

DCO D — Épreuves orales

Préparation aux examens

Fascicule 1

Comprendre

Cadre d'évaluation et anatomie d'une réponse réussie

Guide théorique générique

Employé-e-s de commerce CFC 2023 — 3^e année

Point d'appréciation 4 (DCO D)

Canton de Genève — avril 2026

À propos de ce fascicule

Ce fascicule est le premier d'une série de trois consacrés à la préparation des épreuves orales du DCO D. Il pose le cadre : comment l'évaluation fonctionne réellement, ce que les expert-e-s cherchent au-delà des grilles officielles, et quelle est la trame commune à toutes les réponses qui obtiennent les meilleurs scores.



La logique des trois fascicules

Fascicule 1 — Comprendre : le cadre d'évaluation et l'anatomie d'une réponse réussie. À lire une fois, en début de préparation, pour saisir l'enjeu réel.

Fascicule 2 — Outils : le catalogue des 22 techniques de communication et la boîte à phrases bilingues classée par fonction. À étudier sur plusieurs séances et à consulter régulièrement.

Fascicule 3 — S'entraîner : typologie des incidents critiques, méthode JdR vs CI, questions d'explicitation, grilles d'auto-évaluation et plan d'entraînement de quatre semaines. À mobiliser dans la phase active de préparation.

Ce qui distingue ce guide des supports antérieurs : il ne reproduit pas les exemples cantonaux scénario par scénario, déjà couverts par le Guide DCO D Genève. Il propose à la place une lecture transversale des 30 corrigés-types disponibles (10 CI 1, 10 CI 2, 10 JdR), pour en extraire les patterns transférables à n'importe quelle situation inédite que pourrait rencontrer un-e candidat-e.

Comment utiliser ce fascicule

La partie 1 (Cadre d'évaluation) se lit linéairement : c'est une mise au point sur la mécanique de l'évaluation. La partie 2 (Anatomie d'une réponse réussie) se lit deux fois — une première pour comprendre la trame, une seconde après avoir essayé de produire ses propres réponses sur des cas blancs, pour identifier ce qui manquait.

Partie 1 — Cadre d'évaluation DCO D

Avant de s'entraîner, il faut savoir précisément sur quoi on va être noté. Cette partie clarifie quatre points : la structure des trois épreuves, ce que disent les grilles officielles, ce que cherchent réellement les expert-e-s au-delà du libellé des grilles, et les pièges qui font perdre des points sans qu'on s'en aperçoive.

1.1 Les trois épreuves : tableau synoptique

Le DCO D (point d'appréciation 4 — Relations avec la clientèle ou les fournisseurs) est évalué à l'oral à travers trois épreuves distinctes, totalisant 15 points sur l'ensemble du domaine.

Épreuve	Format	Langue	Durée totale	Évaluation
Critical Incident 1 <i>Communication B2B (vous → fournisseur)</i>	Présentation orale (monologue méthodologique)	Anglais	2 min prép. + 3 min	1 critère / 3 pts
Critical Incident 2 <i>Gestion d'un client mécontent</i>	Présentation orale + questions d'explicitation	Français	2 min prép. + 3 min de présentation + 5 min de questions	1 critère / 3 pts
Jeu de rôle <i>Dialogue B2B en situation de crise</i>	Dialogue interactif (vous ↔ expert-e qui joue le client)	Anglais	5 min prép. + 10 min	3 critères / 9 pts

Implication stratégique

Le Jeu de rôle pèse trois fois plus lourd qu'un Critical Incident (9 pts vs 3 pts). Pour autant, il ne mérite pas trois fois plus de temps de préparation : les techniques travaillées pour les CI sont massivement réutilisables en JdR. La bonne stratégie consiste à maîtriser d'abord les techniques génériques (Fascicule 2), puis à les transposer aux trois formats.

