

<b>E6 — Projet et démarche qualité- Note d'aide à l'évaluation</b> <b>Évaluation du dossier écrit et de la soutenance orale</b>
--

## **I- Définition d'épreuve et documents d'évaluation :**

### **Rappel définition d'épreuve :**

Le candidat rédige un dossier écrit de 10 pages maximum, hors annexes. Le dossier peut comporter 5 pages d'annexes. Ce dossier porte sur tout ou partie de la démarche de projet ou de la démarche qualité mise en œuvre par le candidat lors de ses périodes en milieu professionnel (stage 2<sup>nd</sup>e année ou lieu d'apprentissage ou de contrat de professionnalisation) dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

L'objectif d'amélioration du service rendu, lors de la démarche de projet ou de la démarche qualité, s'entend par le service rendu directement ou indirectement au public.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

### **Grilles et document d'aide à l'évaluation :**

La grille portant sur la compétence C2.1 ou C2.2 est déterminée en fonction de la page de garde du dossier du candidat.

Chaque grille est double avec une première partie permettant d'évaluer le dossier écrit et une seconde portant sur la soutenance (présentation et entretien).

Ce document est un outil d'aide à la notation. Il ne se substitue pas à la grille d'évaluation, transmise via la circulaire nationale et les circulaires académiques, et basée sur les compétences et indicateurs de réussite du bloc afférent à l'épreuve.

## **II- Évaluation du dossier écrit du candidat**

### **Modalités d'évaluation :**

L'épreuve se divise en 2 parties :

- l'évaluation du dossier écrit, réalisée, en amont de la soutenance orale, par les 2 examinateurs du jury
- l'évaluation de l'exposé du candidat et de l'entretien menée par les 2 examinateurs du jury

La notation se fait au travers des indicateurs de réussite. Cependant, tous ne sont pas obligatoirement évalués pour tenir compte du contexte professionnel dans lequel la démarche a été menée.

- Dans le cas de la démarche de projet, le candidat devra présenter le projet dans son ensemble et pourra ensuite développer l'intégralité ou une partie de la démarche de projet.
- Dans le cas de la démarche qualité, le candidat devra présenter l'objet de la démarche qualité **en faisant référence au référentiel qualité utilisé ou a minima à la norme officielle de référence**. Ensuite le candidat développera un ou plusieurs aspects de la démarche en lien avec un ou des indicateurs de la grille.

L'élaboration de tout ou partie d'une démarche de projet **ou la participation à une démarche qualité** s'entend par la mise en œuvre ou la conception d'une ou des étapes de l'une des démarches.

## Document d'aide à l'évaluation du dossier écrit / Démarche de projet

Le positionnement sur un des 3 niveaux de maitrise se fait par rapport à l'ensemble du dossier.

Ce positionnement permettra d'apprécier le niveau de maitrise de chaque indicateur évalué de la grille de compétence. Ensuite, les examinateurs posent une note globale comprise dans l'intervalle proposé dans la grille. Ils pourront ensuite moduler cette note dans un écart égal à 10% de la note (à la hausse) en fonction de la qualité de l'expression écrite.

