

## Référentiel d'évaluation

### de l'option de base groupée (O.B.G.)

Intitulé du profil de formation (section)

**AUXILIAIRE ADMINISTRATIF /ADMINISTRATIVE ET D'ACCUEIL  
A.A.A.**

Code: 7405

P

5<sup>e</sup> – 6<sup>e</sup>

(plein exercice et alternance art. 49)

Date d'approbation par la commission : .23 juin 2014

Date d'approbation par le Pouvoir organisateur : .23 septembre 2014

Pour le Pouvoir Organisateur,

Prénom, Nom :

Signature

## Mode d'emploi à l'usage de l'équipe pédagogique

### 1. Organiser

- a. Le schéma de passation des épreuves de qualification ([www.cpeons.be](http://www.cpeons.be)) est d'application.
- b. Le référentiel fournit la nature et la planification pour le degré des différentes épreuves d'évaluation de l'OBG.
- c. La planification au sein d'une année peut être modifiée par la direction, si nécessaire.
- d. Le règlement des études fournit les principes de l'agenda et de l'organisation des épreuves. L'école décide des modalités pratiques et les communique.
- e. C'est l'école qui désigne les épreuves qualifiantes et transcrit son choix dans un tableau récapitulatif des épreuves qui lui est propre. Cependant, le référentiel propose une sélection d'épreuves qualifiantes qui répond aux exigences en la matière.

### 2. Enseigner

- a. Chaque enseignant conçoit ses activités d'enseignement sur base des indications des différents référentiels (profil de formation, référentiel d'évaluation, programme) et des recommandations pédagogiques et méthodologiques du Pouvoir Organisateur (projets pédagogique et éducatif de la Province de Hainaut).

En particulier, les apprentissages sont articulés logiquement en fonction:

1. de la nature de chacune des épreuves et de leur planification,
2. du tableau de concertation pour la planification des ressources,
3. de la concertation de l'équipe pédagogique,
4. des contraintes et opportunités inhérentes à l'environnement (commande client, projet, ...) et à l'organisation (absence d'un professeur, disponibilités d'un matériel, ...).

**Le tableau de concertation pour la planification des ressources** répartit les apprentissages tout au long du cursus en cohérence avec les épreuves de l'OBG. Il est un outil indispensable afin de garantir que tous les apprentissages nécessaires à la maîtrise de l'EAC seront effectivement organisés. Il vise aussi à optimiser l'emploi du temps et éviter qu'un apprentissage soit effectué plusieurs fois dans différents cours au détriment d'autres apprentissages. Pour faciliter le travail de concertation, la commission s'efforce de fournir un tableau indicatif. Chaque équipe est appelée à l'adapter à ses besoins ou, le cas échéant, à construire son propre tableau. Le tableau doit aider le nouvel enseignant à s'inscrire harmonieusement dans le projet de l'équipe.

- b. Un élève ne peut être sanctionné pour des compétences qu'il n'a pu apprendre.  
Lorsque des événements empêchent le respect des planifications, l'équipe éducative peut légitimement et de manière exceptionnelle, modifier l'épreuve afin qu'elle corresponde aux compétences réellement enseignées aux élèves. Cependant, il appartient à l'école de veiller à ce que, au terme du degré, l'ensemble des compétences CM du PF (compétences à maîtriser du profil de formation) aient été enseignées et évaluées. La modification des échéances des périodes telles que définies dans le règlement des études nécessite l'accord du P.O.

### 3. Evaluer les compétences par le biais des EAC (ensembles articulés de compétences)

- a. Le règlement des études explicite les modalités de l'évaluation.
- b. L'évaluation est collégiale, les compétences de l'élève sont appréciées par le jury sur base du cahier des charges et à l'aide de la grille d'évaluation.
- c. Les informations permettant de juger des compétences actuelles de l'élève sont soumises à l'ensemble du jury. Il peut s'agir d'un travail écrit ou pratique, d'un entretien avec l'élève, d'un rapport et de l'observation des compétences exercées sur le lieu de stage ou encore des activités de remédiation. Le travail journalier ne constitue pas une information suffisante.
- d. Dans le cas des CEFA, des compétences sont nécessairement apprises, exercées et évaluées sur le lieu de stage grâce à une grille d'évaluation spécifique, propre à l'école.
- e. Lorsqu'une remédiation a été mise en place, les résultats obtenus sont pris en considération.

#### 4. Evaluer les ressources

- a. Les ressources sont :
  - les savoirs : les concepts, notions, règles, principes .... que l'élève est capable de citer – nommer – reconnaître - définir – décrire – expliquer – ....
  - les savoir-faire : les outils, techniques, notions, règles, principes, méthodes, .... que l'élève est capable d'utiliser – de lire – d'appliquer – d'illustrer – de pratiquer – de manipuler – de documenter – ...
  - les attitudes.
- b. Les ressources sont évaluées de manière contextualisée lors des épreuves EAC. Les ressources en lien avec la problématique traitée peuvent faire l'objet de questions directes les ciblant précisément.
- c. Il est cependant possible d'évaluer de manière sommative des ressources non contextualisées lors d'une épreuve spécifique non qualifiante. Il s'agit alors de cibler les ressources-clés, c'est-à-dire les ressources identifiées comme des pré-requis essentiels à la réussite (par exemple, les règles et pratiques de sécurité, d'hygiène, de déontologie ou la manipulation de machines, ...). Les ressources-clés sont répertoriées dans le tableau de concertation pour la planification des ressources. Un module-ressources peut tenir lieu d'épreuve de l'OBG une fois par année scolaire, à la place d'un EAC. Dans ce cas, le référentiel le prévoit.
- d. L'épreuve ou module ressources est unique pour l'ensemble des cours de l'OBG. Elle est conçue collégalement.
- e. Certains référentiels autorisent l'évaluation de ressources non contextualisées en plus de l'EAC. Ce dispositif est exceptionnel et motivé par des spécificités des grilles horaires. Si le référentiel ne le prévoit pas, une telle procédure d'évaluation ne doit pas être envisagée.