1.2 Lecture analytique des grilles d'évaluation officielles

Les grilles officielles sont volontairement courtes et générales. Cette concision est un piège : sans lecture attentive, on confond ce qui fait gagner 3 points avec ce qui fait gagner 2 ou 1 point.

Grille du Critical Incident — 1 critère sur 3 points

Critère unique : « Le candidat / la candidate communique-t-il / elle de manière appropriée dans la situation décrite et utilise-t-il / elle correctement les techniques de communication ? »

Niveau	Description
3 pts	Communication appropriée à la situation. Techniques de communication utilisées et adaptées. Évaluation de la situation cohérente et compréhensible.
2 pts	La réponse présente de légères divergences par rapport à la réponse complète. Typiquement : techniques peu nommées, ou une étape manquante, ou un exemple imprécis.
1 pt	La réponse présente des divergences importantes. Typiquement : techniques absentes ou non nommées, structure confuse, exemples inadaptés au contexte.
0 pt	La réponse est inexploitable : hors-sujet, incompréhensible, ou refus de répondre.

⚠ Le glissement 3 → 2 points : un seul mot manquant suffit

L'analyse des corrigés montre que la frontière entre 3 et 2 points tient souvent à un détail : l'expert-e a entendu la démarche, mais la technique n'a pas été **NOMMÉE** explicitement. Dire « je vais reformuler ce que dit le client pour vérifier que j'ai bien compris » n'est pas équivalent à dire « j'utilise la technique de la reformulation pour vérifier ma compréhension ». Dans le second cas, la technique est nommée. Dans le premier, elle est seulement décrite — et l'expert-e doit déduire. Cette déduction n'est jamais faite : si la technique n'est pas nommée, le point n'est pas attribué.

Conséquence pratique : à chaque étape de votre présentation, prononcez le nom de la technique avant ou après l'exemple.

Grille du Jeu de rôle — 3 critères sur 9 points

Le Jeu de rôle est évalué sur trois critères distincts, chacun noté de 0 à 3 points.

Critère	Question directrice et indicateurs
Critère 1 Méthodes d'entretien (3 pts)	<i>« Le/la candidat-e met-il/elle en œuvre de manière ciblée les méthodes d'entretien ? »</i> Indicateurs : écoute active, questionnement (ouvert/fermé), reformulation, gestion des objections, traitement structuré des silences et des résistances.
Critère 2 Conduite de l'entretien (3 pts)	<i>« L'entretien est-il structuré, conforme au rôle et adapté à l'interlocuteur ? »</i> Indicateurs : ouverture claire (small talk + cadrage), développement cohérent, conclusion explicite, adaptation visible au profil du client (coopératif, inquiet, conflictuel).
Critère 3 Expression en langue étrangère (3 pts)	<i>« La langue (vocabulaire, enchaînements, syntaxe) correspond-elle au niveau B1 du CECR ? »</i> Indicateurs : vocabulaire professionnel adapté (B2B, livraison, fournisseur, etc.), enchaînements logiques, erreurs n'empêchant pas la compréhension. Le niveau exigé est B1, pas C1.

La hiérarchie cachée des critères

Les trois critères du JdR pèsent chacun 3 points et semblent équivalents. En pratique, l'analyse des corrigés montre une hiérarchie : un-e candidat-e dont la conduite d'entretien est confuse (critère 2 faible) ne peut pas obtenir 3 sur les méthodes (critère 1) puisqu'on ne voit pas où se placent les techniques. À l'inverse, une langue moyenne mais une démarche claire et structurée tient solidement le 2/3 ou le 3/3 sur les critères 1 et 2. Conséquence : structurer son entretien (critère 2) est la priorité absolue ; les techniques (critère 1) viennent ensuite ; la langue (critère 3) est la dernière, et le niveau visé est B1, pas la perfection.

1.3 Ce que l'expert-e cherche réellement

Les grilles officielles décrivent CE QUI est évalué. Elles ne disent pas COMMENT l'expert-e attribue mentalement les points, en pratique, en quelques minutes. La lecture transversale des 30 corrigés disponibles permet de reconstituer cette logique implicite. Quatre signaux orientent décisivement la note vers le haut.

