation professionnelle

Tâche	<p>Le candidat gère une situation quotidienne typique sans contact direct avec la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none">• Il élabore une solution à une demande d'un client ou à un cas d'une entreprise.• Il présente cette solution.• Il répond à des questions complémentaires.• Il résout des tâches complémentaires. <p>Le candidat démontre des compétences opérationnelles dans les domaines B à E qui sont pertinentes pour la situation quotidienne dans le contexte d'entreprise spécifique et les tâches assignées.</p>
Déroulement/mise en œuvre	<p>Préparation : voir chapitre 6.3</p> <p>Présentation :</p> <p>Le candidat présente oralement la solution développée dans le cadre du EXP en dix minutes.</p> <p>Entretien d'approfondissement et de transfert :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les EXP discutent avec le candidat de la solution développée. Ils lui posent des questions complémentaires ou approfondies.• Les EXP donnent au candidat une autre tâche de transfert au plus tard cinq minutes avant la fin du temps imparti.
Domaine de compétence opérationnelle / situations de travail spécifiques à la branche	B, C, D, E
Outils	Cf. chap. 5.2

6.4.3 Partie d'examen / sous-tâche 2 : jeu de rôle

Tâche	<p>Le candidat gère une situation quotidienne typique en contact direct avec le client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il développe une solution à une demande en dialoguant avec le client. • Il communique la solution et traite, le cas échéant, les tâches/demandes complémentaires. • Il/elle réfléchit à son approche. • Le candidat démontre des compétences opérationnelles dans les domaines A (a3), B et/ou C et D, qui sont pertinentes pour les situations quotidiennes dans le contexte spécifique de l'entreprise et pour les tâches assignées.
Déroulement/mise en œuvre	<p>Préparation : voir chapitre 6.3</p> <p>Jeu de rôle : entretien avec un client : Un/e EXP joue le rôle du/de la client(e) avec une demande et le/la candidat(e) endosse le rôle d'un/e collaborateur/trice de sa propre entreprise. Le EXP décrit la demande et mène un dialogue constructif. Il/elle peut poser d'autres questions/tâches appropriées.</p> <p>Le candidat répond au client de manière adaptée à la situation, veille à disposer d'informations suffisantes, présente des solutions possibles et réagit en permanence au client.</p> <p>Le candidat est en principe responsable d'intégrer dans la procédure et la solution tous les aspects pertinents qui ressortent de la conversation.</p> <p>Réflexion : Le candidat réfléchit à son approche et présente ensuite ses réflexions.</p>
Domaine de compétence opérationnelle / situations de travail spécifiques à la branche	A (a3), B et/ou C et D
Outils	Cf. chap. 5.2

7 Évaluation

L'évaluation est effectuée par le/la EXP sur la base de critères d'évaluation standardisés prédéfinis.

Dans les deux parties de l'examen, les compétences opérationnelles sont testées et évaluées dans quatre domaines de compétences opérationnelles.

La structure des instruments d'évaluation (grille d'évaluation) est la même pour les deux parties de l'examen :

Pour chaque DCO, il existe un tableau dans lequel sont indiqués les DC pertinents et les objectifs de performance correspondants. Ceux-ci doivent être évalués sur la base de critères classés en quatre niveaux.

- Le niveau le plus élevé correspond à une maîtrise compétente de la situation quotidienne et donc à une satisfaction totale des attentes. Il est noté trois points.
- Au deuxième niveau, la situation quotidienne a été gérée de manière compétente dans son ensemble. Les attentes ont été globalement satisfaites. Il existe donc des écarts par rapport à une satisfaction totale des attentes. Ces écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la gestion de la situation. Au total, l'évaluation donne toujours deux points.
- Au troisième niveau, la maîtrise n'est que partielle, car certains écarts concernent des aspects critiques. Critique peut signifier : ces aspects sont importants pour le traitement de la demande du client, ce sont les points centraux, c'est là que se manifeste le professionnalisme, c'est à cela que l'on mesure la satisfaction du client, c'est déterminant pour le succès, c'est ce qui fera que la situation évoluera bien ou mal. À un niveau supérieur, il peut également s'agir de la réputation de l'entreprise, de principes administratifs ou même de choses qui, si elles ne sont pas respectées, pourraient mettre en danger la carrière du candidat.
- Le niveau le plus bas correspond à une situation gérée de manière non compétente et à des attentes non satisfaites. Les écarts par rapport à une situation gérée de manière compétente concernent de nombreux aspects critiques.

Les outils d'évaluation doivent aider les EXP dans leur tâche exigeante qui consiste à évaluer les performances de manière valable et équitable. Les EXP doivent avant tout documenter de manière détaillée et correcte les écarts observés afin de pouvoir étayer leur évaluation commune.

