

## Procédure de qualification Employé(e)s de commerce CFC, Branche Assurance privée

### Grille d'évaluation : partie Résumé de l'évaluation

Version 07.03.2025 (version provisoire, sous réserve de modifications)

#### Tâche partielle 1 "3 mini cases" (DCO C et D)

Tâche	Critère d'évaluation	Points possibles	Points obtenus
1a	Capacité d'analyse	3	
	Capacité de réflexion	3	
	Capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions	3	
1b	Capacité d'analyse	3	
	Capacité de réflexion	3	
	Capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions	3	
1c	Capacité d'analyse	3	
	Capacité de réflexion	3	
	Capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions	3	
<b>1 (total)</b>		<b>27</b>	

#### Tâche partielle 2 "critical incident" (DCO C et D)

Tâche	Critère d'évaluation	Points possibles	Points obtenus
2	Capacité d'analyse	3	
	Capacité à prendre des décisions	3	
	Capacité de planification et d'organisation	3	
	Capacité d'argumentation	3	
<b>2 (total)</b>		<b>12</b>	

#### Exercice partiel 3 "entretien professionnel" (DCO B et E, évtl. DCO A)

Tâche	Critère d'évaluation	Points possibles	Points obtenus
3	Capacité d'argumentation (structure et logique)	6	
	Capacité d'argumentation (matière / contenus)	6	
	Capacité de réflexion (analyse)	3	
	Capacité de réflexion (solutions / mesures)	3	
	Capacité de communication (clarté / intelligibilité)	6	
	Capacité de communication (termes techniques et contextes)	6	
<b>3 (total)</b>		<b>30</b>	

#### Résumé (points)

<b>69</b>	
-----------	--

<b>Note *</b>	
---------------	--

\* Formule 
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

## Procédure de qualification Employé(e)s de commerce CFC, Branche Assurance privée

### Grille d'évaluation : partie Critères d'évaluation

#### Mini cases (type 1)

Critère d'évaluation 1	Capacité d'analyse	
Question directrice	La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales ou les lacunes dans cette situation ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	Le candidat reconnaît pleinement les erreurs ou les lacunes centrales dans la situation actuelle.	3
	Le candidat reconnaît en grande partie les erreurs ou les défauts centraux de la situation actuelle, mais omet certains aspects.	2
	La personne candidate reconnaît quelques erreurs ou lacunes centrales.	1
	La personne candidate ne reconnaît pas les erreurs ou les lacunes centrales ou désigne des aspects non pertinents ou erronés.	0
Critère d'évaluation 2	Capacité de réflexion	
Question directrice	La personne candidate justifie-t-elle de manière compréhensible et fondée les erreurs ou les lacunes identifiées dans cette situation ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate justifie de manière compréhensible et fondée les erreurs ou les lacunes constatées dans la situation présente.	3
	La personne candidate justifie en grande partie de manière compréhensible les erreurs ou les lacunes constatées dans la situation présente.	2
	La personne candidate justifie les erreurs ou les lacunes reconnues dans la situation actuelle de manière parfois peu claire ou superficielle.	1
	La personne candidate ne justifie pas de manière compréhensible les erreurs ou les lacunes dans la situation présentée.	0
Critère d'évaluation 3	Capacité à résoudre des problèmes (élaboration d'une stratégie d'action personnelle)	
Question directrice	La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter à l'avenir une telle situation ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate décrit de manière complète et claire toutes les mesures appropriées pour éviter une telle situation à l'avenir.	3
	Le candidat décrit une stratégie d'action largement fondée qui tient compte de la plupart des mesures pertinentes ou appropriées pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.	2
	La personne candidate ne décrit que partiellement une stratégie d'action fondée, qui ne contient que quelques mesures appropriées. Des aspects importants ne sont pas pris en compte.	1
	La personne candidate n'élabore pas de mesures appropriées pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.	0