Niveaux de maitrise	Insuffisant	Acceptable	Maitrisé	Indicateurs de la grille Démarche de projet
<b>Critères de l'évaluation du dossier</b>				
<b>Contexte</b>	Le contexte est peu ou pas pris en compte.	Le contexte est globalement pris en compte à partir d'une analyse partielle.	Le contexte est pris en compte à partir d'une analyse pertinente.	L'analyse, le diagnostic de situation est posé et permet de mettre en évidence les éléments saillants
<b>Amélioration du service rendu</b>	La démarche de projet présentée ne met pas en évidence l'amélioration du service rendu.	La démarche de projet présentée met en évidence de manière implicite l'amélioration du service rendu.	La démarche de projet présentée met en évidence de manière explicite l'amélioration du service rendu.	Les priorités et objectifs sont définis en cohérence avec le diagnostic initial
<b>Présentation de la démarche</b>	Le candidat présente tout ou partie des éléments de la démarche mais de manière confuse.	Le candidat présente tout ou partie des éléments de la démarche de manière globalement cohérente	Le candidat présente clairement tout ou partie des éléments de la démarche.	A évaluer en totalité ou en partie selon le projet du candidat : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan d'action et les modalités de mise en œuvre sont élaborés de manière réaliste, en lien avec les priorités et objectifs, en prenant en compte les ressources et les contraintes</li> <li>Le plan de communication est conçu et mis en œuvre par rapport aux objectifs qui lui sont assignés et aux moyens disponibles</li> <li>Le projet est mis en œuvre conformément au plan d'action en tenant compte des ajustements éventuels</li> <li>Les outils de suivi sont conçus, réalisés et fonctionnels</li> <li>L'évaluation du projet est conçue et réalisée par rapport aux objectifs du projet, adaptée aux moyens disponibles</li> <li>L'ajustement du projet est prévu et réalisé régulièrement si nécessaire</li> </ul>
<b>Cohérence de la démarche</b>	Le dossier montre une absence ou une compréhension partielle de la démarche. L'enchaînement des étapes est sans cohérence ou se limite à la présentation d'une action.	Le dossier montre une compréhension globale de la démarche et une certaine cohérence dans l'enchaînement des étapes de celle-ci.	Le dossier montre une compréhension précise de la démarche et une cohérence dans l'enchaînement des étapes de celle-ci.	
<b>Analyse de la démarche</b>	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche est uniquement descriptive	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche met en évidence des éléments d'analyse.	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche met en évidence une analyse approfondie.	
<b>Participation du candidat dans la démarche.</b>	Le dossier ne permet pas d'apprécier la place du candidat dans la démarche.	Le dossier permet d'apprécier partiellement la place du candidat dans la démarche.	Le dossier permet d'apprécier la place du candidat dans la démarche.	

## Document d'aide à l'évaluation du dossier écrit/ Démarche qualité

Le positionnement sur un des 3 niveaux de maitrise se fait par rapport à l'ensemble du dossier.

Ce positionnement permettra d'apprécier le niveau de maitrise de chaque indicateur évalué de la grille de compétence. Ensuite, les examinateurs posent une note globale comprise dans l'intervalle proposé dans la grille. Ils pourront ensuite moduler cette note dans un écart égal à 10% de la note (à la hausse) en fonction de la qualité de l'expression écrite.

Niveaux de maitrise	Insuffisant	Acceptable	Maitrisé	Indicateurs de la grille Démarche qualité
<b>Critères de l'évaluation du dossier</b>				
<b>Contexte</b>	Le contexte est peu ou pas pris en compte.	Le contexte est globalement pris en compte à partir d'une analyse partielle.	Le contexte est pris en compte à partir d'une analyse pertinente.	Les points forts et les points à améliorer sont repérés et étudiés
<b>Amélioration du service rendu</b>	La démarche qualité présentée ne met pas en évidence l'amélioration du service rendu.	La démarche qualité présentée met en évidence de manière implicite l'amélioration du service rendu.	La démarche qualité présentée met en évidence de manière explicite l'amélioration du service rendu.	Les écarts à la norme sont identifiés et analysés
<b>Présentation de la démarche</b>	Le candidat présente tout ou partie des éléments de la démarche mais de manière confuse.	Le candidat présente tout ou partie des éléments de la démarche de manière globalement cohérente	Le candidat présente clairement tout ou partie des éléments de la démarche.	A évaluer en totalité ou en partie selon la démarche du candidat : <ul style="list-style-type: none"> <li>La contribution à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (ex : chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation) est réalisée dans le respect de la démarche qualité engagée</li> <li>L'efficacité des protocoles, des procédures, de la traçabilité, de la mise en œuvre d'outils d'évaluation, du traitement des bilans est contrôlée</li> <li>Des solutions d'amélioration, prenant en compte le résultat des contrôles, sont proposées</li> </ul>
<b>Cohérence de la démarche</b>	Le dossier montre une absence ou une compréhension partielle de la démarche. L'enchaînement des étapes est sans cohérence ou se limite à la présentation d'une action.	Le dossier montre une compréhension globale de la démarche et une certaine cohérence dans l'enchaînement des étapes de celle-ci.	Le dossier montre une compréhension précise de la démarche et une cohérence dans l'enchaînement des étapes de celle-ci.	
<b>Analyse de la démarche</b>	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche est uniquement descriptive	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche met en évidence des éléments d'analyse.	La présentation de tout ou partie des éléments de la démarche met en évidence une analyse approfondie.	
<b>Participation du candidat dans la démarche</b>	Le dossier ne permet pas d'apprécier la place du candidat dans la démarche.	Le dossier permet d'apprécier partiellement la place du candidat dans la démarche.	Le dossier permet d'apprécier la place du candidat dans la démarche.	

