

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Secrétaire assistant(e) immobilier
Niveau IV

Arrêté du : 22/10/2012

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	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 Evaluations 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
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	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.	10
► Situation 3	p.	11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	3/11

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

► Situation 1 Réaliser un publipostage et créer un diaporama

Compétences à évaluer

1. Produire des documents professionnels courants

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 :

- réaliser un publipostage en rédigeant 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 »,
- créer un diaporama de présentation d'une agence immobilière, de 4 à 5 slides, à partir d'éléments fournis tels qu'images, textes, données chiffrées, organigramme et charte graphique,
- imprimer les différents documents.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte (description synthétique de la structure, du service et du poste),
- les données à traiter : consignes du hiérarchique, base de données, papier entête, charte graphique, données chiffrées, organigramme et images.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative : 1 h 00 à 1 h 30

Productions attendues du stagiaire

- 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)
- Diaporama de présentation de l'agence respectant la charte graphique imposée
- Impression du diaporama

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
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	5/11

Activité-type 1

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

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

► Situation 2

Compétences à évaluer

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

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 :

- 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,
- créer ou 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 (description synthétique de l'agence, des services ou du poste),
- les données à traiter : les consignes et les documents numériques nécessaires (demande du hiérarchique, matrices courriel, mémo, note, etc.).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative : 2 h 00 à 2 h 30

Productions attendues du stagiaire

- Recherche d'information sur internet avec les impressions correspondantes
- Liste des tâches, budget et/ou feuille de route
- Mise à jour du planning et/ou des agendas
- Transmission des informations liées aux modifications des agendas ou plannings aux personnes concernées
- Classement numérique et impression de l'arborescence
- Classement des dossiers papier

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
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	6/11

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

► Situation 3 Accueillir un visiteur et/ou traiter un appel téléphonique entrant

Compétences à évaluer

4. Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

Description de la situation d'évaluation-type

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

- accueillir un visiteur et/ ou traiter un appel téléphonique,
- renseigner l'interlocuteur ou l'orienter vers le destinataire identifié,
- prendre un message et le transmettre au destinataire concerné, selon le scénario,
- mettre à jour les agendas, si nécessaire

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte (descriptif synthétique de l'agence et du poste),
- les consignes et les documents papier utiles à la simulation téléphonique ou à l'accueil physique (consignes de filtrage, agendas, fiche message, mandat, etc.).

➔ Cette évaluation nécessite deux bureaux pour le scénario téléphonique, équipés chacun d'un poste téléphonique.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée sous forme d'un jeu de rôle

Durée indicative : 10 à 15 min

Productions attendues du stagiaire

- Réponse à la demande de l'interlocuteur
- Transmission d'un message au destinataire concerné selon le scénario
- Mise à jour d'agendas, si nécessaire

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
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	7/11

Activité-type 2

Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

► Situation 1

Communiquer sur les biens à vendre, mettre à jour l'affichage, établir un mandat de vente

Compétences à évaluer

1. Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions

Description de la situation d'évaluation-type

À partir des consignes et documents mis à sa disposition et dans le respect de la législation, le stagiaire doit :

- préparer un mandat de vente sans exclusivité,
- mettre à jour le registre officiel obligatoire,
- mettre en forme une affichette pour la vitrine ou une annonce pour les médias et en assurer le contrôle,
- Imprimer les différents documents.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte (description synthétique de l'agence immobilière et du poste),
- les données à traiter : les consignes du hiérarchique et les documents papier et numériques nécessaires à la situation (matrices ou formulaire, matrice courriel, papier entête, registre, etc.).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative : 1 h 30 à 2 h 00

Productions attendues du stagiaire

- Mandat de vente d'un bien complété
- Registre obligatoire mis à jour
- Affichette vitrine ou annonce pour les médias
- Impression des différents documents

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

Les procédures et la réglementation en vigueur sont respectées

Les échéances de réalisation et de communication des documents sont respectées

Les éléments portés sur les documents sont fiables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	9/11

Activité-type 2

Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

► Situation 2

Rédiger un courrier de révision des loyers et établir un avis d'échéance, établir la déclaration de sinistre, répondre à une demande de cessation de bail

Compétences à évaluer

2. Préparer et suivre les opérations de gestion locative

Description de la situation d'évaluation-type

À partir des consignes et documents mis à sa disposition et en respectant la réglementation, les procédures en vigueur et les règles de confidentialité, le stagiaire doit :

- préparer le courrier de révision annuelle du loyer d'un locataire et son prochain avis d'échéance,
- établir la déclaration de sinistre et préparer le courrier d'accompagnement adapté à la demande,
- répondre à une demande d'un propriétaire concernant la date de cessation du bail de ses locataires,
- imprimer les différents documents.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte (description synthétique de la structure, du service et du poste),
- les données à traiter : demande du hiérarchique, demande d'information locataire ou propriétaire, dossier locataire, conditions générales d'assurances, matrices courriel, mémo ou note, papier entête, etc.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée

Durée indicative : 1 h 00 à 1 h 30

Productions attendues du stagiaire

- Avis d'échéance avec calcul de révision de loyer
- Courrier de révision de loyer
- Déclaration du sinistre complétée
- Courrier accompagnant la déclaration du sinistre
- Courrier de réponse au propriétaire concernant la cessation du bail
- Impression des différents documents

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

Les procédures et la réglementation en vigueur sont respectées

Les éléments portés sur les documents sont fiables

Les échéances sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	10/11

Activité-type 2

Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

► Situation 3

Préparer un courrier de convocation en vue d'une AG, actualiser un tableau de suivi

Compétences à évaluer

- 3. Préparer et suivre les opérations de syndic
- 4. Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Description de la situation d'évaluation-type

À partir des consignes et documents mis à sa disposition et en respectant la réglementation, le stagiaire doit :

- rédiger un projet de courrier de convocation à destination des membres du conseil syndical précisant les points à évoquer, le contrôle comptes, ordre du jour de l'AG et date à définir selon la réglementation professionnelle, etc.
- actualiser un tableau de suivi des dépenses d'une copropriété et présenter les graphiques correspondants,
- Imprimer les différents documents.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte (description synthétique du syndic et du poste),
- les données à traiter : demande du hiérarchique, dossier de copropriété, base de données, matrice courriel, papier entête, données chiffrées etc.).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle reconstituée
Durée indicative : 1 h 30

Productions attendues du stagiaire

- Projet de courrier de convocation aux membres du conseil syndical
- Tableau de suivi des dépenses mis à jour et graphiques correspondants
- Impression des différents documents

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

Les procédures et la réglementation sont respectées
Les échéances sont respectées
L'information transmise est fiable et répond à la demande
Les priorités ou urgences sont prises en compte
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
SAI	Situations d'évaluation-types	TP-00393	04	31/10/2012	18/02/2019	11/11