#### 5. Délibérer l'épreuve de l'OBG

- a. Le jury, constitué de professeurs de l'OBG et, pour les épreuves qualifiantes, idéalement de membres extérieurs, est présidé par un de ses membres internes à l'établissement ou par la Direction ou son délégué.
- b. Sur base des commentaires exprimés par chacun de ses membres, le jury décide collégalement si l'élève maîtrise les compétences visées par l'épreuve. Il n'y a donc pas d'évaluation « cours par cours ».
- c. Le jury peut acter directement la décision (maîtrise / non maîtrise) ou choisir de coter le niveau des compétences. La cotation est collégiale, basée sur le consensus ou la moyenne.
- d. En cas d'échec, le jury motive sa décision en indiquant la nature des manquements. Il décide des modalités de remédiation. Si l'élève doit ne représenter qu'une partie de l'épreuve, le jury explicite la nature de la nouvelle épreuve.
- e. Le Président signe le bulletin et le transmet à la Direction.

La délibération certificative ou pour le passage de classe est organisée conformément au règlement des études.

#### 6. Remédier

- a. La remédiation est immédiate (lors de l'apprentissage) ou différée (après l'épreuve sommative et le constat d'échec).
- b. La remédiation indiquée pour l'élève en échec est actée au bulletin et mise en place au plus tôt.

#### 7. Communiquer

- a. Les informations pédagogiques (dont les critères d'évaluation et la nature des EAC) et pratiques sont communiquées et expliquées aux élèves et parents en début de formation. Le canevas « Mon dossier d'apprentissage » proposé par le CPEONS dans le cadre de la CPU peut être adapté dans ce but.
- b. La grille d'évaluation tient lieu de bulletin pour l'OBG. Un récapitulatif des différentes épreuves, en particulier des épreuves comptant pour la qualification, peut être joint.
- c. Le jury extérieur s'adaptera plus aisément au dispositif s'il est préalablement informé du cahier des charges, de la grille d'évaluation, des règles de délibération, de son propre rôle et du déroulement de l'épreuve.

## Recommandations destinées à l'équipe pédagogique

La commission définit les références communes aux différents établissements qui organisent la section. Chaque école reste souveraine pour opérer certains choix, tels que le barème des évaluations, la planification des stages, la prise en charge de la préparation des élèves aux épreuves, la constitution des jurys et leur fonctionnement, l'organisation des remédiations, le portfolio, etc.

### 1. Les épreuves de qualification

Les épreuves de qualification (EAC Q) interviennent seules dans l'octroi du certificat de qualification. Il s'agit nécessairement d'EAC qui, ensemble, couvrent toutes les Compétences à Maîtriser (CM) du Profil de Formation (PF).

Le référentiel propose un choix d'épreuves de qualification, indiquées par le sigle « Q » dans le tableau récapitulatif des épreuves. L'école peut modifier cette option tout en veillant à couvrir le PF. Les autres épreuves EAC ont une valeur plus formative mais peuvent intervenir dans la décision de passage de classe. Au moins une épreuve de qualification doit être organisée par année d'études. Certains EAC sont simplifiés et constituent une étape avant l'EAC. On parle d'approche spiralaire. L'EAC simplifié est dit « intermédiaire » (EAC I).

Les modules ressources et les EAC complétés d'une épreuve « ressources » non contextualisée ne sont jamais qualifiants.

Si le découpage en EAC est spiralaire, il semble logique de considérer comme qualifiants les EAC terminaux. Néanmoins, l'EAC qualifiant de 5<sup>ème</sup> année peut être un EAC intermédiaire de la spirale (EAC I/Q).

Sauf réorientation, le redoublement en 5<sup>ème</sup> année est rarement pertinent dans le cadre d'une OBG spiralaire.

### 2. Respect des programmes

Il est prévisible que le programme, le profil de formation (PF) et le présent dossier d'évaluation soient cohérents entre eux. En cas de doute, le PF reste la référence principale. Il faut cependant noter que les métiers évoluent, de sorte qu'un PF peut subir des adaptations. Un dossier d'évaluation reste donc un outil « à un moment donné », susceptible de perfectionnements.

### 3. Stages (sauf puériculture, aspirant en nursing, ens. professionnel secondaire complémentaire et CEFA)

Le stage est un lieu d'apprentissage au même titre que l'atelier, le laboratoire ou la salle de classe.

Il permet d'intégrer les apprentissages des différents cours et d'exercer ses compétences dans un contexte professionnel réel. Il est organisé conformément au règlement des études.

Les compétences exercées en stage sont une information utile pour évaluer certains EAC. Dans ce cas, la grille d'évaluation de l'EAC le prévoit. Les consignes pédagogiques du stage gagnent donc à être conçues collégalement par l'ensemble des professeurs de l'OBG. Le professeur « maître de stage » doit disposer des informations suffisantes, en particulier d'indicateurs, pour observer les compétences de l'élève en stage et en rendre compte aux membres du jury. Il reste indiqué d'organiser des épreuves à caractère pratique au sein de l'école et en présence des membres du jury.

Il est également possible au jury de l'épreuve EAC d'évaluer les compétences de l'élève à partir du rapport de stage, d'une épreuve orale portant sur ce rapport et des informations recueillies par le maître de stage. Dans ce cas, le scénario de l'épreuve le prévoit.

Par contre, l'appréciation globale donnée au stage ne concerne pas nécessairement les seules compétences visées par l'EAC et ne constitue donc pas en soi une information pertinente pour décider de la maîtrise d'un EAC. Pour rappel, une épreuve de l'OBG est interdisciplinaire et doit être évaluée par l'ensemble des enseignants de l'OBG. L'appréciation du stage reste une démarche formative nécessaire.

