

## Examen professionnel d'Assistante et Assistant de direction 2025

### Partie d'examen 4 – Assistance à la direction, direction de service et collaboration : situations critiques et jeu de rôle (oral)

#### Résumé de l'évaluation

Nom du candidat/de la candidate

---

Numéro du candidat/de la candidate

---

Date de l'examen

---

Points obtenus    Nombre de  
points max

#### Situation critique 1 :

- Critère 1 : Marche à suivre
- Critère 2 : Explication

	3
	3

#### Situation critique 2 :

- Critère 1 : Marche à suivre
- Critère 2 : Explication

	3
	3

#### Situation critique 3 :

- Critère 1 : Marche à suivre
- Critère 2 : Explication

	3
	3

#### Jeu de rôle

- Critère 1 : Structure
- Critère 2 : Contenu
- Critère 3 : Technique de communication
- Critère 4 : Rôle

	3
	3
	3
	3

**Total**

	<b>30</b>
--	-----------

### Critères d'évaluation Partie d'examen 4 – Partie 1 : Par situation critique

Critère d'évaluation 1 : Marche à suivre	
Question clé : le candidat/la candidate décrit-il/elle une approche plausible dans la situation exposée ?	
Évaluation	
Le candidat/la candidate décrit les points centraux d'une approche professionnelle dans la situation donnée. L'ordre de présentation des différents points est judicieux.	3
La réponse du candidat/de la candidate présente des petits écarts par rapport à la réponse complète.	2
La réponse du candidat/de la candidate présente d'importants écarts par rapport à la réponse complète.	1
La réponse du candidat/de la candidate est inutilisable et totalement différente de la réponse complète.	0
Explication	

<b>Critère d'évaluation 2 : Explication</b>	
Question clé : le candidat/la candidate justifie-t-il/elle l'approche décrite de manière compréhensible ?	
	<b>Évaluation</b>
Le candidat/la candidate justifie chaque étape de manière compréhensible, exhaustive et professionnelle.	3
La réponse du candidat/de la candidate présente des petits écarts par rapport à la réponse complète.	2
La réponse du candidat/de la candidate présente d'importants écarts par rapport à la réponse complète.	1
La réponse du candidat/de la candidate est inutilisable et totalement différente de la réponse complète.	0
<b>Explication</b>	

**Critères d'évaluation Partie d'examen 4 – Partie 2 : Jeu de rôle :**

<b>Critère d'évaluation 1 : Structure</b>	
Question clé : Le candidat/la candidate structure-t-il/elle l'entretien de manière appropriée ?	
	<b>Évaluation</b>
Le candidat/la candidate structure l'entretien de manière appropriée en termes de contenu et d'objectif. Il/elle organise l'entretien de manière à ce que le début et la fin soient clairement identifiables. La structure aide l'interlocuteur à s'y retrouver.	3
La structure d'entretien choisie est en grande partie adaptée.	2
La structure d'entretien choisie est en partie adaptée.	1
L'entretien se déroule de manière totalement déstructurée. Aucun fil rouge n'est identifiable.	0
<b>Explication</b>	

<b>Critère d'évaluation 2 : Contenu</b>	
Question clé : Les déclarations formulées sont-elles correctes sur le fond ?	
	<b>Évaluation</b>
Les déclarations formulées par le candidat/la candidate sont correctes sur le fond. Il/elle utilise des termes techniques correspondants et répond correctement aux questions de l'interlocuteur.	3
Les déclarations sont en grande partie correctes sur le fond.	2
Les déclarations sont en partie correctes sur le fond.	1
Les déclarations faites contiennent de graves erreurs quant au fond.	0
<b>Explication</b>	

**Critère d'évaluation 3 : Technique de communication**

Question clé : Le candidat/la candidate utilise-t-il/elle des techniques de communication adaptées à chaque situation ?

**Évaluation**

Le candidat/la candidate utilise une multitude de techniques de communication adaptées (écoute active, discours à la première personne, questions ciblées, etc.). Il/elle s'exprime toujours de manière claire et compréhensible. Il/elle se comporte de manière adaptée à l'interlocuteur, à sa situation, à ses besoins et à ses objections.

3

Le candidat/la candidate utilise majoritairement des techniques de communication appropriées.

2

Le candidat/la candidate utilise en partie des techniques de communication appropriées.

1

Le candidat/la candidate n'utilise pas de technique de communication OU les techniques de communication utilisées ne permettent pas d'atteindre les objectifs dans la situation donnée.

0

**Explication**

<b>Critère d'évaluation 4 : Rôle</b>	
Question clé : le candidat/la candidate se comporte-t-il/elle de manière adaptée au rôle qui lui a été confié ?	
<b>Évaluation</b>	
Le candidat/la candidate « joue » son rôle de manière authentique. Il/elle utilise un langage adapté au rôle et se comporte de manière conforme au rôle dans ses interactions avec l'interlocuteur.	3
Le comportement du candidat/de la candidate présente de petits écarts par rapport à un comportement conforme au rôle.	2
Le comportement du candidat/de la candidate présente d'importants écarts par rapport à un comportement conforme au rôle.	1
Le comportement du candidat/de la candidate ne correspond pas au rôle qui lui a été attribué.	0
<b>Explication</b>	