

# Procédure de qualification Praticiens en pneumatiques Examen oral

Nom	Numéro de candidat
.....	.....
Prénom	Date
.....	.....

**Durée:** 20 minutes

**Matériel / Auxiliaires:** Selon liste en annexe

**Valeur:** 1 position dans le domaine PQ

**Barème des notes:** **Nombre de points maximal: 33**

33 – 31	points = note 6.0
30 – 28	points = note 5.5
27 – 25	points = note 5.0
24 – 22	points = note 4.5
<u>21 – 18</u>	<u>points = note 4.0</u>
17 – 15	points = note 3.5
14 – 12	points = note 3.0
11 – 9	points = note 2.5
8 – 5	points = note 2.0
4 – 2	points = note 1.5
1 – 0	points = note 1.0

Points obtenus jeu de rôle	Points obtenus entretien professionnel	Points obtenus totale	Note

Signature de l'expert / experte:

.....

***Les questions d'examen ne peuvent pas être utilisées comme exercice.***

Établi par:  
Éditeur: Association suisse du Pneu ASP

## Procédure de qualification praticiens en pneumatiques

### Formulaire d'évaluation et de procès-verbal d'entretien simulé (jeu de rôle) et des deux entretiens professionnels

Données choisies de l'entretien simulé (jeu de rôle)

---

Tâche choisie du premier entretien professionnel

---

Tâche choisie du second entretien professionnel

---

#### Clé d'évaluation

**3 points:** Une prestation répondant aux exigences = bien.

**2 points:** Une prestation, présentant des lacunes, mais répondant encore dans l'ensemble aux exigences = suffisant.

**1 point:** Une prestation ne répondant pas entièrement aux exigences, mais laissant reconnaître que certaines connaissances de bases sont encore présentes = insuffisant.

**0 points:** Une prestation ne répondant pas aux exigences, mais permettant de constater la présence de certaines connaissances de base = inutilisable.

#### Récapitulation de l'évaluation

Points obtenus dans le jeu de rôle:

Points obtenus dans l'entretien professionnel 1:

Points obtenus dans l'entretien professionnel 2:

Points obtenus dans les entretiens professionnels 1 et 2:



**Total des points dans le jeu de rôle et les entretiens professionnels:**

#### Introduction à l'examen (marquer d'une croix)

Présentation des experts	-	<input type="checkbox"/>
Langue	Français	<input type="checkbox"/>
	Autre	<input type="checkbox"/>
Explication	Seul ce que dit le/la candidat/e peut être évalué par les experts	<input type="checkbox"/>
Présentation du déroulement de l'examen	1. Jeu de rôle   2. Entretien professionnel 1   3. Entretien professionnel 2	<input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	-	<input type="checkbox"/>
Question sur l'état de santé	-	<input type="checkbox"/>

**Remarque:** On applique comme base la Directive et le Concept d'examen oral.

**Temps alloué:** jeu de rôle: 10 minutes / entretiens professionnels 5 minutes chacun.

Temps total d'examen: 20 minutes.

## Procédure de qualification praticiens en pneumatiques

### DIRECTIVE pour l'examen oral

**La base pour l'évaluation** des connaissances est formée par le Plan de formation des praticiens en pneumatiques avec ses 6 objectifs généraux, y compris les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les critères spécifiques sont évalués de 0 - 3 points (voir Clé d'évaluation).

**Tenue du procès-verbal:** L'examen fait l'objet d'un procès-verbal, toutes les déductions seront motivées (par écrit) dans le procès-verbal d'examen afin d'en assurer la traçabilité. Cela peut se faire en phrases personnelles ou au moyen des abréviations alphabétiques mentionnées ci-après sous "Faits pour la différenciation".

**L'évaluation** se fait sur la base des critères prescrits dans le formulaire d'évaluation / procès-verbal (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles).

Les procès-verbaux doivent être signés immédiatement après l'évaluation par les deux experts!

