



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Assistant(e) de direction
Niveau III

Arrêté du : 19/02/2014

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 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 |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 2/11 |

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

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

Activité-type 2 p. 7

- ▶ Situation 1 p. 7
- ▶ Situation 2 p. 8

Activité-type 3 p. 9

- ▶ Situation 1 p. 9
- ▶ Situation 2 p. 10
- ▶ Situation 3 p. 11

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 3/11 |

Activité-type 1 Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions

► Situation 1 *Concevoir des tableaux et des graphiques et organiser une réunion pour les présenter*

Compétences à évaluer

Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe
Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion

Description de la situation d'évaluation-type

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

- dans un premier temps, à partir d'informations chiffrées, produire les tableaux et graphiques appropriés, conformément à la demande du hiérarchique, et fournir une analyse succincte des résultats ou en tirer des conclusions ;
- dans un deuxième temps, à partir des agendas du hiérarchique et de ses collaborateurs, choisir la date la plus appropriée pour organiser une réunion de présentation des tableaux et graphiques avec présence obligatoire de l'ensemble des collaborateurs. Il doit mettre à jour l'agenda de son hiérarchique et informer les acteurs concernés de la date choisie.

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, éléments chiffrés en version numérique et papier, calendrier, agendas numériques ou papier du hiérarchique et des collaborateurs).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative de l'évaluation : 1 h 30 à 1 h 45

Productions attendues du stagiaire

Élaboration adaptée du (ou des) tableau(x) ;
Calculs pertinents et fiables ;
Choix judicieux du (ou des) graphique(s) ;
Analyse succincte des résultats.
Choix pertinent de la date de réunion ;
Mise à jour de l'agenda du hiérarchique ;
Mails pour informer tous les acteurs concernés.

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

Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché.
L'organisation et la présentation des données facilitent l'analyse.
Les données sont fiables et les calculs sont justes.
Les consignes, procédures et contraintes sont prises en compte.
Les urgences et les priorités sont respectées.
Les outils de suivi et d'organisation sont fiables.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 5/11 |

Activité-type 1 Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions

► Situation 2 Rédiger ou améliorer une procédure administrative

Compétences à évaluer

Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit analyser le contexte, identifier les dysfonctionnements éventuels et proposer des solutions pertinentes en modifiant la procédure existante ou en rédigeant une nouvelle procédure si elle n'existe pas. Il doit également expliquer comment il compte diffuser la procédure.

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, calendrier).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

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

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse sur l'analyse du contexte et propositions d'améliorations à l'attention du hiérarchique ;
Amélioration de la procédure ou élaboration d'une procédure ;
Projet de mode de diffusion de la procédure.

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

L'analyse de la situation, du contexte ou des processus est pertinente.
Les dysfonctionnements éventuels sont identifiés.
Les solutions proposées sont judicieuses.
La procédure est représentée d'une manière claire et précise.
L'objectif de la procédure est expliqué clairement.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 6/11 |

Activité-type 2 Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information

- **Situation 1** *Rédiger un écrit professionnel en français et en anglais à partir d'une recherche sur Internet et créer une arborescence informatique*

Compétences à évaluer

Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
Communiquer par écrit, en français et en anglais
Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

Description de la situation d'évaluation-type

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

- dans un premier temps, à partir de recherches sur Internet sur un thème relatif à l'organisation de l'entreprise dans un secteur d'activité particulier, rédiger un écrit professionnel (courrier, note de synthèse, présentation assistée par ordinateur, etc.) en français et en anglais, sans omettre de citer les sources utilisées ;
- dans un deuxième temps, à partir des consignes du hiérarchique, construire une arborescence numérique en lien avec les résultats de la recherche.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

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

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative de l'évaluation : 2 h 00 à 2 h 30

Productions attendues du stagiaire

Écrit professionnel en français et en anglais à partir des recherches effectuées sur Internet avec identification des sources ;
Impression écran de l'arborescence numérique.

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

Les sources d'information sont adéquates.
L'information sélectionnée et transmise est pertinente.
Les usages professionnels sont respectés (présentation, structuration, vocabulaire).
Le style est adapté.
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées.
Les éléments-clés sont mis en valeur.
Les écrits produits en anglais* sont compréhensibles sans équivoque par un interlocuteur anglophone.
Le classement numérique permet une accessibilité rapide aux dossiers et aux documents.
L'origine d'une information ou d'une donnée est facilement retrouvée.

