

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Secrétaire-Assistant(e)  
Niveau IV

Arrêté du : 07/11/2012

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	09	20/11/2012	06/10/2016	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	09	20/11/2012	06/10/2016	2/11

# Sommaire

---

## Activité-type 1 p. 5

► Situation 1 .....	p.	5
► Situation 2 .....	p.	6
► Situation 3 .....	p.	7

## 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	09	20/11/2012	06/10/2016	3/11



# Activité-type 1 Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

## ► 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 ;

L'impression de la base de données triée ou filtrée, en fonction du ou des critères demandés ;

L'impression des courriers correspondant au(x) critère(s).

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

L'information transmise est fiable et adaptée à la situation.

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées.

Les normes typographiques et de présentation sont respectées.

Les délais et consignes sont respectés.

La production est adaptée au résultat attendu.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	09	20/11/2012	06/10/2016	5/11

## Activité-type 1 Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

### ► Situation 2

*Réaliser une feuille de route et/ou un budget et/ou une liste de tâches ; mettre à jour planning ou agendas et informer les personnes concernées ; classer les productions attendues et imprimer leur arborescence informatique*

#### Compétences à évaluer

Rechercher et communiquer des informations  
Assurer la traçabilité et la conservation des informations  
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

#### 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, feuille de route 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 courriel, 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 des tâches, budget et/ou feuille de route ;  
Mise à jour du planning et/ou des agendas ;  
Courriel, 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)

L'information transmise répond aux besoins.  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation.  
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle.  
Les consignes sont respectées.  
Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte.  
Les calculs nécessaires à l'établissement du budget sont justes.  
Les priorités sont prises en compte.  
La mise à jour des informations est fiable.  
Tout changement est communiqué aux personnes concernées.  
La structure du classement numérique est claire.  
Le classement physique est organisé de façon ergonomique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	09	20/11/2012	06/10/2016	6/11

# Activité-type 1 Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

## ► Situation 3 Traiter un appel téléphonique entrant

### Compétences à évaluer

Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

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

Le stagiaire traite un appel téléphonique entrant. Il doit renseigner l'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 papier 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

Présentation de façon professionnelle ;

Écoute de l'interlocuteur, réponse à la demande et reformulation ;

Établissement d'une fiche message.

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

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

L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur.

Les informations transmises sont fiables.

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	09	20/11/2012	06/10/2016	7/11





## Activité-type 2 Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

- **Situation 1** *Établir un document commercial ; régler un litige commercial de premier niveau ; actualiser un tableau de suivi*

### Compétences à évaluer

Assurer l'administration des achats et des ventes  
Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants  
Élaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

### 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 courriel, 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) en appliquant les conditions générales de 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	09	20/11/2012	06/10/2016	9/11

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

Le processus de traitement des commandes est respecté.  
La saisie des données est correcte.  
Les dates, délais et échéances sont respectées.  
Les conditions générales de ventes sont appliquées.  
Les fichiers et dossiers sont actualisés.  
La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.  
Les procédures sont respectées.  
Le niveau de délégation 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 écrite respecte les normes professionnelles.  
Les normes de présentation professionnelle sont respectées.  
Les données saisies sont fiables.  
Les formules de calcul utilisées sont correctes.  
Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché.  
La lisibilité est facilitée par l'organisation des données.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	09	20/11/2012	06/10/2016	10/11

## Activité-type 2

Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

### ► Situation 2

*Accomplir les formalités liées à l'embauche, au départ ou aux absences d'un salarié ; répondre à une demande d'information courante en droit social*

#### 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 des 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 numériques ou papier nécessaires (demande du hiérarchique, matrice DPAE, RUP, fiches des salariés, procédures, plannings, demande d'information du salarié, matrices courriel, 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 informations sont actualisées.

Les échéances sont respectées.

Les règles législatives et conventionnelles sont respectées.

L'information transmise est fiable et correspond à la demande.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SA	Situations d'évaluation-types	TP-00374	09	20/11/2012	06/10/2016	11/11