#### Faits pour la différenciation

- a) Le candidat (C.) fait de petites erreurs.
- b) C. est parfois un peu incomplet/imprécis.
- c) C. fait des fautes importantes /grossière.
- d) C. a besoin d'une aide légère de la part des experts.
- e) C. a besoin d'une aide assez importante de la part des experts.
- f) C. n'arrive a aucun résultat utilisable même avec de l'aide de la part des experts.
- g) C. ne perçoit que peu ou pas les faits présentés.
- h) C. n'est pas en mesure de représenter la situation.
- i) C. ne perçoit que peu ou pas la manière d'aborder la tâche.
- j) C. ne cite que peu ou pas de solutions alternatives.
- k) C. ne perçoit que peu ou pas les étapes nécessaires dans le déroulement logique.
- l) C. ne perçoit que peu ou pas les conséquences qui rendraient nécessaire une modification du travail.
- m) C. ne réussit aucune solution (théorique) conforme aux faits, à la technique, respectivement à la situation.
- n) C. ne réussit pas à transférer sa façon de procéder dans d'autres situations comparables.
- o) C. n'a pas compris la tâche dans sa complexité globale.
- p) C. n'est pas en mesure de décrire la tâche conformément aux faits et à la technique.
- q) C. n'a pas choisi une voie de résolution techniquement acceptable.
- r) C. ne peut que peu ou pas motiver l'ordre chronologique de sa façon de travailler.
- s) C. ne peut que peu ou pas justifier de manière traçable le choix de la voie de résolution.
- t) C. n'est pas en mesure de citer des solutions alternatives.
- u) C. ne perçoit que peu ou pas les points forts et faibles de son travail.
- v) C. ne perçoit que peu ou pas reconnaître des erreurs et ne peut que peu ou pas en citer les causes.
- w) C. ne peut que peu ou pas présenter des mesures pour l'élimination des erreurs.
- x) C. dispose de trop peu de connaissances de base nécessaires (protection de l'environnement et du travail, terminologie professionnelle, connaissances des pneus et roues, etc.) pour une résolution technique compétente de la situation.

## Jeu de rôle

<b>Critère d'évaluation 1: Comportement par rapport au contact</b>		
Question clé: est-ce que le candidat / la candidate a un comportement axé sur le client?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• salue le client / la cliente spontanément et aimablement.</li> <li>• maintient une conversation active avec le client.</li> <li>• garde un contact visuel régulier avec le client.</li> <li>• a une attitude corporelle ouverte dirigée vers le client.</li> <li>• utilise un langage compréhensible par le client.</li> <li>• remercie à la fin de l'entretien et salue aimablement.</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 2: Comportement par rapport à l'information et la communication</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique communique de manière adéquate avec le client / la cliente?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• demande et analyse les souhaits et les besoins du client.</li> <li>• écoute avec concentration et attention.</li> <li>• laisse parler le client.</li> <li>• structure la conversation.</li> <li>• explique les faits simplement et clairement.</li> <li>• saisit les propositions alternatives et répond aux questions de manière adéquate.</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 3: Comportement par rapport au conseil et à la vente</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique conseille le client de manière orientée sur la solution et compétente?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• oriente sur l'objectif l'entretien de conseil et de vente.</li> <li>• reçoit les questions et arguments du client.</li> <li>• pose des questions en adéquation avec la situation.</li> <li>• convainc le client avec des arguments.</li> <li>• réagit avec compétence aux objections.</li> <li>• détecte et met à profit d'autres chances de conseil et de vente.</li> </ul>		

\* 3 = bien / 2 = suffisant / 1 = insuffisant / 0 = inutilisable → uniquement des points entiers!