## Mini cases (type 2)

Critère d'évaluation 1	Capacité d'analyse	
Question directrice	La personne candidate identifie-t-elle les causes possibles des erreurs, problèmes ou défis dans cette situation ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate identifie pleinement les causes possibles des erreurs, des problèmes ou des défis dans la situation présente.	3
	La personne candidate reconnaît en grande partie les causes possibles des erreurs, des problèmes ou des défis dans la situation donnée, mais omet certains aspects.	2
	La personne candidate reconnaît certaines causes possibles des erreurs, des problèmes ou des défis.	1
	La personne candidate ne reconnaît pas les causes possibles des erreurs, des problèmes ou des défis ou mentionne des aspects non pertinents ou erronés.	0
Critère d'évaluation 2	Capacité de réflexion	
Question directrice	La personne candidate les justifie-t-elle de manière compréhensible et fondée causes possibles pour les erreurs, les problèmes ou les défis dans cette situation identifiées ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate justifie de manière compréhensible et fondée les causes possibles identifiées des erreurs, des problèmes ou des défis.	3
	La personne candidate justifie les causes possibles identifiées des erreurs, des problèmes ou des défis et peut les justifier de manière compréhensible dans la plupart des cas.	2
	La personne candidate justifie les causes possibles identifiées des erreurs, des problèmes ou des défis, mais seulement superficiellement ou sans justification plus approfondie.	1
	La personne candidate ne justifie pas les causes possibles identifiées pour les erreurs, les problèmes ou les défis dans l'action ou l'événement actuel. La justification est erronée.	0
Critère d'évaluation 3	Capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions	
Question directrice	La personne candidate prend-elle appropriées des mesures pour problème le résoudre ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate met en place toutes les mesures appropriées de manière claire, professionnelle et complète afin de résoudre efficacement le problème.	3
	La personne candidate met en œuvre la plupart des mesures de manière techniquement correcte et largement ciblée afin de résoudre le problème. Cependant, certains éléments essentiels font défaut.	2
	La personne candidate ne met en œuvre que quelques mesures de manière techniquement correcte, de sorte que le problème n'est que partiellement résolu. Il existe des lacunes importantes ou des ambiguïtés dans la procédure.	1
	La personne candidate ne prend aucune mesure appropriée ou ciblée pour résoudre le problème.	0

ou

Critère d'évaluation 3	Capacité à résoudre des problèmes et à mettre en œuvre	
Question directrice	La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour améliorer la situation ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate décrit toutes les mesures pour améliorer la situation de manière claire, réfléchie et professionnellement appropriées correcte.	3
	La personne candidate décrit la plupart des mesures appropriées pour améliorer la situation, mais certaines mesures ou détails moins essentiels manquent.	2
	La personne candidate ne décrit que quelques mesures pour améliorer la situation. Il y a des lacunes importantes ou des imprécisions.	1
	La personne candidate ne décrit aucune mesure ou des mesures totalement inadaptées pour améliorer la situation.	0

### **Critical incident**

Critère d'évaluation 1	Capacité d'analyse	
Question directrice	La personne candidate analyse-t-elle la situation de manière fondée et correcte ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate analyse la situation de manière fondée et correcte.	3
	La personne candidate analyse la situation de manière largement correcte et en grande partie fondée.	2
	La personne candidate analyse parfois correctement la situation, mais avec des lacunes ou de manière superficielle.	1
	La personne candidate n'analyse pas correctement la situation ou ne fait pas preuve d'une compréhension approfondie des aspects pertinents.	0

Critère d'évaluation 2	Capacité à prendre des décisions	
Question directrice	La personne candidate prend-elle une décision fondée et adaptée à la situation concernant les mesures à prendre ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate prend une décision fondée et adaptée à la situation et en déduit entièrement les mesures nécessaires.	3
	La personne candidate prend une décision largement fondée et déduit les mesures nécessaires en grande partie en fonction de la situation, mais avec quelques lacunes ou incertitudes.	2
	La personne candidate prend une décision partiellement fondée, mais ne reconnaît pas toutes les mesures nécessaires.	1
	La personne candidate ne prend pas de décision adaptée à la situation ou ne peut pas déduire correctement les mesures nécessaires.	0

Critère d'évaluation 3	Capacité de planification et d'organisation	
Question directrice	La personne candidate présente-t-elle les mesures dans un ordre logique et systématique ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate place les mesures dans un ordre logique et systématique qui permet de procéder efficacement.	3
	La personne candidate met en place la plupart des mesures dans un ordre logique et systématique, même si la structure peut présenter quelques lacunes.	2
	La personne candidate ne fait que mettre certaines mesures dans un ordre systématique, mais il y a des lacunes importantes dans la structure et la logique de l'ordre.	1
	La personne candidate ne place les mesures ni dans un ordre logique ni dans un ordre systématique, l'ordre est confus et incompréhensible.	0