Les questions d'indiscipline ne peuvent intervenir dans l'évaluation et sont traitées sur base du règlement d'ordre intérieur et de la convention de stage. En particulier, l'absence non justifiée sur le lieu de stage entre dans le total

légal d'absences injustifiées. L'étudiant perd alors la qualité d'élève régulier.

Cependant, certains profils de formation comportent des CM relatives aux conduites professionnelles adaptées (ex. : la ponctualité). Dans ce cas seulement, ces conduites peuvent intervenir comme indicateurs et sont reprises dans la grille d'évaluation du référentiel.

#### **4. Barème (EAC)**

**ATTENTION** : le référentiel fixe un seuil minimum à atteindre. Ce seuil ne peut dépasser les exigences du profil de formation. L'élève qui atteint ce seuil doit réussir l'épreuve. L'équipe pédagogique doit s'efforcer d'amener chaque élève à ce seuil et de favoriser le dépassement du seuil.

Le barème indiqué dans le référentiel est fourni à titre indicatif.

Un barème adéquat pour l'évaluation d'un EAC est : non acquis (NA) / acquis (A). Cette approche, en phase avec l'intégration de compétences et la logique interdisciplinaire, aide à motiver adéquatement les décisions d'échec. Cependant, elle nécessite un fonctionnement adapté du jury.

Lorsque le critère de maîtrise de la compétence est acquis, il peut être coté.

La cotation de chaque critère et de calcul de la moyenne pour une réussite à 50% conduit l'élève à réussir l'épreuve même lorsqu'il présente des lacunes importantes au niveau de l'un ou l'autre critère. Cette situation moins cohérente avec l'approche par compétences peut compliquer la motivation des décisions.

#### **5. Pondération (EAC)**

Le référentiel ne fournit pas de pondération. L'école peut opter pour une pondération et la décliner par une répartition des points ou par un nombre d'étoiles. La pondération peut être remplacée par la prise en compte d'indicateurs « incontournables » que sont les contraintes particulières imposées dans les consignes du cahier des charges de l'EAC.

#### **6. Cours de la formation commune (FC)**

Les cours de la FC sont évalués séparément par discipline.

Un professeur de la FC peut, sur décision de l'équipe pédagogique, participer au jury de l'OBG.

Il peut utiliser la production de l'OBG comme support pour évaluer les compétences propres à sa discipline de la FC mais il ne peut faire intervenir cette appréciation dans l'évaluation de l'OBG, laquelle porte exclusivement sur les compétences CM du PF.

Le tableau de planification peut intégrer des ressources des cours de la formation commune et faciliter ainsi la coordination des apprentissages.

#### **7. Encadrement de l'épreuve EAC**

Le référentiel prévoit la désignation de la discipline dont le chargé de cours sera chargé de favoriser l'intégration des apprentissages et préparer les élèves à l'épreuve EAC (professeur-accompagnateur).

La Direction de l'établissement peut modifier cette disposition.

#### **8. Autonomie, responsabilité et évaluation formative**

Le dispositif d'évaluation de l'OBG fonctionne mal s'il est mal compris par les élèves, leurs parents ou par les enseignants. Des conditions qui favorisent son bon fonctionnement sont :

- la compréhension et l'adhésion des enseignants à l'approche pédagogique, leur volonté de réussir en équipe ;
- l'information claire et cohérente des élèves et des parents, qu'il s'agisse des grilles, des scénarios ou de l'organisation ;
- lors de l'apprentissage, l'utilisation systématique et maîtrisée des grilles critériées, dans une perspective d'auto-évaluation et de remédiation immédiate.

#### **9. Culture scolaire**

Elèves, parents et enseignants sont imprégnés d'une culture scolaire fondée sur la vérification des savoirs, la sanction du mérite et la motivation par les points.

Le changement de culture est fondamental et réclame d'être expliqué. Il nécessite de la patience, un cadrage fréquent, une concertation et un effort de communication. La transition peut induire des effets pervers dont le jeune ne doit pas faire les frais.

10. **Recommandations particulières de la commission : néant**

## Evaluation de l'option de base groupée 3<sup>e</sup> degré : 5<sup>e</sup> – 6<sup>e</sup>

**Section (PF) : code : 7405**

**Intitulé : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

### Tableau récapitulatif des épreuves

Epreuve (**)	Q (*)	Intitulé
<b>EAC 1</b>	X	Administrer l'information et classer
<b>EAC 2</b>	X	Traiter le courrier entrant-sortant
<b>EAC 3</b>	X	Accueillir un interlocuteur au téléphone et en face en face
<b>EAC 4</b>	X	Utiliser l'outil bureautique dans le cadre d'un travail administratif
<b>EAC 5</b>	X	Traiter des documents commerciaux et communiquer de l'information
<b>EAC 6</b>	X	Participer à l'organisation d'une réunion-manifestation publique et en assurer l'accueil

#### Planification des épreuves (organigramme)

	Période 1	Période 2	Période 3
<b>5<sup>ème</sup></b>	EAC 1	EAC 2	EAC 3



7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil

6ème

EAC 4

EAC 5

EAC 6

(\*) Placer une croix (X) lorsque l'EAC compte comme épreuve de qualification (au choix de l'école – donné à titre indicatif)