<b>Critère d'évaluation 4: Méthode / Structure</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique procède de manière axée sur l'objectif et systématique?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• approche la tâche en ayant un but clair.</li> <li>• choisit une approche appropriée à la tâche.</li> <li>• applique les étapes de travail nécessaires dans une séquence logique.</li> <li>• représente la solution de la tâche de manière différenciée.</li> <li>• approfondit et répète les principaux aspects.</li> </ul>		

<b>Critère d'évaluation 5: Compétence technique</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique agit de manière objective et professionnellement compétente?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• agit de manière engagée et professionnellement compétente.</li> <li>• utilise les termes techniques appropriés de manière sûre et correcte.</li> <li>• motive correctement sa façon de procéder.</li> <li>• utilise correctement les instruments de travail.</li> <li>• offre des produits / solutions / alternatives appropriés.</li> </ul>		

\* 3 = bien / 2 = suffisant / 1 = insuffisant / 0 = inutilisable → uniquement des points entiers!

## Entretien professionnel 1

<b>Critère d'évaluation 1: Compréhension de la tâche</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique saisit le coeur du problème? Le savoir est-il expliqué logiquement et de manière compréhensible?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>aborde le coeur du problème.</li> <li>applique son savoir logiquement et l'explique de manière compréhensible.</li> <li>présente les bases professionnelles de manière complète, objective et correcte.</li> <li>utilise les termes techniques de manière sûre et correcte.</li> <li>présente des alternatives.</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 2: Explication de la démarche de résolution</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique motive le choix de sa démarche de manière logique et techniquement correcte?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>explique la démarche / le processus de manière techniquement correcte.</li> <li>présente des variantes de solution de manière logique et techniquement correcte.</li> <li>cite (si possible) des variantes de solution alternatives supplémentaires.</li> <li>estime les diverses variantes de solution sous plusieurs points de vue (par ex. technique, économique, écologique, etc.)</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 3: Progression au cours de la réalisation</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique aborde le problème de manière orientée sur la solution?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>procède de manière correcte, convaincante et sûre.</li> <li>représente sa démarche de manière logique et compréhensible.</li> <li>utilise des arguments convaincants.</li> <li>présente les étapes de travail nécessitées de manière techniquement correcte.</li> <li>travaille de manière orientée sur la solution et non seulement d'après le plan.</li> <li>approche les alternatives de manière techniquement correcte.</li> </ul>		

\* 3 = bien / 2 = suffisant / 1 = insuffisant / 0 = inutilisable → uniquement des points entiers!

**Entretien professionnel 2**

<b>Critère d'évaluation 1: Compréhension de la tâche</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique saisit le coeur du problème? Le savoir est-il expliqué logiquement et de manière compréhensible?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>aborde le coeur du problème.</li> <li>applique son savoir logiquement et l'explique de manière compréhensible.</li> <li>présente les bases professionnelles de manière complète, objective et correcte.</li> <li>utilise les termes techniques de manière sûre et correcte.</li> <li>présente des alternatives.</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 2: Explication de la démarche de résolution</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique motive le choix de sa démarche de manière logique et techniquement correcte?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>explique la démarche / le processus de manière techniquement correcte.</li> <li>présente des variantes de solution de manière logique et techniquement correcte.</li> <li>cite (si possible) des variantes de solution alternatives supplémentaires.</li> <li>estime les diverses variantes de solution sous plusieurs points de vue (par ex. technique, économique, écologique, etc.)</li> </ul>		
<b>Critère d'évaluation 3: Progression au cours de la réalisation</b>		
Question clé: est-ce que le praticien en pneumatique aborde le problème de manière orientée sur la solution?		
Le/la candidat/e ...	Evaluation* (points 0-3)	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>procède de manière correcte, convaincante et sûre.</li> <li>représente sa démarche de manière logique et compréhensible.</li> <li>utilise des arguments convaincants.</li> <li>présente les étapes de travail nécessitées de manière techniquement correcte.</li> <li>travaille de manière orientée sur la solution et non seulement d'après le plan.</li> <li>approche les alternatives de manière techniquement correcte.</li> </ul>		

\* 3 = bien / 2 = suffisant / 1 = insuffisant / 0 = inutilisable → uniquement des points entiers!