7.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles

Le tableau suivant donne un aperçu de la pondération des différents domaines de compétences opérationnelles :

Domaines de compétence opérationnelle	Points	Pondération
B : Interagir dans un environnement de travail en réseau Partie de l'examen/sous-tâche 1	6	1
C : Coordonner les processus de travail de l'entreprise et/ou D : Établir des relations avec les clients ou les fournisseurs Partie d'examen/sous-tâche 1	3	1
E : Utilisation des technologies du monde du travail numérique Partie de l'examen/sous-tâche 1	3	1
A : Agir dans des formes de travail et d'organisation agiles Partie de l'examen/sous-tâche 2	3	1
B : Interagir dans un environnement de travail en réseau et/ou C : Coordonner les processus de travail entrepreneuriaux Partie de l'examen/sous-tâche 2	3	1
D : Établir des relations avec les clients ou les fournisseurs Partie de l'examen/sous-tâche 2	6	1

La pondération est équilibrée : aucun DCO ne peut obtenir plus de 9 points sur 24 (37,5 %).

7.2 Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)

Le nombre de points obtenus à l'examen est converti en note à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

La note du domaine de qualification « Travaux pratiques » est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

L'échelle des notes se présente comme suit :

Points	Note (arrondie à deux décimales)	Note (arrondie à une note entière/demi-note)
0	1,00	1
1	1,21	1
2	1,42	1,5
3	1,63	1,5
4	1,83	2
5	2,04	2
6	2,25	2,5
7	2,46	2,5
8	2,67	2,5
9	2,88	3
10	3,08	3
11	3,29	3,5
12	3,50	3,5
13	3,71	3,5
14	3,92	4
15	4,13	4
16	4,33	4,5
17	4,54	4,5
18	4,75	5
19	4,96	5
20	5,17	5
21	5,38	5,5
22	5,58	5,5
23	5,79	6
24	6,00	6

7.3 Réussite à l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)

L'évaluation de l'examen final d'entreprise se fait à l'aide de notes comprises entre 6 et 1. Les notes 4,0 et supérieures correspondent à une performance suffisante.

8 Archivage

L'archivage des documents d'examen s'effectue conformément aux directives cantonales.

9 Autorisation

Le comité directeur de la branche « Administration publique » a approuvé ce concept le **14 janvier 2026**.

10 Annexe 1 – Grille d'évaluation pour l'examen final en entreprise

L'annexe 1 présente les critères d'évaluation généraux conformément aux directives approuvées par la branche ov-ap :

Critères d'évaluation											Nombre de points possibles	Pondération	Points obtenus
Les critères d'évaluation correspondent aux objectifs de performance les plus importants (ou aux critères qui en découlent) pour les parties de l'examen/les tâches partielles des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles suivants :													
Partie de l'examen/tâche partielle 1 : Simulation d'une situation professionnelle													
1.1	Domaine de compétence opérationnelle B, compétences opérationnelles pertinentes axées sur la communication										3	1	
1.2	Domaine de compétence opérationnelle B, compétences opérationnelles pertinentes axées sur l'analyse										3	1	
1.3	Domaine de compétence opérationnelle C et/ou D, compétences opérationnelles pertinentes										3	1	
1.4	Domaine de compétence opérationnelle E, compétences opérationnelles pertinentes										3	1	
Partie de l'examen/sous-tâche 2 : jeu de rôle													
2.1	Domaine de compétence opérationnelle A, compétence opérationnelle a3										3	1	
2.2.	Domaine de compétence opérationnelle B et/ou C, compétences opérationnelles pertinentes										3	1	
2.3.	Domaine de compétence opérationnelle D, compétences opérationnelles pertinentes axées sur l'évaluation des besoins										3	1	
2.4.	Domaine de compétence opérationnelle D, compétences opérationnelles pertinentes axées sur la conduite d'entretiens										3	1	
Nombre total de points maximum :										24	Réel :		
Note finale													
Points :	0-1	2-3	4-5	6-8	9-10	11-13	11-13	14-15	16-17	18-20	21-22	23-24	
Note :	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0	

Standards de qualité	<p>Exigences spécifiques à la branche</p> <p>Question clé : le/la candidat.e gère-t-il/elle les situations quotidiennes et les tâches correspondantes avec le niveau de compétence requis, tel que décrit dans les compétences opérationnelles ?</p> <p>Les exigences sont reflétées dans les compétences opérationnelles pertinentes et les objectifs de performance les plus importants sélectionnés ou les critères d'évaluation qui en découlent.</p>
3 points	<p>Le/la candidat.e a géré la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La performance répond pleinement à toutes les attentes d'un/une spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Production /résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. • Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences.
2 points	<p>Le/la candidat.e a géré la situation quotidienne de manière compétente dans son ensemble. La prestation correspond en principe aux attentes d'un/une spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. • Le traitement des tâches répond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation.
1 point	<p>Le/la candidat.e n'a maîtrisé que partiellement la situation quotidienne. Sa prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un/une spécialiste à la fin de sa formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation.
0 point	<p>Le/la candidat.e n'a pas maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un/une spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation.