Signal 1 — Les techniques sont nommées explicitement

Dans tous les corrigés-types, chaque étape comporte une colonne « Techniques de communication appropriées » avec un nom précis : écoute active, reformulation, message-je, désescalade, communication factuelle, etc. Cette colonne n'est pas décorative : c'est la grille mentale de l'expert-e qui coche au fur et à mesure.

Test pratique

Pendant un entraînement, faites-vous chronométrer par un partenaire qui a en main votre liste de techniques. À chaque fois que vous prononcez le nom d'une technique, il met une croix. Objectif : au moins 4 techniques nommées dans une présentation de 3 minutes. En dessous de 3, le 3/3 est très difficile à obtenir.

Signal 2 — Les exemples sont concrets et verbatim

Les corrigés contiennent toujours une colonne « Exemples » ou « Ce que je dirais », avec des phrases entières au style direct, prêtes à être prononcées. Une présentation qui reste dans l'abstrait (« je rassurerais le client », « je proposerais une solution ») obtient 1 ou 2 points. Une présentation qui descend au verbatim (« je dirais : Madame, je comprends votre frustration ; permettez-moi de vérifier votre dossier immédiatement ») obtient 3 points.

Signal 3 — La structure est visible de l'extérieur

Les expert-e-s prennent des notes pendant la présentation. Ils ont besoin d'entendre les transitions : « première étape », « ensuite », « pour conclure ». Sans ces marqueurs, la présentation paraît flotter, même si le contenu est bon. Avec eux, la présentation paraît maîtrisée même si le contenu est moyen.

Signal 4 — L'adaptation au profil de l'interlocuteur est explicite

Un fournisseur de longue date n'est pas traité comme un nouveau prestataire ; un client mécontent n'est pas traité comme un client coopératif. L'expert-e attend que le candidat MENTIONNE cette adaptation : « parce qu'il s'agit d'un partenaire de longue date, je commence par valoriser la relation avant d'aborder le problème ». Cette phrase de méta-communication, qui peut sembler superflue, est en fait un signal fort de maîtrise.

Synthèse : les quatre signaux qui font basculer la note

1. Au moins 4 techniques nommées explicitement dans la présentation.
2. Au moins une formulation verbatim par étape (au style direct).
3. Marqueurs de structure audibles (« première étape... », « ensuite... », « enfin... »).
4. Une phrase au moins de méta-communication justifiant l'adaptation au profil.

1.4 Les pièges récurrents qui font perdre des points

Symétriquement, certaines erreurs reviennent dans les présentations qui obtiennent 1 ou 2 points. Les connaître permet de les éviter.

Piège	Conséquence et correction
Décrire au lieu de nommer	« Je vais essayer de calmer le client » au lieu de « j'utilise la technique de désescalade verbale ». L'expert-e n'a aucune obligation de deviner. Correction : à chaque étape, prononcer un nom de technique reconnu.
Rester dans le générique	« Je proposerai une solution » au lieu de « je proposerai un avoir de 15 % et une livraison express sous 48h, confirmés par e-mail ». Le générique laisse l'examinateur sceptique. Correction : descendre toujours au niveau du chiffre, du délai, de la procédure concrète.
Confondre CI et JdR	Jouer la scène (« Bonjour Monsieur, je suis désolée pour ce retard... ») dans un Critical Incident, ou expliquer méthodologiquement (« Maintenant je vais reformuler... ») dans un Jeu de rôle. Correction : voir partie 5 du Fascicule 3 sur la différence de posture.
Oublier la clôture	Beaucoup de candidats consacrent trop de temps à l'ouverture et à l'analyse, et n'ont plus de temps pour conclure proprement (résumé des engagements, formalisation écrite, prise de congé). La clôture vaut autant qu'une étape intermédiaire. Correction : prévoir 30 secondes pour la clôture dès le départ.
Reproduire un modèle sans l'adapter	Plaquer la séquence « livraison incomplète » sur une situation de réclamation client interne. Les structures se ressemblent mais les enjeux diffèrent (B2B partenaire vs client final). Correction : s'entraîner sur la TYPOLOGIE des situations (Fascicule 3, partie 4) plutôt que sur des cas individuels.
Refuser de prononcer un mot anglais qu'on ne connaît pas	En CI 1 ou en JdR, bloquer 5 secondes sur un mot, le contourner par un long détour, ou switcher en français. Correction : remplacer par un synonyme générique (« the situation », « the issue », « the matter ») et continuer. Le critère 3 du JdR sanctionne les blocages, pas les approximations lexicales.
Négliger l'adaptation au profil	Tenir le même discours à un client coopératif et à un client conflictuel. Correction : dans les 30 premières secondes, identifier le profil et le mentionner explicitement (« puisque ce client est manifestement irrité... »).

