

Procédure de qualification des gestionnaires du commerce de détail CFC - Série zéro

Série zéro

Travail pratique prescrit (TPP) Gestionnaires du commerce de détail CFC

→ Grille de protocole selon les directives de la Commission suisse des examens du commerce de détail : <https://www.bds-fcs.ch/fr/>

Lieu de l'examen		Candidat:e No.		Date/heure	
Nom		Prénom			
Nom, prénom Signature expert 1		Nom, prénom Signature expert 2»			

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :	Je confirme par la présente que mon état de santé me permet de passer l'examen pratique et que je ne porte aucun appareil électronique sur moi. Les enregistrements sonores et visuels ne sont pas autorisés. Signature de l'apprenti(e) _____		

Position selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenus	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)	30'	18		30%	
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	

*La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 à 1.3

Note globale*

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Temps	Points	Points obtenus	Note
Relations avec les clients (HKB A+C)					
1.1	Démarrage : Organiser le premier contact avec le client de manière appropriée	40' (30 points)	3 x 1 = 3		
	Information 1 : analyser les besoins du client et présenter des solutions		3 x 2 = 6		
	Information 2 : Conseiller les clients de manière convaincante		3 x 3 = 9		
	Conclusion : organiser la conclusion de la vente de manière professionnelle		3 x 2 = 6		
	Général : traiter les clients de manière professionnelle		3 x 2 = 6		
Accent : Créer des expériences d'achat (HKB E)					
1.2	Entretien exigeant avec le client : proposer des solutions adaptées	20' (12 points)	3 x 2 = 6		
	Un entretien exigeant avec le client : créer une expérience d'achat		3 x 2 = 6		
	Concevoir des univers d'expérience axés sur les produits et les services <u>OU</u> des événements clients/promotions de vente : Évaluer l'expérience d'achat	10' (6 points)	3 x 1 = 3 3 x 1 = 3		
Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) - Créer sa propre présentation de produits ou de prestations Option 1 « créer » Option 2 « analyser »					
1.3	Présentation de produits ou de prestations : Présenter en étant sensible aux besoins des clients analyser la présentation de produits ou de prestations	20' (12 points)	3 x 1 = 3		
	Présentation de produits ou de prestations : Préparer la présentation proposer des améliorations		3 x 1 = 3		
	Présentation de produits ou de prestations : Motiver son approche de manière cohérente motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		3 x 1 = 3		
	Présentation de produits ou de prestations : Agir de manière plausible dans une situation critique agir de manière plausible dans une situation critique		3 x 1 = 3		

Tableau de conversion / échelle de notes

Note	Points partie 1.1	Points partie 1.2	Points partie 1.3
	Points Pondération 50%	Domaine spécifique DCO E / F Points Pondération 30%	Option 1 / Option 2 Points Pondération 20%
6.0	29 - 30	18	12
5.5	26 - 28	16 - 17	11
5.0	23 - 25	14 - 15	9 - 10
4.5	20 - 22	12 - 13	8
4.0	17 - 19	10 - 11	7
3.5	14 - 16	9	6
3.0	11 - 13	7 - 8	5
2.5	8 - 10	5 - 6	3 - 4
2.0	5 - 7	3 - 4	2
1.5	2 - 4	1 - 2	1
1.0	0 - 1	0	0

1.1 Relations avec les clients (HBK A+C | → 40 minutes)

Demande du client

Thème : _____

Situation exigeante : _____

1.1 Gestion des relations avec les clients : Grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Pondération (→ simple)	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification des points non obtenus :				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s'adaptant au type de client qu'il reçoit.	3					
Satisfait / petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel	1					
Incorrect / inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0					