11 Annexe 2 - Concrétisation des critères d'évaluation pour la partie 1 de l'examen – simulation d'une situation professionnelle

La branche ov-ap développe une grille d'évaluation spécifique à chaque simulation d'une situation professionnelle, c'est-à-dire à chaque épreuve d'examen. L'exemple suivant présente la grille d'évaluation de la série 0 de la simulation d'une situation professionnelle correspondante.

<p>1.1 DCO B, FOCUS COMMUNICATION PRÉSENTATION DE LA MESURE DE COMMUNICATION Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <p>b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.</p>	<p>QUESTION CLÉ : LE/LA CANDIDAT.E GÈRE-T-IL/ELLE LES SITUATIONS QUOTIDIENNES ET LES TÂCHES CORRESPONDANTES AVEC LA COMPÉTENCE DÉCRITE DANS LA OU LES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.ef1 - Vous faites le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. • b2.ef4 - Dans votre fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, vous communiquez et documentez des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. • b2.ovap.ef15- Vous transmettez physiquement ou par voie électronique la contestation au gestionnaire de dossiers compétent. 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un/une spécialiste à la fin de la formation initiale.</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productions /résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. • Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<p>LA PRÉSENTATION DE LA MESURE DE COMMUNICATION répond ENTIÈREMENT À TOUTES LES ATTENTES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La mesure de communication est élaborée. <input type="checkbox"/> TOUTES les questions relatives à la mesure de communication ont reçu une réponse compréhensible. <input type="checkbox"/> Tous les facteurs concrets importants pour le/la destinataire de la communication sont indiqués. Par exemple : rapidité, canal adapté au/à la destinataire, compréhensible, aussi court que possible, approprié, confidentiel, discret ou ouvert, public, orienté vers la solution, registre linguistique approprié, signaux de proximité-distance adaptés au/à la destinataire (formule de politesse, tutoiement/vousoiement, emojis (communication écrite), formule de salutation (communication écrite), langage paraverbal approprié (communication orale), langage non verbal approprié (communication orale). <input type="checkbox"/> Le/la candidat.e a décrit de manière compréhensible comment il/elle tient compte de ces facteurs dans la communication. <input type="checkbox"/> La solution à la ou aux tâches de transfert répond ENTIÈREMENT À TOUTES LES ATTENTES. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé de manière compétente l'essentiel de la situation quotidienne. La prestation correspond en principe aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. • Le traitement de la tâche correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation de la mesure de communication correspond en principe aux attentes. Les écarts concernent des aspects non critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La mesure de communication est élaborée. <input type="checkbox"/> Les questions clés ont reçu des réponses compréhensibles pour la MAJORITÉ d'entre elles. <input type="checkbox"/> Les facteurs concrets pertinents qui sont importants pour le/la destinataire de la communication sont mis en évidence. <input type="checkbox"/> Le/la candidat.e a décrit de manière compréhensible comment il/elle tient compte de ces facteurs dans la communication. <input type="checkbox"/> La solution à la ou aux tâches de transfert correspond en principe aux attentes. Les écarts concernent des aspects non critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Le/la candidat.e n'a maîtrisé que partiellement la situation quotidienne. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions et les déclarations développées ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation de la mesure de communication ne répond que partiellement aux attentes. Les écarts concernent également certains aspects critiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La mesure de communication est élaborée. <input type="checkbox"/> Les questions clés ont trouvé une réponse pour la mesure de communication, mais elles ne sont pas compréhensibles pour certains aspects critiques (questions clés QUOI ou COMMENT). <input type="checkbox"/> Au moins un facteur concret pertinent susceptible d'être important pour le/la destinataire de la communication est mis en évidence. <input type="checkbox"/> Le/la candidat.e a décrit comment il tient compte de ces facteurs dans la communication. La description n'est que partiellement compréhensible. <input type="checkbox"/> La solution apportée à la ou aux tâches de transfert ne répond que partiellement aux attentes. Les écarts concernent également certains aspects critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Le/la candidat.e n'a pas géré la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation de la mesure de communication ne répond pas aux attentes. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les questions clés ont été répondues pour la mesure de communication, mais elles ne sont pas compréhensibles dans tous les aspects critiques (questions clés QUOI et COMMENT). <input type="checkbox"/> Aucun facteur concret susceptible d'être important pour le/la destinataire de la communication n'est mis en évidence. <input type="checkbox"/> Le/la candidat.e n'a pas décrit, ou pas de manière compréhensible, comment il/elle tient compte de ce facteur dans la communication. <input type="checkbox"/> La solution des tâches d'approfondissement ne répond pas aux attentes. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.2 DCO B, FOCUS ANALYSE LA PRÉSENTATION DES ÉTAPES DU PROCESSUS ANALYSÉES</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <p>b2 : coordonner les interfaces dans les processus opérationnels</p> <p>Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.</p>	<p>QUESTION CLÉ : LE/LA CANDIDAT.E GÈRE-T-IL/ELLE LES SITUATIONS QUOTIDIENNES ET LES TÂCHES CORRESPONDANTES AVEC LA COMPÉTENCE DÉCRITE DANS LA OU LES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.ef2 - Vous évaluez les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêt aux interfaces et en déduisez systématiquement les étapes de travail appropriées. • b2.ovap.ef12 - Vous examinez les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance entrants pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de votre compétence et pour vous assurer de leur exactitude formelle. 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un/une spécialiste à la fin de la formation initiale</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productions /résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. • Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<p>LA PRÉSENTATION des ÉTAPES DU PROCESSUS analysées, des PROBLÈMES D'INTERFACE et des MESURES répond ENTièrement À TOUTES LES ATTENTES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Au moins trois étapes du processus sont présentées de manière concrète. <input type="checkbox"/> Au moins deux interfaces correspondantes sont présentées de manière concrète. <input type="checkbox"/> Au moins un problème d'interface fréquent est présenté. <input type="checkbox"/> L'exigence juridique spécifique imposée à l'administration publique et susceptible d'entraîner le problème d'interface est indiquée. <input type="checkbox"/> Au moins une mesure efficace permettant d'éviter, de résoudre ou de traiter l'un des problèmes d'interface mentionnés est indiquée. <input type="checkbox"/> La solution de toutes les tâches d'approfondissement répond entièrement à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La solution de toutes les tâches de transfert répond entièrement à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé de manière compétente l'essentiel de la situation quotidienne. La prestation correspond en principe aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. • Le traitement de la tâche correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation des étapes du processus analysées, des problèmes d'interface et des mesures correspond en principe aux attentes. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Au moins deux étapes du processus sont présentées de manière concrète. <input type="checkbox"/> Au moins une interface correspondante est présentée de manière concrète. <input type="checkbox"/> Au moins un problème d'interface fréquent est présenté. <input type="checkbox"/> Une exigence juridique générale imposée à l'administration publique et susceptible d'entraîner le problème d'interface est mise en évidence. <input type="checkbox"/> Au moins une mesure efficace permettant d'éviter, de résoudre ou de traiter l'un des problèmes d'interface mentionnés est présentée. <input type="checkbox"/> La résolution des exercices d'approfondissement correspond en principe aux attentes. Les écarts concernent des aspects non critiques. <input type="checkbox"/> La résolution des exercices de transfert correspond en principe aux attentes. Les écarts concernent des aspects non critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Le/la candidat.e n'a maîtrisé que partiellement la situation quotidienne. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions et les déclarations développées ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation des étapes du processus analysées, des problèmes d'interface et des mesures ne répond que partiellement aux attentes. Les écarts concernent également certains aspects critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Au moins deux étapes du processus sont présentées. <input type="checkbox"/> Au moins une interface correspondante est présentée. <input type="checkbox"/> Au moins un problème d'interface possible est mis en évidence. <input type="checkbox"/> Une exigence juridique générale imposée à l'administration publique et susceptible d'entraîner le problème d'interface est mise en évidence. <input type="checkbox"/> Au moins une mesure possible est présentée, qui permet d'éviter, de résoudre ou de traiter l'un des problèmes d'interface mentionnés, mais uniquement si d'autres conditions sont remplies. <input type="checkbox"/> La solution des tâches d'approfondissement ne répond que partiellement aux attentes. Les écarts concernent également certains aspects critiques. <input type="checkbox"/> La solution des tâches de transfert ne répond que partiellement aux attentes. Les écarts concernent également certains aspects critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Le/la candidat.e n'a pas géré la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation des étapes du processus analysées, des problèmes d'interface et des mesures ne répond pas aux attentes. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pas plus de deux étapes du processus sont présentées. Ou : les étapes du processus ne sont pas présentées de manière compréhensible. Ou : la compréhension du processus n'est pas évidente. <input type="checkbox"/> Plus d'une interface n'est pas présentée. Ou : les interfaces ne sont pas présentées de manière compréhensible. <input type="checkbox"/> Plus d'un problème d'interface possible n'est pas présenté. Ou : les problèmes d'interface ne sont pas présentés de manière compréhensible. <input type="checkbox"/> Une exigence juridique générale ou spécifique imposée à l'administration publique et susceptible d'entraîner le problème d'interface n'est pas présentée ou n'est pas présentée de manière compréhensible. <input type="checkbox"/> Une seule mesure possible est présentée pour éviter, résoudre ou traiter l'un des problèmes d'interface mentionnés, mais uniquement si d'autres conditions sont remplies. <input type="checkbox"/> La solution des tâches d'approfondissement ne répond pas aux attentes. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques. <input type="checkbox"/> La solution des tâches de transfert ne répond pas aux attentes. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.3 : DCO C et/ou D LA PRODUCTION « RÉPONSE À LA RECLAMATION</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) : d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs</p> <p>Situation de travail 4 : fournir des renseignements Les employés de commerce fournissent des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients ou des fournisseurs. Ils vérifient si la réponse relève bien de leur compétence. Si tel n'est pas le cas, ils (re)dirigent le client ou le fournisseur vers le service ayant la compétence requise pour répondre. Ils répondent aux demandes de manière structurée. Si nécessaire, ils assurent le classement et/ou l'archivage de la correspondance.</p>	<p>QUESTION CLÉ : LE/LA CANDIDAT.E GÈRE-T-IL/ELLE LES SITUATIONS QUOTIDIENNES ET LES TÂCHES CORRESPONDANTES AVEC LA COMPÉTENCE DÉCRITE DANS LA OU LES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> d1.ef3 - Vous prenez note des demandes des clients ou des fournisseurs. d1.ef4 - Si nécessaire, vous transmettez les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. d1.ovap.ci7 - Vous analysez les demandes complexes des clients. 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un/une spécialiste à la fin de la formation initiale</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> Productions /résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<p>LE DOCUMENT DEMANDÉ REpond ENTièrement À TOUTES LES ATTENTES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La réponse correspond entièrement aux normes commerciales actuelles en termes de langage (orthographe, grammaire, langage clair) et de mise en page. Elle ne comporte aucune erreur. <input type="checkbox"/> La réponse est entièrement correcte sur le plan formel et ne comporte aucune erreur. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement répond entièrement à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La solution de toutes les tâches de transfert répond entièrement à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>3</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé de manière compétente l'essentiel de la situation quotidienne. La prestation correspond en principe aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. Le traitement de la tâche correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>Le document demandé répond en principe à toutes les attentes : les divergences concernent des aspects qui ne sont pas déterminants pour la résolution de la situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La réponse est conforme aux normes commerciales actuelles en termes de langage (orthographe, grammaire, langage sans formules toutes faites) et de mise en page. Les divergences ne sont pas critiques. <input type="checkbox"/> La réponse est en principe correcte sur le plan formel. Les divergences ne sont pas critiques. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement répond en principe à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert répond en principe à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>2</p>

