

Partie 1 - Contenu

Critère d'évaluation 1 : Groupes de clients

L'apprenti-e présente-t-il/elle les groupes de clients internes et externes et les situations de contact afférentes ?

		Justification
Les groupes de clients internes et externes ainsi que les situations de contact afférentes sont présentés.	3	
Les groupes de clients internes et externes ainsi que les situations de contact afférentes sont dans l'ensemble présentés.	2	
Les groupes de clients internes et externes ainsi que les situations de contact afférentes sont en partie présentés.	1	
Les groupes de clients internes et externes ainsi que les situations de contact afférentes ne sont pas présentés.	0	

Critère d'évaluation 2 : Trois situations de contact

L'apprenti-e décrit-t-il/elle au moins trois situations de contact avec des clients de manière complète ?

		Justification
L'œuvre comprend trois situations de contact et les remarques issues de l'unité d'apprentissage.	3	
L'œuvre comprend en grande partie trois situations de contact et les remarques issues de l'unité d'apprentissage.	2	
Moins de trois situations de contact sont décrites et/ou les remarques issues de l'unité d'apprentissage sont incomplètes.	1	
Les situations de contact et/ou les remarques issues de l'unité d'apprentissage font défaut.	0	

Critère d'évaluation 3 : Liste de contrôle

L'apprenti-e élabore-t-il/elle une liste de contrôle pertinente ?

		Justification
La liste de contrôle répond intégralement aux exigences posées dans le mandat pratique.	3	
La liste de contrôle répond en grande partie aux exigences posées dans le mandat pratique.	2	
La liste de contrôle répond en partie aux exigences posées dans le mandat pratique.	1	
La liste de contrôle ne répond pas aux exigences posées dans le mandat pratique.	0	

Partie 2 - Documentation/Réflexion

Critère d'évaluation 4 : Structure de la documentation

La structure de la documentation est-elle claire dans l'ensemble ?

		Justification
La structure de la documentation est complète et logique. Un fil rouge est visible au travers des différentes tâches partielles.	3	
La structure de la documentation est complète et logique dans l'ensemble. Le fil rouge est visible de manière générale.	2	
La structure de la documentation est incomplète et illogique. Le fil rouge n'est pas visible.	1	
La structure de la documentation est dans l'ensemble incompréhensible.	0	

Critère d'évaluation 5 : Qualité de la réflexion

L'apprenti-e analyse-t-il/elle les contacts clients décrits dans l'œuvre ?

		Justification
La réflexion se réfère aux contacts clients décrits et englobe des aspects clairs, aussi bien positifs que négatifs.	3	
La réflexion se réfère aux contacts clients décrits et englobe des aspects clairs dans l'ensemble, aussi bien positifs que négatifs	2	
La réflexion est incomplète.	1	
La réflexion ne se réfère pas aux contacts clients décrits.	0	

Critère d'évaluation 6 : Adéquation des apprentissages

L'apprenti-e tire-t-il/elle des apprentissages de la réflexion et des contacts clients décrits ?

		Justification
Les apprentissages correspondent aux contacts clients décrits et leur contenu est pertinent.	3	
Les apprentissages correspondent dans l'ensemble aux contacts clients décrits et leur contenu est pertinent.	2	
Les apprentissages correspondent en partie aux contacts clients décrits et leur contenu est peu pertinent.	1	
Les apprentissages ne correspondent pas aux contacts clients décrits.	0	

Partie 3 - Conditions cadres formelles

Critère d'évaluation 7 : Compréhensibilité	
L'œuvre de l'apprenti-e est-elle compréhensible et correcte sur le plan linguistique ?	

		Justification
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et apprentissages sont clairs et se lisent facilement. Il n'y a pas de fautes dans le texte.	3	
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles sur le plan linguistique. Il n'y a presque pas de fautes dans le texte.	2	
Les contenus de l'œuvre sont largement compréhensibles sur le plan linguistique.	1	
La mise en œuvre linguistique de l'œuvre est lacunaire.	0	

Critère d'évaluation 8 : Présentation	
L'apprenti-e utilise-t-il/elle des médias complémentaires de manière appropriée ?	

		Justification
L'œuvre contient des images, des illustrations, des vidéos, etc. Les moyens sont utilisés en adéquation avec le contenu et sont de qualité appropriée. L'apprenti-e fait preuve de créativité dans l'utilisation des médias complémentaires.	3	
L'apprenti-e utilise dans l'ensemble des médias complémentaires appropriés.	2	
L'apprenti-e utilise en partie des médias complémentaires appropriés.	1	
L'apprenti-e n'utilise pas de médias complémentaires ou ceux qu'il/elle utilise ne sont pas appropriés en termes de contenus ou de qualité.	0	

Critère d'évaluation 9 : Protection des données	
L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?	

		Justification
L'apprenti-e respecte les dispositions en matière de protection des données de manière systématique. L'apprenti-e cite correctement, indique les sources et tient compte du droit à l'image.	3	
L'apprenti-e respecte dans l'ensemble les dispositions en matière de protection des données.	2	
L'apprenti-e respecte en partie les dispositions en matière de protection des données.	1	
Des lacunes manifestes et graves à la protection des données sont visibles.	0	