Partie 2 — Anatomie d'une réponse réussie

La lecture comparée des 30 corrigés-types fait apparaître une trame extrêmement régulière. Cette régularité n'est pas un hasard : elle reflète la structure que les expert-e-s attendent, et qui correspond aussi à la pratique professionnelle réelle. Cette partie reconstitue cette trame pour les Critical Incidents puis pour le Jeu de rôle, et propose un modèle blanc à recopier.

2.1 La trame commune aux corrigés Critical Incident

Tous les corrigés CI 1 et CI 2 partagent une organisation en cinq éléments :

1. Un OBJECTIF GLOBAL formulé en une phrase au début (« obtenir une solution rapide pour les pinceaux manquants afin de garantir l'animation client »).
2. Une SUITE D'ÉTAPES NUMÉROTÉES, généralement 4 à 6 (accueil → annonce factuelle → enquête → recherche de solution → confirmation/clôture).
3. Pour chaque étape, un POURQUOI / COMMENT court qui explique l'intention (« établir un climat de confiance », « éviter toute accusation »).
4. Pour chaque étape, le NOM D'UNE OU PLUSIEURS TECHNIQUES de communication appropriées (écoute active, communication factuelle, message-je...).
5. Pour chaque étape, un EXEMPLE de formulation au style direct (« We received the delivery, however we noticed that some paintbrushes were missing »).

Le squelette à recopier mentalement

Étape n. [Nom de l'étape]

→ Objectif : [pourquoi cette étape ; quelle intention]

→ Technique : [nom explicite de la technique de communication]

→ Exemple : « [phrase verbatim au style direct] »

→ Pourquoi cette technique ici : [si pertinent — courte justification]

Cette structure ne demande pas d'être créatif : elle demande d'être systématique. Pour chaque étape de votre présentation, vous prononcez ces quatre éléments. L'expert-e coche, et vous accumulez des points.

La séquence-type des CI : six étapes

Au-delà de la structure de chaque étape, il existe une séquence canonique que les corrigés suivent presque tous, avec des variations mineures :

N°	Étape	Objectif et techniques typiques
1	Accueil et prise de contact	Objectif : établir un climat de confiance, se présenter, contextualiser. Techniques : ouverture courtoise, message-je, small talk minimal en B2B.
2	Annonce factuelle du problème	Objectif : exposer le problème sans accuser. Techniques : communication factuelle, message-je (« nous avons remarqué que... » et non « vous avez oublié de... »).
3	Écoute / questionnement	Objectif : comprendre les causes, laisser l'autre s'exprimer. Techniques : écoute active, questions ouvertes, reformulation pour vérifier.