(\*\*) **EAC** = ensemble articulé de compétences

**Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

<b>TABLEAU DE CONCERTATION POUR LA PLANIFICATION DES RESSOURCES (savoirs – savoir-faire – attitudes)</b> <b>Tableau fourni à titre indicatif dans le but de faciliter la concertation pour la planification</b>					
<b>Cours de l'OBG (et cours de la formation commune, s'il y a lieu)</b>					
EAC :	Période	Technologie de secrétariat	Cours commerciaux	Dactylo et bureautique	Stages
EAC 1	1	Les procédures de classement usuelles (alphabétique, numérique, chronologique)  Les sources d'information (fichiers, annuaires, catalogues, documents commerciaux,...)  Les principales classifications  L'indexage et la signalisation du classement  Les principaux opérateurs téléphoniques	Les structures de l'entreprise  Les secteurs d'activités et leur classification  Le petit matériel de bureau  Les conditions de la vente	Les Eléments d'un système informatique  Les notions de système d'exploitation  Le clavier et ses fonctions  Les outils d'information (fichiers, annuaires, catalogue, documents commerciaux,...)  L'Internet : adresse URL, moteur de recherche, annuaire  Le courrier électronique (éléments et principes de fonctionnement)  Les procédures de classement  Le classement informatisé des fichiers  La recherche informatisée des fichiers	





7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

EAC 2	2	<p>La structure de l'entreprise (dans le cadre du traitement du courrier)</p> <p>Les éléments de la lettre</p> <p>Le recommandé</p> <p>Le traitement des enveloppes</p> <p>L'enregistrement du courrier</p> <p>Le registre de sortie</p>	<p>La tarification postale</p> <p>Les récépissés d'envois spéciaux</p> <p>Les sociétés de distribution de courrier</p> <p>Les documents commerciaux</p>	<p>Les règles d'édition concernant les majuscules, la ponctuation, les nombres, etc</p> <p>Les fonctions de base du logiciel de traitement de texte</p> <p>Les règles de mise en page d'un document (présentation visuelle d'un document)</p> <p>Les règles de présentation et d'édition de documents (lettres et textes simples)</p> <p>La boîte aux lettres électronique (fonctionnalités),</p>	
EAC3	3	<p>Les savoir-être téléphoniques</p> <p>Les savoir- faire téléphoniques</p> <p>Le protocole d'accueil téléphonique</p> <p>Le protocole d'accueil (face à face)</p> <p>Le code d'épellation</p> <p>L'organisation du plan de travail</p> <p>Les techniques de prises de notes</p> <p>Le mémo (randum)</p> <p>Les techniques de synthèse et les techniques d'expression orale</p>	<p>Les structures de l'entreprise (dans le cadre de l'accueil au téléphone)</p>	<p>Les Fonctionnalités d'un agenda électronique</p> <p>Le matériel téléphonique et de bureautique liés à l'accueil (face à face et téléphone) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- technologie</li> <li>- utilisation</li> </ul>	<p>Notions de psychologie appliquée à la communication</p> <p>Notions de savoir-vivre et d'accueil</p>

7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil

		<p>Les techniques de prise de notes</p> <p>Le répondeur</p> <p>Les éléments et les qualités d'un message d'accueil</p>			
EAC 4	4	<p>Les types de lettres</p> <p>Le texte informatif</p> <p>Les présentations de données (tableaux- graphiques) et leurs intégration dans un document (voir cours de bureautique)</p>	<p>Les opérations d'arithmétiques commerciales simples</p> <p>L'adressage des cellules</p> <p>La syntaxe des formules</p> <p>Les principes de la représentation graphique des données</p> <p>Les techniques de reliure et d'assemblage</p>	<p>Les fonctions avancées du logiciel de traitement de texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les signes normalisés de correction</li> <li>• Les différentes dispositions du courrier,</li> <li>• La lettre suite</li> <li>• Le tableur (gestion des fichiers, des cellules, les formules simples, calcul d'un pourcentage, les graphiques)</li> <li>• Règles d'édition sur les nombres et symboles monétaires</li> <li>• La terminologie spécifique au logiciel</li> </ul>	
EAC 5	5		<p>Notions de comptabilité simplifiée</p> <p>Les instruments de paiement</p> <p>Les preuves de paiement</p>	<p>Le publipostage (les variables, les étiquettes)</p> <p>La présentation de notes d'information (notes de service, circulaire, etc.).</p>	<p>Les fonctions essentielles de la photocopie</p> <p>Les types de transparents</p>



7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil

EAC 6	6	Les supports d'information	<p>Etude de cas (interprétation des compétences)</p> <p>La coordination des différents aspects commerciaux d'un évènement</p>	<p>Les règles de mise en page de documents (le texte suivi)</p> <p>Les fonctions avancées du logiciel de traitement de texte (les styles)</p> <p>La présentation et la mise en page d'un dossier</p> <p>Les supports d'information</p> <p>La présentation et la mise en page (en bureautique) !</p> <p>Les fonctionnalités d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur (cartons d'invitations, badges, etc.)</p> <p>Les fonctionnalités d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur (diaporama)</p>	<p>Les formalités d'accès</p> <p>Le traitement des informations écrites et orales relatives à l'organisation d'une manifestation</p> <p>Les formalités d'accès</p> <p>Les supports d'information</p> <p>La présentation et la mise en page</p> <p>Le savoir-être</p> <p>Le protocole d'accueil</p>
-------	---	----------------------------	---	---	--

Niveau : 5<sup>e</sup>

Classement : P

Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

Intitulé : Administrer l'information et classer

Epreuve qualifiante

### CAHIER DES CHARGES – EAC 1

#### 1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.3.1/1.3.2/1.4.8/2.2.4/3.3.4/3.5.1/3.5.2/4.6.1/4.7.1/4.8.1/4.8.2/4.8.3/4.8.4/

#### 2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle:

Vous travaillez au service administratif du magasin de jouets x. A la demande du chef de service, vous établissez une liste comparative de prix pour 10 produits proposés par 2 concurrents. Vous disposez du nom des entreprises. Une possède un catalogue en ligne, l'autre un catalogue papier. Vous transmettez par mail et classez.  
Un nouveau vendeur vient d'être engagé. Vous mettez à jour l'organigramme de la société.