<p>Le/la candidat.e n'a maîtrisé que partiellement la situation quotidienne. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions et les déclarations développées ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>Le document demandé ne répond que partiellement aux attentes : les écarts concernent certains aspects essentiels pour la maîtrise de la situation. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La réponse correspond en principe aux normes commerciales actuelles en termes de langage (orthographe, grammaire, langage sans formules toutes faites) et de mise en page. Les divergences sont critiques. <input type="checkbox"/> La réponse est en partie correcte sur le plan formel. Les divergences sont critiques. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement ne répond pas à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert ne répond pas à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Le/la candidat.e n'a pas géré la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>Le document demandé ne répond pas aux attentes : les écarts concernent certains aspects essentiels pour la maîtrise de la situation. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La réponse ne correspond PAS aux normes commerciales actuelles en termes de langage (orthographe, grammaire, langage sans formules toutes faites) et de mise en page. Les divergences sont critiques. <input type="checkbox"/> La réponse n'est pas correcte sur le plan formel. Les divergences sont critiques. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement ne répond pas aux attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert ne correspond pas aux attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>14: DCO E</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <p>e2 : rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</p> <p>Situation de travail 2 : Agir dans le respect du droit et des directives</p> <p>Dans leurs domaines de travail, les employés de commerce appliquent avec rigueur les principes administratifs ainsi que les directives et spécifications opérationnelles. Ils traitent les données et les informations en toute sécurité et en respectant les directives sur la protection des données et le secret de fonction.</p>	<p>QUESTION CLÉ : LE/LA CANDIDAT.E GÈRE-T-IL/ELLE LES SITUATIONS QUOTIDIENNES ET LES TÂCHES CORRESPONDANTES AVEC LA COMPÉTENCE DÉCRITE DANS LA OU LES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> e2.ef1 - Vous cherchez systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. e2.ef3 - Vous vérifiez la qualité des informations recherchées et les classez en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. e2.ef4 - Vous préparez les informations pertinentes pour le donneur d'ordre. 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un/une spécialiste à la fin de la formation initiale</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> Productions /résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<p>La présentation, l'entretien technique et la réponse écrite répondent pleinement à toutes les attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la réponse écrite a été corrigée/révisée en ce qui concerne les erreurs formelles et est entièrement correcte sur le plan formel. <input type="checkbox"/> Les bases d'une opposition juridiquement correcte ont été recherchées et ont pu être présentées de manière exhaustive aux expert.es. <input type="checkbox"/> Les risques et dangers liés au traitement de l'opposition dans la simulation d'une situation professionnelle traitée ont pu être entièrement mis en évidence. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement répond pleinement à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La solution de toutes les tâches de transfert répond entièrement à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>3</p>
<p>Le/la candidat.e a maîtrisé de manière compétente l'essentiel de la situation quotidienne. La prestation correspond en principe aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. Le traitement de la tâche correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation, l'entretien technique et la réponse écrite correspondent en principe aux attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la réponse écrite a été corrigée/retravaillée en ce qui concerne les erreurs formelles et est correcte sur le plan formel. Quelques erreurs non critiques sont admissibles. <input type="checkbox"/> Les bases d'une opposition juridiquement correcte ont été recherchées et ont pu être en partie expliquées aux expert.es. <input type="checkbox"/> Les risques et dangers liés au traitement de l'opposition dans la simulation d'une situation professionnelle traitée n'ont pas pu être présentés de manière exhaustive. Des erreurs non critiques sont constatées. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement répond en principe à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert répond en principe à toutes les attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>2</p>