N°	Étape	Objectif et techniques typiques
4	Exposé des conséquences / enjeux	Objectif : faire comprendre l'impact sans dramatiser. Techniques : communication factuelle, ancrage sur les faits chiffrés, message-je.
5	Recherche de solution	Objectif : co-construire une issue acceptable. Techniques : solution focus, propositions concrètes (chiffres, dates), questions de validation.
6	Clôture et formalisation	Objectif : verrouiller les engagements et prendre congé. Techniques : récapitulatif, confirmation écrite (written confirmation), prise de congé courtoise.

⚠ La variante « client mécontent » : empathie avant tout

Quand la situation implique un client (et non un fournisseur), l'étape 1 s'enrichit d'une étape 1 bis : reconnaissance de l'émotion et excuses. Avant tout questionnement, on valide le ressenti (« je comprends votre frustration et je vous présente nos excuses »). Sauter cette étape est l'erreur la plus coûteuse en CI 2.

2.2 La trame commune aux corrigés Jeu de rôle

Le Jeu de rôle utilise la même séquence de fond, mais déclinée en dialogue plutôt qu'en monologue méthodologique. Sept étapes typiques se succèdent :

N°	Étape	Ce qui se joue
1	Ouverture relationnelle	Saluer, se présenter, mettre l'interlocuteur à l'aise. C'est la phase qui rate le plus souvent : le candidat veut « entrer dans le sujet » et zappe le bonjour.
2	Small talk	Quelques phrases neutres et positives (le voyage, le salon, la météo). En B2B international, c'est culturellement attendu. Très court : 30 secondes maximum.
3	Cadrage / motif de l'entretien	Annoncer ce qui amène l'entretien, en factuel. Utiliser le « je » et les chiffres précis quand ils existent.
4	Écoute et questionnement	Laisser l'interlocuteur exposer sa position. Reformuler. Poser des questions pour préciser. Ne pas couper.
5	Argumentation / négociation	Présenter ses arguments sans agressivité, traiter les objections, montrer une disposition au compromis tout en tenant sa position. C'est la phase la plus longue.
6	Accord et engagement	Verbaliser l'accord trouvé, en chiffres et en dates. « So, we agree that... » / « Donc nous sommes d'accord pour... »
7	Clôture et formalisation	Annoncer un récap écrit, remercier, prendre congé. « I'll send you a written confirmation by end of day. Thank you for your time. »

Le piège du JdR : courir après l'enjeu, oublier la relation

Beaucoup de candidats sautent les étapes 1 et 2 (ouverture + small talk) parce qu'ils sont stressés et veulent « régler le problème ». Or l'expert-e qui joue le client attend précisément ces étapes : c'est dans le critère 2 (conduite de l'entretien) que se jouent ces 30 premières secondes. Une ouverture chaleureuse + un small talk court vaut quasi automatiquement 1 point sur le critère 2.

2.3 Les marqueurs linguistiques de la réponse experte

Au-delà du contenu, certaines tournures de langue distinguent les présentations qui obtiennent 3 points. Ces tournures sont des marqueurs : elles signalent à l'expert-e que le candidat a conscience de ce qu'il fait. Quatre familles de marqueurs.

Marqueurs d'objectif

« Mon objectif à cette étape est de... » — « L'enjeu de cette première phase est... » — « Je cherche d'abord à... »

Ces marqueurs énoncent l'intention AVANT l'action. Ils donnent à l'expert-e la grille de lecture de ce qui suit.

Marqueurs de technique

« J'utilise la technique de [X] » — « Je mobilise [X] » — « C'est ici que la technique de [X] est appropriée parce que... »

Ces marqueurs nomment explicitement la technique. Sans eux, l'expert-e ne peut pas créditer le critère 1.

Marqueurs de verbatim

« Concrètement, je dirais : ... » — « Je formulerais cela ainsi : ... » — « Mes mots exacts seraient : ... »

Ces marqueurs annoncent le passage au style direct. Ils permettent à l'expert-e d'entendre la phrase comme elle serait prononcée en situation réelle.