#### 3. Invariants

- Poste administratif de l'entreprise
- Outils de la communication et de l'information
- Classement de documents (de recherche)
- Recherche d'informations
- Modification d'organigramme
- Réalisation d'un tableau

#### 4. Paramètres (variables)

- Type d'entreprise
- Demandes à traiter et recherches à effectuer
- Type de classement
- Type d'informations (tarifs, documentation, adresse,...)
- Outil de communication et d'information utilisé (mail, répondeur, fax,...)
- Source documentaire (catalogue, Internet, enquêtes,...)

#### 5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

Néant

#### 6. Consigne :

##### ➤ **tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**

Dans un temps imparti et en veillant à l'exactitude de l'information comme à la qualité de votre communication, vous répondez à la demande de votre responsable.

Vous devez pouvoir justifier votre travail.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requise**

- Modifier l'organigramme

➤ **matériel mis à disposition**

L'élève dispose de :

- un téléphone et un fax
- un ordinateur et une imprimante
- une connexion internet
- tous les documents nécessaires à la réalisation de la tâche

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

4X50min

**6. Professeur-accompagnateur**

Discipline : Techniques de secrétariat



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

**Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : P**

**Niveau : 5<sup>e</sup>**

**Intitulé : Administrer l'information et classer**

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC 1**

Critère	Indicateur	Appréciation
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Respecter son environnement</b>	Le matériel mis à disposition est respecté	<b>NA / A</b>
<b>Interpréter</b> Pertinence	Le travail répond à la consigne La demande est rencontrée Les informations sont fidèles	<b>NA / A</b>
<b>Construire une réponse</b> Cohérence interne  Ressources  Complétude	Le travail est mené logiquement Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient et en particulier : - la manipulation des outils de communication et des outils informatiques est efficace - le travail bureautique et informatique est efficace (internet, fax) - le classement des documents est professionnel Le travail est abouti	<b>NA / A</b>
<b>Communiquer</b> Lisibilité et soin	Le vocabulaire spécifique est utilisé La communication verbale est utilisée à bon escient La production est soignée	<b>NA / A</b>
<b>S'organiser</b>	Le poste de travail est organisé rationnellement Le temps est géré	<b>NA / A</b>
<b>Commentaires et plan éventuel de remédiation</b>		

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....  
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014



7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil  
La direction

Pour le jury

**Niveau : 5e**

**Classement : P**

**Section : Auxiliaire administratif/administrative de d'accueil**

**Intitulé : Traiter le courrier entrant-sortant**

**Epreuve qualifiante**

## **CAHIER DES CHARGES – EAC 2**

### **1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC**

4.1.1/4.2.1/4.5.1/4.5.2/4.5.3/4.6.1/4.7.1/
--

### **2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle**

Vous travaillez au secrétariat d'un grand centre de fitness. Vous assurez le traitement du courrier entrant et sortant. Ce matin, votre chef de service vous demande de traiter le courrier électronique ainsi que le courrier postal à expédier.

### **3. Invariants**

- Service administratif ou secrétariat de l'entreprise
- Traitement du courrier entrant-sortant
- Traitement d'un envoi spécial
- Récépissé de dépôt d'un envoi postal spécial
- Affranchissement spécial
- Dactylographie d'un courrier manuscrit à l'aide d'un canevas formel
- Support papier et électronique

### **4. Paramètres (variables)**

- Type d'entreprise
- Type de courrier à traiter
- Type d'envoi spécial (minimum 1, maximum 3)
- Type d'envoi postal spécial (destination, format, recommandé)

### **5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève)**

Le montant d'affranchissement des envois (à rechercher dans les tarifs postaux)

### **6. Consignes :**

#### **➤ tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**

Dans un temps imparti, selon les règles typographiques et les normes postales, traiter le courrier qui vous est confié en particulier:

- enregistrer le courrier entrant et sortant
- compléter les documents nécessaires

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014

7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil

- affranchir les lettres et les colis éventuels
- assurer le suivi des courriels
- mettre en forme le courrier manuscrit sortant.

Vous devez expliquer votre travail et justifier vos décisions

- **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**
  - Affranchir précisément
- **temps accordé pour la réalisation du travail**  
4X50 min
- **matériel mis à disposition**  
L'élève dispose :
  - du courrier entrant et sortant
  - des registres d'entrée et de sortie du courrier
  - d'un récépissé de dépôt d'un envoi recommandé
  - des courriels dans une boîte électronique
  - du texte manuscrit de la ou des lettres à expédier et des enveloppes
  - des tarifs postaux
  - d'un pèse-lettre
  - d'un ordinateur et d'une imprimante
  - d'une connexion internet
- **temps accordé pour la réalisation du travail**  
4X50min

**7. Professeur-accompagnateur**

Discipline : Technique de secrétariat



**Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : P**

**Niveau : 5<sup>e</sup>**

**Intitulé : Traiter le courrier entrant-sortant**

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC 2**

<b>Critère</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Appréciation</b>
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Respecter son environnement</b>	Le matériel mis à disposition est respecté	<b>NA / A</b>
<b>Interpréter</b> Pertinence	Le travail répond à la consigne	<b>NA / A</b>
<b>Mener une recherche</b> (si indices manquants) : observer / mesurer	Les montants d'affranchissement sont exacts	<b>NA / A</b>
<b>Construire une réponse</b> Cohérence interne  Ressources  Complétude	Le travail est mené logiquement Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient, en particulier le traitement du courrier entrant et sortant (enregistrement, mise en forme du courrier, du courriel, recommandé, ...) est professionnel Les compétences exercées en stage et liées à l'EAC sont maîtrisées Les normes, règles et réglementations sont respectées Le travail est abouti	<b>NA / A</b>
<b>Communiquer</b> Lisibilité et soin	Le vocabulaire spécifique est utilisé La communication verbale est utilisée à bon escient La production est soignée	<b>NA / A</b>
<b>S'organiser</b>	Le poste de travail est organisé rationnellement Le temps est géré	<b>NA / A</b>