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Pondération (→ double)			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Analyser les besoins des clients du commerce de détail et présenter des solutions		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : A+C «Information 2»		Pondération (→ triple)			
		0	3	6	9
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il/elle justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il/elle fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il/elle applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »		Pondération (→ double)			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle		Justification des points non obtenus			
Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il/elle prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il/elle utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fautive.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Pondération (→ double)	0	2	4	6
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification des points non obtenus :				
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il/elle reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles).	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					

Noter les observations :

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E | → 30 minutes)

Partie 1 : Entretien de vente exigeant : Total : 20 minutes

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien exigeant avec un client »		Pondération (→ double)			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées		Justification des points non obtenus :			
Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ?					
Bien réalisé : Considérant toutes les informations à disposition, l'apprenti-e développe des solutions appropriées. Il/elle propose une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses propres compétences. Il/elle justifie cette proposition de façon cohérente.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Pondération (→ double)			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat		Justification des points non obtenus :			
Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au client ?					
Bien réalisé : Dans la situation exigeante, l'apprenti-e propose une expérience d'achat positive en considérant l'avis de son interlocuteur, conduisant l'entretien et rassurant le client avec une surprise positive.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				

Noter les observations :

Partie 2: Exercice pratique : «Événements clients / Promotions de vente» Total : 10 minutes

<p>Domaine de compétences opérationnelles : E (veuillez biffer la tâche pratique non applicable) Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations » Tâche pratique 2 : « Événements clients / ventes promotionnelles ».</p>	Pondération (→ simple)	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ?</p>		Justification des points non obtenus :			
<p>Bien réalisé : L'apprenti-e propose un plan d'action approprié. La procédure comprend des méthodes appropriées de fidélisation des clients. La procédure s'adresse au segment de clientèle défini.</p>	3				
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.</p>	2				
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.</p>	1				
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.</p>	0				

Noter les observations :

<p>Domaine de compétences opérationnelles : E (veuillez biffer la tâche pratique non applicable) Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations » Tâche pratique 2 : « Événements clients / ventes promotionnelles ».</p>	Pondération (→ simple)	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ?</p>		Justification des points non obtenus :			
<p>Bien réalisé : L'apprenti-e évalue avec précision la mise en œuvre de son idée. Il/elle a une vue d'ensemble des opportunités et des risques de l'approche. Il tire de son évaluation des mesures appropriées.</p>	3				
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte.</p>	2				
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.</p>	1				
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.</p>	0				

Noter les observations :

1.3 : Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (HKB B | → 20 minutes)

Option 1 : Les expert-e-s aux examens choisissent un thème pour une création.
 L'apprenant(e) dispose de 5 minutes pour rassembler des idées et des propositions d'aménagement (choix de l'emplacement, choix des produits, décoration, etc).
 L'apprenti(e) peut prendre des notes à ce sujet. L'entretien professionnel qui suit dure 20 minutes.

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Présenter en étant sensible aux besoins des clients		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'apprenti-e présente-t-il/elle les produits ou les prestations en étant sensible aux besoins des clients ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e présente les produits ou les prestations de manière judicieuse et compréhensible. La construction de sa présentation est logique. Il/elle présente les produits ou les prestations de manière convaincante et enthousiasmante.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La présentation de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une présentation orientée clients.	2				
Insuffisant : La présentation de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une présentation orientée clients.	1				
Incorrect/inexistant : La présentation de l'apprenti-e s'écarte complètement d'une présentation orientée clients.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Préparer la présentation		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'approche de l'apprenti-e pour planifier et préparer la présentation des produits ou des prestations est-elle ciblée ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e répond correctement aux questions relatives à la planification et la préparation de la présentation des produits ou des prestations. Les déclarations sont claires et compréhensibles.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : Les réponses de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une réponse correcte.	2				
Insuffisant : Les réponses de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse correcte.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable ou incompréhensible.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver son approche de manière cohérente Question principale : L'apprenti-e motive-t-il/elle son approche pour la préparation et la mise en œuvre de la présentation des produits ou des prestations de manière cohérente et compétente ?		Justification des points non obtenus :			
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes. L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible des situations critiques décrites ?		Justification des points non obtenus :			
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				