<p>Le/la candidat.e n'a maîtrisé que partiellement la situation quotidienne. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions et les déclarations développées ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation, l'entretien technique et la réponse écrite ne répondent que partiellement aux attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La réponse écrite n'a été que partiellement corrigée/révisée en ce qui concerne les erreurs formelles et présente des lacunes sur le plan formel. Elle contient en partie des erreurs critiques. <input type="checkbox"/> Les bases d'une opposition juridiquement correcte ont été recherchées et ont pu être en partie expliquées aux expert.es. <input type="checkbox"/> Les risques et dangers liés au traitement de l'opposition dans la simulation d'une situation professionnelle traitée n'ont pas pu être mis en évidence de manière exhaustive. Des erreurs critiques ont été constatées. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement ne répond pas à toutes les attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert ne répond pas à toutes les attentes. 	<p>•</p>	<p>1</p>
<p>Le/la candidat.e n'a pas géré la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un.e spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement de la tâche ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>La présentation, l'entretien technique et la réponse écrite ne répondent pas aux attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la réponse écrite n'a été que partiellement corrigée/révisée en ce qui concerne les erreurs formelles et présente des lacunes sur le plan formel. Elle contient de nombreuses erreurs critiques. <input type="checkbox"/> Les bases d'une opposition juridiquement correcte ont été insuffisamment recherchées et n'ont pas pu être présentées aux expert.es, en partie ou dans leur intégralité. <input type="checkbox"/> Les risques et dangers liés au traitement de l'opposition dans la simulation d'une situation professionnelle traitée n'ont pas pu être mis en évidence. De nombreuses erreurs critiques ont été constatées. <input type="checkbox"/> La solution de tous les exercices d'approfondissement ne répond pas aux attentes. <input type="checkbox"/> La résolution de toutes les tâches de transfert ne correspond pas aux attentes. 	<p>•</p>	<p>0</p>

12 Annexe 3 - Précision des critères d'évaluation pour la partie 2 de l'examen – Jeu de rôle

La branche ov-ap utilise les mêmes grilles d'évaluation pour tous les jeux de rôle. Les critères d'évaluation sont définis de manière définitive pour la partie 2.1 de l'examen. Le/la EXP précise ses attentes concrètes en sélectionnant les parties 2.2, 2.3 et 2.4 de l'examen selon les directives.

<p>2.1: HKB A Compétence opérationnelle pertinente : a3 : Prendre et traiter des mandats commerciaux</p> <p>Les employés de commerce commercialisent leur profil de compétences dans des situations de concurrence internes et externes pour obtenir des mandats commerciaux. Ils fournissent des prestations conformément aux mandats qui leur sont confiés et vérifient leur exécution ainsi que la satisfaction des mandants. Les employés de commerce réfléchissent au succès, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.</p>	<p>Question clé : le candidat gère-t-il les situations quotidiennes et les tâches correspondantes avec le niveau de compétence décrit dans les compétences opérationnelles ?</p> <p>Critère dérivé de l'objectif évaluateur a3.bt4 : Ils analysent leur propre manière de procéder lors de l'exécution du mandat ou de la tâche de manière complète et appropriée, en se concentrant sur les points forts et les points à améliorer, et proposent des mesures d'amélioration compréhensibles (réflexion).</p>		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le candidat a analysé sa propre approche de manière compétente à tous égards. La prestation répond pleinement à toutes les attentes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse est complète. • L'auto-évaluation est axée de manière appropriée sur les points forts et les points à améliorer. <p>Un « point fort » est un point positif par rapport à d'autres points de son propre profil. Il ne s'agit pas d'une comparaison avec d'autres personnes ou des normes externes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures d'amélioration proposées découlent de manière compréhensible de l'analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complète : compare toutes les étapes essentielles de sa propre approche avec les attentes générales envers les employés de commerce de la branche à la fin de la formation initiale, conformément à la tâche assignée au niveau du contenu (HKB B, C, D) et au niveau de la conduite d'entretien (HKB D) avec le client : 1. Planifier, anticiper et préparer. 2. Mettre en œuvre. 3. Vérifier. • Orienté vers le renforcement et l'amélioration de manière appropriée : déduit de la comparaison un point fort et un domaine de développement important. • Compréhensible : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dérive toutes les mesures d'amélioration proposées de manière logique à partir de l'analyse. ▪ Dérive au moins une mesure visant le domaine de développement mentionné. ▪ Dérive exclusivement des mesures qui sont réalisables pour elle-même ou son entreprise. <p>Si aucune mesure d'amélioration n'est nécessaire et qu'aucune n'est donc trouvée, les EXP attribuent 3 points.</p>		<p>3</p>