**Commentaires et plan éventuel de remédiation**

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....

a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 5<sup>e</sup>

Classement : P

Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

Intitulé : Accueillir un interlocuteur au téléphone et en face en face

Epreuve qualifiante

## CAHIER DES CHARGES – EAC 3

### 1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.1.1/ 1.1.2/ 1.1.3/ 1.1.4/ 1.2.1/1.2.2/1.2.3/ 1.2.4/ 1.4.2/1.4.3/1.4.4/ 1.1.5/1.4.7/3.1.1/ 5.2.1
---

### 2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle:

Vous travaillez au guichet d'une polyclinique, vous traitez les demandes téléphoniques et au guichet. Un patient téléphone pour prendre rendez-vous avec un spécialiste. Vous regardez au planning et constatez que celui-ci ne consulte que le lundi matin et que son agenda est complet pour les trois mois à venir. Il est noté que le médecin consulte aussi dans une autre clinique du groupe. Vous recherchez la solution qui correspond le mieux au patient. Peu de temps après, un autre patient se désiste pour le même médecin.

Un patient se présente à vous pour recevoir des documents ad hoc afin de se rendre au laboratoire pour effectuer une prise de sang. Il ignore où se trouve le service.

Un délégué médical vous contacte pour faire savoir au Docteur Dupont qu'il sera 30' en retard à son rendez-vous prévu à 10h. Vous ne parvenez pas à joindre le médecin et préparez un mémo à son attention.

### 3. Invariants

- Accueil face à face et par téléphone
- Prise et annulation de rendez-vous
- Orientation
- Utilisation du matériel téléphonique et bureautique
- Rédaction d'un mémo
- Gestion d'une situation particulière

### 3. Paramètres (variables)

- Type d'entreprise
- Type d'interlocuteur
- Types de demandes
- Nature de la situation particulière (interlocuteur impatient, demande confuse, mauvaise compréhension d'une question, ou d'une explication)

### 4. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

Utilisation des registres, planning, répertoire, etc. du service

Entretien visant à cerner la demande en vue d'y répondre précisément et

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014

adéquatement

**5. Consigne :**

➤ **tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**

Dans le respect de vos missions et des règles de la profession, dans le cadre d'un bureau accueil et de rendez-vous, vous répondez au mieux aux demandes téléphoniques et en face à face. Vous menez les entretiens et démarches nécessaires et exploitez les documents et informations mis à votre disposition.

Vous devez être capable de justifier vos choix et d'expliquer votre travail.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

- Soigner sa présentation
- Rester calme et écouter attentivement

➤ **matériel mis à disposition**

L'élève dispose :

- des différents documents utiles (quittances, carte d'identité sociale, liste des RDV du jour, liste des médecins de l'hôpital + leur n° d'appel, plan de la polyclinique,...)
- d'un téléphone
- du matériel bureautique professionnel
- d'un scanner

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

Max 4X50min

**8. Professeur-accompagnateur**

Discipline : technique de secrétariat



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

**Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : P**

**Niveau : 5e**

**Intitulé : Accueillir un interlocuteur au téléphone et en face en face**

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC 3**

<b>Critère</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Appréciation</b>
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques et d'hygiène sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Respecter son environnement</b>	Le matériel mis à disposition est respecté	<b>NA / A</b>
<b>Coopérer</b>	L'attitude d'écoute et de disponibilité est efficace	<b>NA/A</b>
<b>Mener une recherche</b>	Les données manquantes sont recueillies	<b>NA / A</b>
<b>Interpréter</b> Pertinence	Le travail répond à la consigne La production est fidèle aux informations fournies par le client et le contexte de l'entreprise	
<b>Construire une réponse</b> Cohérence interne  Ressources  Complétude	Le travail est mené logiquement Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient en particulier : - les techniques d'accueil et d'orientation - la gestion de la demande - la fiche mémo - La gestion de l'agenda Le transfert à d'autres situations est adéquat (jeu de rôle) Les compétences exercées en stage et liées à l'EAC sont maîtrisées Les normes, règles et réglementations sont respectées Le travail est abouti	<b>NA / A</b>
<b>Communiquer</b> Lisibilité et soin	Le vocabulaire spécifique est utilisé La communication verbale et non verbale est accueillante et efficace La production est soignée	<b>NA / A</b>
<b>S'organiser</b>	Le poste de travail est organisé rationnellement Le temps est géré	<b>NA / A</b>
<b>Commentaires et plan éventuel de remédiation</b>		

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....  
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

**Niveau : 6e**

**Classement : P**

**Section : Auxiliaire administratif/administrative d'accueil**

**Intitulé : Utiliser l'outil bureautique dans le cadre d'un travail administratif**

**Epreuve qualifiante**

## **CAHIER DES CHARGES – EAC 4**

### **1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC**

2.1.1/2.2.1/2.2.2/2.2.3/2.2.4/2.4.1/2.4.2/2.4.3/2.4.4/2.4.5/3.2.1/3.2.3/3.2.4/3.4.1/3.4.2/3.4.3/3.4.4/ 3.4.5/3.4.6/
--

### **2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle**

Vous êtes employé(e) au service administratif d'une société spécialisée dans la vente de matériel de bureau.