Critère d'évaluation 4	Capacité d'argumentation	
Question directrice	La personne candidate présente-t-elle des raisons compréhensibles pour les mesures choisies ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate présente toutes les raisons des mesures choisies de manière compréhensible et techniquement correcte.	3
	La personne candidate présente la plupart des raisons des mesures choisies de manière compréhensible et en grande partie correcte sur le plan technique. Il y a quelques petites ambiguïtés ou des détails manquants.	2
	La personne candidate ne présente que quelques raisons pour les mesures choisies de manière compréhensible et techniquement correcte. Il y a cependant des imprécisions importantes et/ou des erreurs professionnelles.	1
	La personne candidate ne présente pas de raisons compréhensibles pour les mesures choisies ou l'argumentation est peu claire et insuffisante.	0

## Entretien professionnel

Critère d'évaluation 1	Capacité d'argumentation (structure et logique)	
Question directrice	La personne candidate argumente-t-elle de manière structurée et logique ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate présente une argumentation complète et convaincante.	6
	La personne candidate présente dans une large mesure une argumentation claire et structurée.	4
	Le candidat présente une argumentation partiellement structurée qui comporte des imprécisions importantes.	2
	La personne candidate formule une argumentation peu claire et peu structurée.	0

Critère d'évaluation 2	Capacité d'argumentation (contenus)	
Question directrice	Formule-t-elle des arguments corrects et fondés sur le plan technique ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate présente tous les arguments de manière correcte et fondée.	6
	La personne candidate présente la plupart des arguments de manière techniquement correcte et en grande partie fondée.	4
	La personne candidate présente quelques arguments de manière correcte sur le plan technique.	2
	La personne candidate ne présente pas d'arguments techniquement corrects ou fondés.	0

Critère d'évaluation 3	Capacité de réflexion (analyse)	
Question directrice	La personne candidate analyse-t-elle avec précision et identifie-t-elle les défis, les faiblesses et le potentiel d'amélioration ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate identifie clairement défis, les faiblesses et les possibilités d'amélioration tous les et les analyse avec précision.	3
	La personne candidate identifie la plupart des défis, des faiblesses et des possibilités d'amélioration et analyse en grande partie avec précision.	2
	La personne candidate reconnaît certains défis, faiblesses ou potentiels d'amélioration, mais ne les analyse pas toujours avec précision.	1
	La personne candidate ne fait preuve d'aucune capacité de réflexion ou seulement d'une capacité très superficielle. Les défis, les faiblesses et les potentiels d'amélioration ne sont pas reconnus ou abordés.	0

Critère d'évaluation 4	Capacité de réflexion (solutions / mesures)	
Question directrice	La personne candidate présente-t-elle des solutions et/ou des mesures de manière convaincante ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate des solutions et/ou présente des mesures de manière convaincante, techniquement fondée et complète.	3
	La personne candidate présente la plupart des solutions et/ou des mesures de manière convaincante et techniquement fondée, même s'il y a quelques petites imprécisions.	2
	La personne candidate quelques solutions et/ou présente mesures, mais avec une force de conviction ou un fondement technique limités.	1
	La personne candidate ne présente pas de solutions et/ou de mesures.	0

Critère d'évaluation 5	Capacité de communication (clarté, intelligibilité)	
Question directrice	La personne candidate communique-t-elle de manière claire et compréhensible et répond-elle aux questions ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate communique de manière claire et compréhensible et répond de manière complète et sûre aux questions.	6
	La personne candidate communique généralement de manière claire et compréhensible et répond aux questions de manière appropriée.	4
	La personne candidate communique de manière partiellement compréhensible et ne répond que partiellement aux questions.	2
	La personne candidate communique de manière peu claire et incompréhensible. Les questions ne sont pas traitées.	0

Critère d'évaluation 6	Capacité de communication (termes techniques et contextes)	
Question directrice	La personne candidate comprend-elle le contexte technique et utilise-t-elle correctement les termes techniques ?	
Évaluation (niveaux de qualité)	Évaluation	Points
	La personne candidate explique de manière complète les contextes techniques et applique correctement les termes techniques tout au long du processus.	6
	La personne candidate explique la plupart des contextes techniques et utilise les termes techniques de manière généralement correcte.	4
	La personne candidate explique quelques contextes techniques et utilise parfois correctement les termes techniques.	2
	La personne candidate n'explique pas les contextes techniques et n'utilise pas ou mal les termes techniques.	0