

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Secrétaire assistant
Niveau 4

Arrêté du : 27/10/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	1/11

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
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	2/11

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	7
► Situation 3	p.	8

Activité-type 2 p. 9

► Situation 1	p.	9
► Situation 2	p.	11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	3/11

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

► Situation 1 Réaliser un publipostage

Compétences à évaluer

Produire des documents professionnels courants

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit réaliser un publipostage en rédigeant, à partir des consignes et des documents mis à sa disposition, une lettre d'invitation avec éventuellement une demande de réponse, en vue d'une expédition en publipostage sélectif par l'utilisation de l'option « trier et filtrer ».

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les données à traiter par le stagiaire (consignes du hiérarchique, base de données et papier entête).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative de l'évaluation : 45 min à 1 h 00

Productions attendues du stagiaire

Un publipostage avec rédaction d'un courrier-type affichant les champs de fusion, éventuellement avec un coupon réponse

Impression de la base de données triée ou filtrée, en fonction du ou des critères demandés

Impression des courriers correspondant au(x) critère(s)

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

L'information transmise est fiable

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Les normes typographiques et de présentation sont respectées

Les délais et les consignes sont respectés

La production est conforme à l'objectif visé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	5/11

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

► Situation 2 Traiter un appel téléphonique entrant

Compétences à évaluer

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire traite un appel téléphonique entrant à partir d'un scénario qui lui est fourni. Il doit renseigner son interlocuteur ou l'orienter vers le correspondant concerné, selon le scénario.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les consignes et les documents utiles à la simulation téléphonique (consignes de filtrage, agendas, fiche message, facture, bon de commande, etc.)

Cette évaluation nécessite deux bureaux équipés chacun d'un poste téléphonique.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée sous forme de simulation téléphonique

Durée indicative de l'évaluation : 10 min

Productions attendues du stagiaire

Gestion d'un appel téléphonique entrant

Fiche message renseignée

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

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte

L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur

Les informations transmises sont fiables

Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message

L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	6/11

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

► Situation 3 Réaliser un budget et/ou une liste de tâches et mettre à jour planning ou agendas

Compétences à évaluer

Communiquer des informations par écrit
Assurer la traçabilité et la conservation des informations
Planifier et organiser les activités de l'équipe

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit :

- effectuer des recherches sur Internet pour établir, en fonction de la demande : budget et/ou liste de tâches, en imprimant les justificatifs des sources utilisées ;
- mettre à jour un planning et/ou des agendas et tenir informées les personnes concernées ;
- restituer la production attendue correctement classée dans différents dossiers papier et imprimer l'arborescence informatique correspondante.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les consignes et les documents numériques nécessaires (demande du hiérarchique, planning et/ou agendas, matrices mail, mémo, note, etc.)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative de l'évaluation : 2 h 00 à 3 h 00

Productions attendues du stagiaire

Recherches sur Internet avec les impressions correspondantes
Liste de tâches et/ou budget
Mise à jour du planning et/ou des agendas
Mail, mémo ou note pour transmettre toute information nécessaire au fonctionnement du service ou de l'entreprise
Dossiers papier dûment classés
Classement numérique clair représenté par une arborescence

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

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
L'information transmise est fiable
L'information transmise répond au résultat recherché
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle
Les règles de classement sont respectées
Le classement physique est organisé de façon ergonomique
Le classement permet une recherche aisée et rapide
Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
Les priorités sont prises en compte
La mise à jour des informations est fiable
Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	7/11

Activité-type 2

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

► Situation 1

Établir un document commercial, régler un litige commercial et actualiser un tableau de suivi

Compétences à évaluer

Assurer l'administration des achats et des ventes

Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit :

- établir un document commercial : bon de commande, bon de livraison, facture, etc. ;
- régler un litige de premier niveau (problème de livraison, impayé, etc.) : après avoir analysé les documents du dossier commercial (achats et/ou ventes), identifier les erreurs et effectuer le traitement administratif correspondant en établissant bon de commande, facture ou avoir ;
- accompagner le document commercial d'un écrit professionnel sous la forme la plus adaptée selon les conditions générales de ventes ;
- mettre à jour informations et documents commerciaux en relation avec les actions, le cas échéant ;
- élaborer ou compléter un tableau de suivi et établir le(s) graphique(s) correspondant(s) ;
- restituer la production attendue correctement classée dans différents dossiers papier.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les consignes et les documents numériques nécessaires (demande du hiérarchique, dossier commercial (achats et/ou ventes), matrices de documents commerciaux, matrice mail, papier entête, etc.)

Cette évaluation nécessite un logiciel de gestion commerciale.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative de l'évaluation : 2 h 30

Productions attendues du stagiaire

Documents commerciaux (bon de commande, facture, avoir, bon de livraison, etc.)

Courriers et documents commerciaux répondant au litige commercial (achats et/ou ventes)

Mise à jour des fichiers et données si nécessaire

Tableau(x) de suivi et graphique(s) correspondant(s)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	9/11

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

Le processus de traitement des commandes est respecté
Les données saisies sont correctes
Les dates, délais et échéances sont respectés
Les conditions de vente sont appliquées
Les fichiers et les dossiers sont actualisés
La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise
Les conditions générales de vente sont respectées
Le niveau de délégation accordé est respecté
L'information est communiquée à l'interlocuteur concerné
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale
L'expression orale et écrite respecte les normes professionnelles
Les données saisies sont fiables
Les formules de calcul utilisées sont correctes
L'organisation des données facilite la lecture du tableau
Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé
Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	10/11

Activité-type 2

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

► Situation 2

Accomplir les formalités liées à l'embauche d'un salarié et répondre à une question RH

Compétences à évaluer

Assurer le suivi administratif courant du personnel

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit :

- accomplir les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et/ou aux absences d'un ou plusieurs salariés ;
- à partir d'une demande d'information courante en droit social de la part d'un salarié, vérifier la recevabilité de la demande, effectuer les recherches sur des sites Internet fiables pour rédiger un projet de réponse ou fournir des éléments de réponse au hiérarchique.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les consignes et les documents nécessaires (demande du hiérarchique, matrice DPAE, RUP, fiches des salariés, procédures, plannings, demande d'information du salarié, matrices mail, mémo ou note, papier entête, etc.)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative de l'évaluation : 1 h 30

Productions attendues du stagiaire

Déclaration d'embauche ou formalités liée au départ d'un salarié ou mise à jour de plannings

Projet de réponse ou éléments de réponse à soumettre au hiérarchique avant transmission au salarié en utilisant le support le plus adapté

Impression des justificatifs des sources utilisées

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

Les règles législatives et conventionnelles sont respectées

Les échéances sont respectées

Les informations relatives au salarié sont actualisées

L'information transmise est fiable et répond à la demande

Les règles de confidentialité sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	10	05/12/2017	13/07/2022	11/11