Vous êtes chargé(e), sous la responsabilité de la secrétaire de direction, du travail administratif relatif à la promotion d'une nouvelle collection d'armoires de classement qui comprends :

- une lettre d'invitation (corrigée et mise en forme)
- un texte informatif en format A4 saisi en 10 minutes qui sera joint à la lettre
- une offre promotionnelle en format A4 rédigée sous forme de feuille de calcul
- une représentation graphique de l'évolution du chiffre d'affaire des 5 dernières années
- un fichier (lettre, texte, tableau promotionnel) pour envoi par mail aux clients de la société
- une recherche sur Internet des coordonnées des clients concernés (nom, rue, CP, localité) sous forme de tableau en Word et impression
- un classement géographique des clients
- la reliure du dossier

Vous relevez les différentes conditions de vente stipulées dans les offres de prix que vous avez reçues et réalisez un tableau comparatif.

### **3. Invariants**

- Utiliser les outils bureautiques dans le cadre d'un travail administratif.
- Utiliser la feuille de calcul: ajout de colonnes, mise en forme, mise en page en vue de l'impression, calculs de pourcentage, etc.
- Expliquer une fonction avancée d'une feuille de calcul
- Dactylographier, mettre en page et insérer un objet

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014

- Utiliser des fonctions de photocopieur
- Relier un travail
- Rechercher
- Classer des informations à l'aide d'Internet

4. **Paramètres (variables)**

- Le contexte
- Le lieu et type d'entreprise
- Le style de la production

5. **Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :**

Identités et coordonnées (de personnes, de firmes,...)

6. **Consigne :**

- **tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**  
Dans le respect de vos missions et des règles de la profession, dans le cadre d'un travail administratif, vous remplissez les tâches qui vous sont confiées. Vous devez pouvoir expliquer et justifier votre travail.
- **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**
  - S'assurer de l'exactitude des informations
  - Proposer des documents lisibles
- **matériel mis à disposition**  
L'élève dispose des documents nécessaires et du matériel bureautique (ordinateur, imprimante, ....)
- **temps accordé pour la réalisation du travail**  
4X50 min

7. **Professeur-accompagnateur**

Discipline : Dactylographie et bureautique



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

**Section : Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : P**

**Niveau : 6e**

**Intitulé : Utiliser l'outil bureautique dans le cadre d'un travail administratif**

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC 4**

<b>Critère</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Appréciation</b>
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Respecter son environnement</b>	Le matériel mis à disposition est respecté	<b>NA / A</b>
<b>Mener une recherche</b>	Les données manquantes sont récoltées	<b>NA/A</b>
<b>Interpréter</b> Pertinence	Le travail répond à la consigne La production est fidèle aux informations fournies (matériel, documents)	<b>NA / A</b>
<b>Construire une réponse</b> Cohérence interne  Ressources  Complétude	Le travail est mené logiquement Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient, en particulier : - la présentation et la mise en page des documents sont professionnelles - le classement est conforme - les outils bureautiques sont exploités Les attitudes sont adaptées Le transfert à d'autres situations est adéquat Les compétences exercées en stage et liées à l'EAC sont maîtrisées Les normes, règles et réglementations sont respectées Le travail est abouti	<b>NA / A</b>
<b>Communiquer</b> Lisibilité et soin	La production est soignée	<b>NA / A</b>
<b>S'organiser</b>	Le poste de travail est organisé rationnellement Le temps est géré	<b>NA / A</b>

**Commentaires et plan éventuel de remédiation**

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....  
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les





compétences.

Pour le jury

7405 Auxiliaire administratif/administrative et  
d'accueil

La direction

Niveau : 6<sup>e</sup>

Classement : P

Section : Auxiliaire administratif /administrative d'accueil

Intitulé : Traiter des documents commerciaux et communiquer de l'information

Epreuve qualifiante

## CAHIER DES CHARGES – EAC 5

### 1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.2.3/1.2.4/ 1.3.1/ 2.2.2/ 2.2.3/ 2.2.4/ 3.1.1/3.2.1/3.2.3/ 3.2.4/3.4.1/3.4.2/3.4.3/3.4.4/4.1.1/4.2.1/ 4.5.1/ 4.5.2/4.5.3/
---

### 2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle:

Vous travaillez au secrétariat d'une entreprise grossiste en produits alimentaires et non alimentaires.

Dans le courant de la matinée, vous recevez par mail une facture d'un fournisseur. Votre chef de service vous demande de vérifier la similitude de la facture par rapport au bon de commande ainsi que l'exactitude des montants.

Il vous demande aussi d'envoyer une note d'information, par publipostage, aux clients précisant les nouvelles heures d'ouverture de l'entreprise et les périodes de congé. Vous rédigez une note de service spécifiant ces changements. A la fin de la journée, vous classez les dossiers utilisés.

### 3. Invariants :

- Rédiger une note d'information
- Utiliser les outils informatiques
- Traiter des documents commerciaux simples (bon de commande et factures)
- Publiposter
- Réagir en présence d'erreurs dans un document commercial

### 4. Paramètres (variables) :

- Le lieu, le type d'entreprise
- Le type de note (circulaire, de service, ...)
- Le nombre (min 1/max3) et la nature des erreurs présentes dans les documents commerciaux

### 5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

Néant

### 6. Consignes :

- tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)

## 7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

Dans le respect de vos missions et des règles de la profession, dans le cadre d'un travail administratif, vous remplissez les tâches qui vous sont confiées. Vous devez pouvoir expliquer et justifier votre travail.

