

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Employé administratif et d'accueil  
Niveau 3

Arrêté du : 06/04/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	1/8

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Évaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	2/8

# Sommaire

---

## Activité-type 1 p. 5

- Situation 1 ..... p. 5
- Situation 2 ..... p. 6

## Activité-type 2 p. 7

- Situation 1 ..... p. 7

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	3/8



# Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

## ► Situation 1 Actualisation et mise en forme de documents professionnels

### Compétences à évaluer

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

### Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une situation professionnelle et à partir des consignes et documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- Actualiser un tableau de chiffres d'affaires avec les données de l'année en cours et effectuer les calculs de base,
- Mettre en forme un support de communication (flyer, document publicitaire...) à l'aide d'éléments fournis tels que texte, images, données chiffrées...,
- Présenter et adapter un courrier à partir d'un modèle type,
- Imprimer les différents documents.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte (description synthétique de la structure, du service),
- Les données à traiter : consignes du hiérarchique, images ou photos, texte, tableau et modèle.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée  
Durée indicative : 2 h 00

### Productions attendues du stagiaire

Tableau mis à jour avec les calculs adéquats  
Document mis en forme selon les consignes  
Courrier personnalisé  
Impression des documents produits

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées  
Les normes typographiques et de présentation sont respectées  
Les délais et les consignes sont respectés  
L'information transmise est fiable  
La production est conforme à l'objectif visé  
Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes  
Les procédures de traitement des données sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	5/8

# Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

## ► Situation 2 Traitement et partage des informations

### Compétences à évaluer

- 3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- 4. Trier et traiter les mails et le courrier
- 5. Classer et archiver les informations et les documents

### Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une situation professionnelle et à partir des consignes et documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- Mettre à jour un agenda ou un planning partagé,
- Déposer une note d'information dans un espace collaboratif,
- Numériser un courrier entrant, l'enregistrer, le classer dans le dossier adéquat et transmettre une copie par mail à la personne concernée,
- Traiter trois demandes d'information simples par mail et les classer dans les dossiers adéquats.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte (description synthétique de la structure, du service),
- Les données à traiter : consignes, planning ou agendas, mails et courrier.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée  
Durée indicative : 2 h 00

### Productions attendues du stagiaire

Mise à jour d'un agenda ou d'un planning partagé  
Mise à disposition d'une note d'information dans un espace collaboratif  
Courrier dématérialisé classé dans le dossier adéquat  
Transmission d'un mail avec pièce jointe  
Traitement et classement de trois mails de demandes d'information

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les informations relayées sont fiables  
Les procédures sont respectées  
Le vocabulaire du numérique est identifié  
Les outils collaboratifs sont utilisés avec aisance  
Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées  
Le courrier est enregistré et diffusé sans erreur  
Les destinataires des mails sont correctement identifiés  
Les adresses mails des destinataires sont correctement orthographiées  
Les documents numérisés sont classés correctement  
Les consignes ou procédures de classement sont respectées  
Les mails sont classés ou archivés de façon pertinente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	6/8

## Activité-type 2 Assurer l'accueil d'une structure

### ► Situation 1 Accueil de visiteurs et traitement d'appels téléphoniques

#### Compétences à évaluer

- 6. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- 7. Traiter les appels téléphoniques
- 8. Répondre aux demandes d'informations internes et externes

#### Description de la situation d'évaluation-type

À partir des consignes et documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- Gérer simultanément l'accueil d'un visiteur et d'un collaborateur et traiter trois appels téléphoniques externes et un appel téléphonique interne,
- Rechercher les informations nécessaires et renseigner ses interlocuteurs,
- Prendre les messages et les transmettre aux personnes concernées, via le canal de communication le plus adapté,
- Mettre à jour les agendas, si nécessaire.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte (description synthétique de la structure, du service),
- Les données à traiter : consignes et agendas.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée  
Durée indicative : 1 h 00

#### Productions attendues du stagiaire

Réponse à la demande du visiteur ou de l'interlocuteur  
Recherche d'informations  
Prise de messages et transmission aux destinataires concernés  
Mise à jour des agendas, si nécessaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	7/8

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
La demande de l'interlocuteur est comprise  
L'information transmise est correcte  
L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur  
L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation  
La procédure d'accueil est respectée  
L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation  
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur  
Les informations transmises sont fiables  
La demande de l'interlocuteur est comprise  
Les demandes sont traitées avec rapidité  
Les procédures internes sont respectées  
L'information transmise répond à la demande  
Les sources d'information utilisées sont fiables  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation  
La réponse à la demande est transmise dans les délais  
La confidentialité des informations est respectée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EAA	Situations d'évaluation-types	TP-01318	02	06/04/2018	13/07/2022	8/8