<p>Le candidat a analysé sa propre approche de manière compétente dans les grandes lignes. Sa prestation correspond en principe aux attentes d'un spécialiste à la fin de sa formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse est en principe complète. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la réflexion. • L'auto-évaluation est en principe axée de manière appropriée sur les points forts et les améliorations possibles. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques. • Les mesures d'amélioration proposées découlent de manière compréhensible de l'analyse. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques. 	<p>Écarts non critiques par rapport aux attentes.</p>		2
<p>Le candidat n'a analysé sa propre approche que de manière partiellement compétente. La performance ne correspond que partiellement aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse n'est pas complète. Les écarts concernent également certains aspects critiques pour la réflexion. • L'auto-évaluation n'est que partiellement axée sur les points forts et les améliorations possibles. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour la réflexion. • Les mesures d'amélioration proposées ne découlent que partiellement de l'analyse. Les écarts concernent également certains aspects essentiels. 	<p>Écarts critiques individuels par rapport aux attentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		1
<p>Le candidat n'a pas analysé sa propre approche de manière compétente. La performance ne correspond pas aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse n'est pas complète. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour la réflexion. • L'auto-évaluation n'est pas suffisamment axée sur les points forts et les améliorations possibles. Les écarts concernent de nombreux aspects critiques pour la réflexion. • Les mesures d'amélioration proposées ne découlent pas de manière compréhensible de l'analyse. Les écarts concernent de nombreux aspects qui sont essentiels. 	<p>De nombreux écarts critiques par rapport aux prévisions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		0

<p>2.2 : HKB B et/ou C</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • b1 Collaborer et communiquer au sein de différentes équipes pour traiter des mandats commerciaux • b2 Coordonner les interfaces dans les processus opérationnels • b3 Participer à des discussions techniques sur des thèmes économiques • c2 Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commerciaux 	<p>Question clé : le candidat gère-t-il les situations quotidiennes et les tâches correspondantes avec le niveau de compétence décrit dans les compétences opérationnelles ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent (sélection par EXP / 1 à 3 critères) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vous présentez correctement les processus et les responsabilités des unités administratives concernées – (C2) (dérivé de b1.ovap.bt4). <input type="checkbox"/> Ils appliquent de manière appropriée les lois, prescriptions et directives d'entreprise en vigueur lors de l'exécution du mandat ou de la tâche – (C3) (dérivé de b2.bt5, b2.ovap.bt9 et c2.ovap.bt10). <input type="checkbox"/> Ils justifient les solutions et les déclarations élaborées de manière techniquement fondée – (C4) (dérivé de b3.bt5). <input type="checkbox"/> Ils justifient les solutions développées et les déclarations de manière logique – (K)4 (dérivé de b3.bt5). <input type="checkbox"/> Les arguments et les justifications sont formulés clairement – (K4) (dérivé de b3.bt5). 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale (Les EXP déduisent les attentes du niveau le plus élevé à partir des critères dérivés)</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le candidat a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond pleinement à toutes les attentes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits/résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. • Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 		<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Le candidat a maîtrisé avec compétence les situations quotidiennes essentielles. Sa prestation correspond en principe aux attentes requises d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. • Le traitement des tâches correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>Écarts non critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Le candidat n'a maîtrisé la situation quotidienne que partiellement. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Quelques écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Le candidat n'a pas maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour la maîtrise de la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Nombreux écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.3 : HKB D, accent sur la clarification des besoins</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <p>1) d1 : Prendre en compte les demandes des clients ou des fournisseurs Les commerciaux communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue régionale ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, recueillent leurs besoins, les redirigent si nécessaire vers le service compétent et assurent la circulation de l'information.</p> <p>2) d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs Les commerciaux mènent des entretiens de conseil avec les clients et des entretiens d'information avec les fournisseurs via différents canaux, dans la langue régionale ou dans une langue étrangère. Ils créent une atmosphère de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les commerciaux répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière orientée vers les solutions. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients ou des fournisseurs et en déduisent des suggestions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.</p>	<p>Question clé : le candidat gère-t-il les situations quotidiennes et les tâches correspondantes avec le niveau de compétence décrit dans les compétences opérationnelles ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> d1.bt2 Vous répondez aux préoccupations des clients ou des fournisseurs. (C3) d2.bt2 Ils clarifient de manière exhaustive les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3) 		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un/e spécialiste à la fin de la formation initiale (sélection par EXP / 3 à 5 éléments).</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le candidat a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> Produits/résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Détermine les besoins précis du client dans le cadre d'un dialogue <input type="checkbox"/> Clarifie les questions pertinentes de manière ad hoc à l'aide des outils disponibles, si nécessaire. <input type="checkbox"/> Écoute activement, pose des questions si nécessaire (pour éviter les malentendus et les ambiguïtés) <input type="checkbox"/> Traite la demande de manière orientée vers la solution, recherche des alternatives si nécessaire <input type="checkbox"/> Décrit les solutions appropriées conformément aux directives de l'entreprise pour la demande et les justifie si nécessaire <input type="checkbox"/> Décrit au client la procédure conformément aux directives de l'entreprise et la justifie si nécessaire <input type="checkbox"/> Respecte les principes administratifs 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>3</p>
<p>Le candidat a maîtrisé avec compétence les situations quotidiennes essentielles. Sa prestation correspond en principe aux attentes requises d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. Le traitement des tâches correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation . 	<p>Écarts non critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>2</p>