- **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**
  - l'exploiter les ressources bureautiques disponibles
- **matériel mis à disposition des élèves**  
L'élève dispose des documents nécessaires et du matériel bureautique (ordinateur, imprimante, ....)
- **temps accordé nécessaire pour la réalisation du travail**  
4 X 50 min

### **7. Professeur-accompagnateur :**

**Discipline :** technique de secrétariat



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

**Section : Auxiliaire Administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : p**

**Niveau : 6<sup>e</sup>**

**Intitulé : Traiter des documents commerciaux et communiquer de l'information**

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC 5**

<b>Critère</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Appréciation</b>
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Interpréter</b>	Le travail répond à la consigne	<b>NA / A</b>
Pertinence	Les données à traiter sont vérifiées, la production est exacte	
<b>Construire une réponse</b>	Le travail est mené logiquement	<b>NA / A</b>
Cohérence interne	Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes	
Ressources	Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient, en particulier : - les notes sont rédigées selon les normes - le publipostage est efficace	
	Les attitudes sont adaptées Le transfert à d'autres situations est adéquat	
Complétude	Les compétences exercées en stages et liées à l'EAC sont maîtrisées Le travail est abouti	
<b>Communiquer</b>		<b>NA / A</b>
Lisibilité et soin	Le vocabulaire spécifique est utilisé La communication verbale et non verbale est utilisée à bon escient La production est soignée	
<b>S'organiser</b>	Le poste de travail est organisé rationnellement Le temps est géré	<b>NA / A</b>
<b>Commentaires et plan éventuel de remédiation</b>		

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014



## 7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, tous les critères étant acquis. Il maîtrise l'EAC.
- a échoué à l'épreuve, certains critères n'étant pas acquis. Il ne maîtrise pas l'EAC.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise l'EAC.
- 

Pour le jury

La direction

**Niveau : 6<sup>e</sup>**

**Classement : P**

**Section : Auxiliaire administratif/administrative d'accueil**

**Intitulé :** Participer à l'organisation d'une réunion-manifestation publique et en assurer l'accueil

**Epreuve qualifiante**

### **CAHIER DES CHARGES – EAC 6**

#### **1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC**

1.4.2/1.4.3/1.4.4/1.4.5/1.4.7/3.2.1/3.2.3/3.4.6/3.2.3/5.1.2/5.1.3/5.1.4/5.2.1/6.3.1/
--

#### **2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle:**

Vous travaillez dans le service «relation publique» d'une société spécialisée dans la vente et la pose de panneaux solaires. A l'occasion du salon pour l'environnement, votre directeur organise, dans vos bureaux, un séminaire sur les énergies vertes. Vous assistez votre chef de service dans l'organisation matérielle et logistique de l'événement et vous participez à l'accueil. Il vous demande de :

1. Au niveau de l'organisation
  - réaliser les badges des participants avec le logo de l'entreprise
  - dresser une liste des participants sur base des réponses reçues en vue de cocher les présences à l'entrée
  - proposer un aménagement du poste d'accueil des participants et des vestiaires
  - prendre en charge l'accueil, le relevé des présences et la délivrance des badges
2. Au niveau du dossier de présentation
  - rédiger la page de garde et la table des matières du dossier destiné aux participants

#### **3. Invariants :**

- participer à l'organisation matérielle d'un événement
- participer à la rédaction d'un dossier de présentation d'un événement

#### **4. Paramètres (variables) :**

- le thème de la manifestation

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2014

- le lieu et le type d'entreprise
- les aspects de l'organisation (badges, cartons d'invitation, liste des participants, plan d'aménagement, signalétique, laissez-passer, accueil à l'entrée, service,...)
- les éléments du dossier de présentation (page de garde, remerciements, table des matières, description, liste des participants,...)

**5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :**

Extraire les informations de la farde documentaire liée à la situation

**6. Consignes :**

- **tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**  
Dans le respect de vos missions et des règles de la profession, dans le cadre de l'organisation d'un évènement, vous remplissez les tâches qui vous sont confiées. Vous devez pouvoir expliquer et justifier votre travail.
- **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**
  - Soigner sa présentation
  - Rester calme et écouter attentivement
- **matériel mis à disposition :**
  - ordinateur avec connexion internet
  - logiciels adéquats
  - matériel de projection
- **temps accordé pour la réalisation du travail**  
Participer à l'organisation d'un évènement : 1 j  
Participer à la rédaction d'un dossier : 4X50 min  
Interview : 15 min

**7. Professeur-accompagnateur :**

**Discipline :** Technique de secrétariat



7405 Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil

**Section : Auxiliaire Administratif/administrative et d'accueil**

**Classement : P**

**Niveau : 6<sup>e</sup>**

**Intitulé :** Participer à l'organisation d'une réunion - manifestation publique et en assurer l'accueil

**Epreuve qualifiante**

**BULLETIN – EAC6**

<b>Critère</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Appréciation</b>
<b>Se gérer</b>	Les mesures ergonomiques sont respectées	<b>NA / A</b>
<b>Interpréter</b> Pertinence	Le travail répond à la consigne La production est fidèle aux informations reçues	<b>NA / A</b>
<b>Mener une recherche</b> (si indices manquants) : observer / mesurer	Les éléments constitutifs du dossier sont exacts Les informations récoltées sont utiles et exactes	<b>NA / A</b>
<b>Construire une réponse</b> Cohérence interne  Ressources  Complétude	Le travail est mené logiquement Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes Les savoirs nécessaires sont mobilisés, les explications sont adaptées Les savoir-faire sont mis en œuvre à bon escient Les attitudes sont adaptées, en particulier l'accueil est professionnel Le transfert à d'autres situations est adéquat Les compétences exercées en stages et liées à l'EAC sont maîtrisées Le travail est abouti	<b>NA / A</b>
<b>Communiquer</b> Lisibilité et soin	La production et la communication est claire La présentation de l'entreprise est valorisante Le ton est aimable et l'élocution est confortable	<b>NA / A</b>



**Commentaires et plan éventuel de remédiation**

En date du ....., l'élève (Nom, Prénom) .....  
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, tous les critères étant acquis. Il maîtrise l'EAC.
- a échoué à l'épreuve, certains critères n'étant pas acquis. Il ne maîtrise pas l'EAC.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise l'EAC.

Pour le jury

La direction