

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Assurer l'accueil physique et téléphonique Traiter les flux d'information internes et externes Prendre en charge les activités administratives courantes Traiter les réclamations courantes	02 h 25 min	<p>La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :</p> <p><b>1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)</b> À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.</p> <p><b>2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes de préparation)</b> À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir un visiteur et un collaborateur,</li> <li>• traiter deux appels téléphoniques,</li> <li>• rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.</li> </ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Gérer des situations complexes à l'accueil	00 h 10 min	Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer le traitement administratif des dossiers	00 h 10 min	Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	29/07/2025	4/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 00 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et avant l'entretien technique et le questionnement à partir de production(s). Avant la mise en situation orale, le jury transmet au candidat un scénario préétabli avec des informations et des consignes concernant le contexte de l'échange.

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle, écrite et orale et avant le questionnement à partir de production(s).

### Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Le questionnement à partir de production(s) se déroule après l'entretien technique et selon un planning établi par l'organisateur.

Cette modalité d'évaluation comporte deux temps :

- En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document relatif au traitement administratif d'un dossier représentatif de l'activité de la structure. Il a mis en œuvre cette compétence pendant une période en entreprise ou en centre de formation. Le candidat dépose sa production une semaine avant le début de la session d'examen. Celle-ci est stockée sur un espace sécurisé selon les moyens techniques du centre organisateur.
- Le jury prend connaissance de la production du candidat puis le questionne pendant 10 minutes. Pour cela, il peut s'appuyer sur un guide disponible dans le dossier technique d'évaluation du jury.

### Consignes pour la rédaction du document en amont de la session d'examen

La production écrite du candidat présente les procédures et les modalités utilisées dans la structure pour constituer et traiter le dossier administratif.

- **Forme**
  - Le document produit comporte une page de garde et trois pages maximum de description (sommaire non obligatoire). Il respecte la charte suivante :
    - police Arial 10 pour le corps du texte, 11 pour les sous-titres, 12 pour les titres ;
    - interligne de 1,15 ;
    - marges à 2,5 cm (gauche, droite, bas et haut) ;
    - numérotation des pages en pied de page, en bas à droite, au format X/X, hormis la page de garde.
  - La page de garde indique :
    - nom du candidat en haut, à gauche, police Arial 14, gras ;
    - titre du document : "Traitement administratif du dossier" au centre de la page, police Arial 20, gras ;
    - date de la session d'examen, en bas à droite, police Arial 10, au format jj/mm/aaaa.
  - Le plan du document est le suivant :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	29/07/2025	5/28