Noter les observations :

1.3 : Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (HKB B | → 20 minutes)

Option 2 : Les expertes et les experts aux examens choisissent pour l'analyse une présentation de marchandises ou de services existant dans le magasin de vente de l'apprentie/l'apprenti.
 L'apprenant(e) dispose de 5 minutes pour analyser les points forts et les points faibles des présentations de marchandises ainsi que pour identifier le potentiel d'amélioration.
 L'apprenti(e) peut prendre des notes à ce sujet. L'entretien professionnel qui suit dure 20 minutes.

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de services ».		Pondération (→ simple)	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations		Justification des points non obtenus :				
Question directrice : l'apprenti€ déduit-il/elle des mesures d'amélioration appropriées ?						
Bien rempli : L'apprenti€ présente plusieurs mesures d'amélioration judicieuses. Il/elle les fonde directement sur la présentation des marchandises ou des services en question et les décrit de manière compréhensible.	3					
Satisfait / lacunes mineures : la réponse de l'apprenant€ montre des écarts mineurs par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	2					
Défectueux : la réponse de l'apprenti€ présente des écarts importants par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	1					
Faux / inexistant : La réponse de l'apprenant€ est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse pertinente et compréhensible.	0					

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations Question principale : Les explications de l'apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?		Justification des points non obtenus :			
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes : L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3				
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0				

Noter les observations :

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Pondération (→ simple)			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique		Justification des points non obtenus :			
Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ?					
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				

Noter les observations :

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

Mise à jour : 15 décembre 2025

3 points	<p>Prestation pleinement adéquate et professionnelle</p> <p>La réponse ou l'action remplit les exigences de la tâche dans tous les éléments requis. Elle montre que la personne en formation peut appliquer ses connaissances et compétences de manière sûre.</p> <p>Cela se manifeste par exemple par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des éléments précis et corrects ; • une bonne adaptation à la situation donnée ; • une structure logique et compréhensible ; • des justifications suffisantes. <p>Indication : La perfection n'est pas nécessaire pour obtenir 3 points ; une prestation complète et professionnelle suffit.</p>
2 points	<p>Prestation globalement correcte avec quelques lacunes</p> <p>La réponse ou l'action correspond globalement à la tâche, mais présente certaines imprécisions ou un manque de clarté. Les éléments requis sont présents, mais pas toujours exécutés de manière convaincante.</p> <p>Cela se manifeste par exemple par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • quelques éléments trop généraux ; • des réponses justes mais avec des justifications insuffisantes ; • une structure globalement cohérente mais irrégulière ; • une adaptation parfois insuffisante à la tâche. <p>Indication : une réponse globalement correcte, mais manquant ponctuellement de justifications suffisantes ou de précisions professionnelles.</p>
1 point	<p>Prestation insuffisante avec lacunes importantes</p> <p>La réponse ou l'action montre que les éléments requis ne sont que partiellement présents. Des aspects importants manquent ou sont imprécis.</p> <p>Cela se manifeste par exemple par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des réponses souvent lacunaires ou trop générales ; • des justifications absentes ou difficilement compréhensibles ; • des erreurs ponctuelles ; • une adaptation insuffisante à la question posée. <p>Indication : une réponse partiellement correcte, mais trop superficielle ou omettant des éléments essentiels.</p>
0 point	<p>Prestation inutilisable ou clairement erronée</p> <p>La réponse ou l'action ne répond pas à la tâche ou comporte des erreurs majeures empêchant une évaluation professionnelle.</p> <p>Cela se manifeste par exemple par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une réponse hors sujet ; • des éléments majoritairement faux ; • une structure inexistante ou incohérente ; • l'absence de réponse. <p>Indication : une réponse ne traitant pas ce qui était demandé ou proposant une solution non acceptable professionnellement.</p>