### III- Évaluation de la soutenance orale du candidat

#### **Rappel définition d'épreuve :**

L'épreuve consiste en une soutenance orale du candidat prenant appui sur le dossier écrit.

- exposé : 15 min ;
- entretien : 25 min.

**Les temps ne sont pas compensables. Toute présentation inférieure à 7 min ne peut pas être positionnée sur un degré maîtrisé ou acceptable, fourchette haute.**

#### **Documents à disposition du candidat**

Au cours de l'exposé, le candidat **peut** s'appuyer sur un support de son choix.

Lors de l'ensemble de la soutenance, le candidat pourra éventuellement s'appuyer sur des documents professionnels complémentaires, ses notes personnelles, son dossier écrit.

#### **Objectifs de l'entretien**

L'entretien consiste à vérifier l'acquisition de la compétence à travers les indicateurs de réussite. Il ne s'agit pas d'une évaluation de connaissances, ces dernières devant être mobilisées au service de la démonstration du candidat.

L'entretien permet d'explicitier et d'argumenter la conception et la mise en œuvre de la démarche de projet ou la participation à la mise en œuvre de la démarche qualité présentée.

Ainsi l'échange avec le jury peut porter sur tout ou partie des indicateurs de la compétence évaluée (C 2.1 / C 2.2)

#### **Critères d'évaluation de l'entretien**

Les éléments à prendre en compte pour l'évaluation de l'entretien :

- La capacité à mobiliser des connaissances pour argumenter et analyser
- La capacité à préciser certains éléments du dossier écrit
- La capacité d'ouverture
- La guidance du jury
- La qualité de l'expression écrite et orale

## Document d'aide à l'évaluation de la soutenance :

**Temps 1** : Le positionnement sur un des 3 niveaux de maîtrise se fait par rapport à l'exposé du candidat. Dans la grille, la majorité des indicateurs évalués lors de l'exposé auront donc ce même niveau de maîtrise.

**Temps 2** : Les critères évalués lors de l'entretien permettent de placer le candidat dans un niveau de positionnement haut ou bas. L'entretien permet donc :

- De préciser l'évaluation de critères déjà évalués au travers de l'exposé
- D'évaluer des critères de la grille différents de ceux de l'exposé

Ce positionnement permettra d'apprécier le niveau de maîtrise d'indicateurs non évalués lors de l'exposé et de poser une note globale comprise dans l'intervalle proposé en dernière ligne du tableau ci-dessous. Les examinateurs pourront ensuite moduler cette note dans un écart égal à 10% de la note (à la hausse) en fonction de la qualité de l'expression écrite et orale.

<b>Critères de l'exposé :</b>	<u>L'exposé</u> se limite à la reprise textuelle du dossier écrit et reste descriptive.  La présentation permet difficilement d'apprécier la place du candidat dans la démarche. Ou Aucun exposé par le candidat		<u>L'exposé</u> reprend les éléments du contexte et de la démarche, de manière globalement pertinente.  La présentation permet d'apprécier partiellement la place du candidat dans la démarche.  Les choix faits pour la présentation permettent une analyse globale de tout ou partie de la démarche.		<u>L'exposé</u> reprend les éléments saillants du contexte et de la démarche, de manière précise et cohérente.  La présentation permet d'apprécier la place du candidat dans la démarche.  Les choix faits pour la présentation permettent une analyse pertinente et approfondie de tout ou partie de la démarche.	
<b>Niveaux de maitrise des critères de la grille</b>	<b>Insuffisant</b>		<b>Acceptable</b>		<b>Maitrisé</b>	
<b>Critères de l'entretien :</b>						
Capacité à mobiliser des connaissances pour argumenter et analyser.	-	+/ -	+	++	++	+++
Capacité à préciser certains éléments du dossier écrit	-	+/ -	+/ -	+	++	+++
Capacité d'ouverture	NEUTRALISÉ	NEUTRALISÉ	-	+/ -	+	++
Guidance du jury	+++	+++	++	+	+/ -	-
Expression écrite et orale.	-	+/ -	+	++	++	+++
<b>Niveau de positionnement entretien</b>	<b>Bas</b>	<b>Haut</b>	<b>Bas</b>	<b>Haut</b>	<b>Bas</b>	<b>Haut</b>