* Niveau d'anglais attendu : B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 7/11 |

Activité-type 2 Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information

► Situation 2 Traiter un appel téléphonique entrant en français et en anglais

Compétences à évaluer

Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur construit un scénario dans lequel le stagiaire traite :

- un appel téléphonique en français nécessitant de rechercher une réponse pertinente, en gérant une situation éventuellement délicate ;
- un appel téléphonique en anglais nécessitant de demander ou de fournir des informations détaillées à un interlocuteur anglophone, selon les consignes du hiérarchique ou pour informer le correspondant. Il doit restituer ses notes en français oralement ou sous forme de message.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif détaillé de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les données à traiter par le stagiaire (consignes du hiérarchique, fiche message, calendrier, agendas, ou tout autre document utile).

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

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale reconstituée sous forme de deux simulations téléphoniques
Durée indicative de l'évaluation : 10 min de préparation, 10 min pour l'appel en français, 10 min pour l'appel en anglais

Productions attendues du stagiaire

Simulation téléphonique en français ;
Simulation téléphonique en anglais ;
Fiches messages correspondantes renseignées en français.

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

Les consignes de filtrage sont respectées.
Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre (questionnement, reformulation, synthèse).
La posture est adaptée pour instaurer une communication formelle et informelle.
La confidentialité est respectée.
La posture adoptée face à des sollicitations simultanées et/ou insistantes est neutre et courtoise.
L'information transmise oralement par un interlocuteur anglophone* est comprise sans ambiguïté.
L'expression orale en anglais* est compréhensible par un interlocuteur anglophone.

* Niveau d'anglais attendu : B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 8/11 |

Activité-type 3 Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets

► Situation 1 Créer un diagramme de Gantt et rédiger un article pour la newsletter

Compétences à évaluer

Participer à la coordination et au suivi d'un projet
Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication

Description de la situation d'évaluation-type

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

- dans un premier temps, à partir des consignes et des informations relatives au projet, construire le diagramme de Gantt correspondant ;
- dans un deuxième temps, rédiger un article de présentation de ce projet pour la newsletter, à soumettre au hiérarchique pour validation.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif détaillé de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les données à traiter par le stagiaire (consignes du hiérarchique, détails du projet, maquette d'un diagramme de Gantt, calendrier, agendas, etc.)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative de l'évaluation : 1 h 00

Productions attendues du stagiaire

Diagramme de Gantt à partir de la présentation détaillée d'un projet ;
Article pour la newsletter présentant le projet, à soumettre au hiérarchique.

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

Les contraintes sont prises en compte (procédures, échéances, budget).
L'information communiquée est conforme à l'objectif.
Le style rédactionnel est adapté à la cible et à l'objectif.
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 9/11 |

Activité-type 3 Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets

► Situation 2 Concevoir une check-list et un questionnaire de satisfaction

Compétences à évaluer

Organiser un événement

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit, à partir des consignes et de l'événement à préparer, élaborer la liste des tâches ; puis construire une enquête de satisfaction pour évaluer l'événement.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif détaillé de l'entreprise, du service et du poste de travail) ;
- les données à traiter par le stagiaire (consignes du hiérarchique, détails de l'événement, calendrier).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative de l'évaluation : 1 h 30 à 1 h 45

Productions attendues du stagiaire

Liste des tâches exhaustive ;
Enquête de satisfaction.

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

La liste des tâches est exhaustive.

L'ordonnancement des étapes est cohérent.

Les supports de communication sont appropriés.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 10/11 |

Activité-type 3 Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets

- **Situation 3** *Rédiger une offre d'emploi et effectuer des recherches pour répondre à une demande d'information en droit social*

Compétences à évaluer

Contribuer à la gestion administrative des RH

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit, à partir d'une fiche de poste, rédiger une annonce ; puis, à partir d'une demande d'information en droit social de la part du hiérarchique ou d'un collaborateur, effectuer des recherches pour rédiger la réponse.

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, fiche de poste à pourvoir dans l'entreprise, demande d'information en droit social, calendrier).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative de l'évaluation : 1 h 00 à 1 h 15

Productions attendues du stagiaire

Annonce à adresser au hiérarchique pour validation avant parution ;
Éléments ou projet de réponse à soumettre au hiérarchique.

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

L'annonce reprend les éléments essentiels du profil de poste.
La législation sur la non-discrimination est respectée.
Les sources d'informations sont fiables et pertinentes.
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AD | Situations d'évaluation-types | TP-01293 | 02 | 02/03/2014 | 30/09/2016 | 11/11 |