Marqueurs d'adaptation

« Parce qu'il s'agit d'un partenaire de longue date... » — « Étant donné que ce client est manifestement irrité... » — « Compte tenu du caractère B2B de la relation... »

Ces marqueurs montrent que la démarche n'est pas plaquée mécaniquement, mais ajustée au contexte. C'est ce que l'expert-e cherche dans le critère 1 (« utilisation appropriée des techniques »).

Mémo : la phrase-modèle d'une étape réussie

« Mon objectif à l'étape 2 est de [INTENTION], parce que [JUSTIFICATION LIÉE AU PROFIL]. Pour cela, j'utilise la technique de [NOM]. Concrètement, je dirais : [VERBATIM EN STYLE DIRECT]. »

Cette phrase-modèle contient les quatre marqueurs (objectif, adaptation, technique, verbatim). Si vous la prononcez à chaque étape, vous saturez la grille de l'expert-e.

2.4 Modèle blanc à recopier

Pendant les deux minutes de préparation d'un Critical Incident, vous n'aurez pas le temps de tout rédiger. Vous aurez le temps de remplir un canevas court. Le canevas suivant correspond à ce que les corrigés-types présentent dans leur tableau « Marche à suivre possible ».

Étape	Objectif (1 verbe)	Technique nommée	Mot-clé / phrase verbatim
1	[saluer / se présenter]	[ouverture / small talk]	« Hello, this is... »
2	[exposer / annoncer]	[communication factuelle / message-je]	« We noticed that... »
3	[comprendre / questionner]	[écoute active / questions ouvertes]	« Could you explain...? »
4	[justifier / contextualiser]	[communication factuelle]	« We need this because... »
5	[proposer / négocier]	[solution focus]	« Could we agree on...? »
6	[clôturer / formaliser]	[written confirmation / prise de congé]	« I'll confirm by email. »



Comment utiliser ce modèle pendant les 2 minutes de prép

Première relecture du sujet (30 secondes) : repérer les mots-clés, identifier l'enjeu central, situer le profil de l'interlocuteur.

Remplissage du canevas (60 secondes) : pour chacune des 6 lignes, noter UN verbe d'objectif, UNE technique, et UN ou DEUX mots-clés (pas de phrases entières).

Relecture à voix basse (30 secondes) : vérifier que chaque ligne contient bien un nom de technique. C'est ce qui garantit le 3/3.

Ne pas chercher à tout écrire : pendant la présentation, vous improvisez les phrases verbatim à partir des mots-clés. C'est ce qui rend la performance vivante.

Mémo de fin de fascicule

Pour clore ce premier fascicule, voici les sept idées à garder en tête avant de passer aux outils (Fascicule 2).

Les 7 points à retenir du Fascicule 1

1. Trois épreuves orales : CI 1 (anglais, 3 pts), CI 2 (français + questions, 3 pts), JdR (anglais, 9 pts). Total 15 points.
2. La frontière 3 → 2 points tient souvent au fait que la technique n'a pas été NOMMÉE. Décrire ne suffit pas, il faut nommer.
3. La hiérarchie réelle des critères du JdR : conduite (critère 2) > techniques (critère 1) > langue (critère 3). La langue visée est B1, pas la perfection.
4. Quatre signaux qui font basculer la note vers le 3/3 : techniques nommées, exemples verbatim, structure visible, adaptation au profil mentionnée.
5. La trame commune aux CI : 6 étapes (accueil, annonce factuelle, écoute, conséquences, solution, clôture). En CI 2 « client mécontent », ajouter une étape 1 bis d'empathie.
6. La trame commune au JdR : 7 étapes (ouverture, small talk, cadrage, écoute, négociation, accord, clôture). Ne jamais sauter le small talk.
7. La phrase-modèle d'une étape : « Mon objectif est de X parce que Y, j'utilise la technique de Z, concrètement je dirais : ... ».

Suite du parcours : Fascicule 2 — Outils. Catalogue des 22 techniques de communication et boîte à phrases bilingues classée par fonction.