



Critères d'évaluation pour le mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients

Critère d'évaluation 1 : situation initiale	
Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et claire ?	
Évaluation	Points
Les quatre points mentionnés dans le mandat sont décrits. La description est clairement structurée et compréhensible.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque un des quatre aspects OU la description de certains aspects est confuse.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque deux des quatre aspects OU la description de plusieurs aspects est confuse.	1
Il n'y a quasiment pas de description de la situation initiale (seulement un aspect) OU la description n'est pas compréhensible OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : description de la procédure

Question principale : Les différentes étapes de traitement sont-elles décrites clairement et de manière exhaustive pour les personnes extérieures ?

Évaluation	Points
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière exhaustive et sont claires pour des personnes extérieures. La description de chaque étape de travail est bien structurée. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	2
Plusieurs étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	1
La description de toutes les étapes de travail (ou presque) est confuse OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : adéquation de la procédure

Question principale : La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet, clair et logique ?

Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles démontrent une approche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La procédure décrite démontre une méthode de travail non professionnelle OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : réflexion

Question principale : La personne en formation donne-t-elle des explications claires quant aux points forts et aux obstacles de la procédure décrite ?

Évaluation	Points
Pour chaque question, deux aspects ont été cités et ont fait l'objet d'une explication claire. Les aspects ont un lien clair avec la procédure décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Pour l'une des questions, voire pour les deux, seul un aspect a été cité OU les justifications étaient en partie confuses.	2
La personne en formation n'a répondu qu'à une seule des deux questions OU n'a pas justifié clairement ses réponses.	1
La personne en formation n'a répondu à aucune question OU ses réflexions ne sont globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : learnings	
Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?	
Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés OU les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible	
Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?	
Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre contient plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est insuffisante.	0



Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0