<p>Le candidat n'a maîtrisé la situation quotidienne que partiellement. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont critiques pour la maîtrise de la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Quelques écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Le candidat n'a pas maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Nombreux écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.4 : HKB D, accent sur la conduite d'entretiens</p> <p>Compétence(s) opérationnelle(s) pertinente(s) :</p> <p>3) d1 : Prendre en charge les demandes des clients ou des fournisseurs</p> <p>Les commerciaux communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue régionale ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, recueillent leurs besoins, les redirigent si nécessaire vers le service compétent et assurent la circulation de l'information.</p> <p>4) d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs</p> <p>Les commerciaux mènent des entretiens de conseil avec les clients et des entretiens d'information avec les fournisseurs via différents canaux, dans la langue régionale ou dans une langue étrangère. Ils créent une atmosphère de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les commerciaux répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière orientée vers les solutions. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients ou des fournisseurs et en déduisent des suggestions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.</p>	<p>Question clé : le candidat gère-t-il les situations quotidiennes et les tâches correspondantes avec le niveau de compétence décrit dans les compétences opérationnelles ?</p> <p>Objectifs de performance pertinents ou critères qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d1bt2 Vous répondez aux préoccupations des clients ou des fournisseurs. (C3) • d1.bt5 Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent les mesures appropriées. (C4) • d2.bt1 Vous menez des entretiens d'information et de conseil structurés avec les clients ou les fournisseurs via différents canaux. (C3) • d2.bt6 Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière objective et orientée vers la recherche de solutions. (C4) <p>d2.bt3 Vous créez une atmosphère de confiance lors des entretiens. (C3)</p>		
<p>Évaluation et justification des points non atteints</p>	<p>Attentes concrètes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale (sélection par EXP / 3 à 7 éléments).</p>	<p>Observation / Remarque</p>	<p>Points</p>
<p>Le candidat a maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente à tous égards. La prestation répond entièrement à toutes les attentes envers un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits/résultats : les solutions développées et les déclarations correspondent entièrement à toutes les exigences. • Processus/procédures : le traitement des tâches répond entièrement à toutes les exigences. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accueille chaleureusement en mentionnant son nom et en établissant un contact visuel <input type="checkbox"/> Adopte une posture attentive <input type="checkbox"/> A une expression faciale professionnelle et amicale <input type="checkbox"/> Mène la conversation de manière structurée <input type="checkbox"/> Traite la demande en dialoguant avec le client <input type="checkbox"/> Communique de manière claire, tant sur le plan acoustique que sur le fond <input type="checkbox"/> Répond aux questions ou aux incertitudes <input type="checkbox"/> Interprète les signaux verbaux et non verbaux et réagit en conséquence <input type="checkbox"/> Utilise des termes courants <input type="checkbox"/> Explique si nécessaire la base juridique, les termes ou les procédures <input type="checkbox"/> Reste patient <input type="checkbox"/> Prend les objections au sérieux <input type="checkbox"/> Argumente de manière objective et axée sur les solutions <input type="checkbox"/> Faites preuve de discrétion et de respect, en particulier lorsque vous abordez des sujets sensibles <input type="checkbox"/> Respecte le temps imparti <input type="checkbox"/> S'enquiert de la satisfaction du client/de la cliente <input type="checkbox"/> Conclut la conversation de manière professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>Le candidat a géré la situation quotidienne de manière compétente dans l'ensemble. Sa prestation correspond en principe aux attentes d'un spécialiste à la fin de sa formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations correspondent en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la gestion de la situation. • Le traitement des tâches correspond en principe aux exigences. Les écarts concernent des aspects qui ne sont pas critiques pour la maîtrise de la situation. 	<p>Écarts non critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>
<p>Le candidat n'a maîtrisé la situation quotidienne que partiellement. La prestation ne correspond que partiellement aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects qui sont essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas à toutes les exigences. Les écarts concernent également certains aspects essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Quelques écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Le candidat n'a pas maîtrisé la situation quotidienne de manière compétente. La prestation ne correspond pas aux attentes d'un spécialiste à la fin de la formation initiale. Cela signifie que</p> <ul style="list-style-type: none"> • les solutions développées et les déclarations ne répondent pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation. • Le traitement des tâches ne répond pas aux exigences. Les écarts concernent de nombreux aspects essentiels pour maîtriser la situation. 	<p>Nombreux écarts critiques par rapport aux attentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

