

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	1/28



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Chargé d'accueil et de gestion administrative**

**Sigle du titre professionnel : CADGA**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 324p - Organisation du travail de bureau, organisation - bureautique-**

**Code(s) ROME : M1607, M1602, M1601**

**Formacode : 35052, 35035, 35007, 35029**

**Date de l'arrêté : 20/06/2025**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 22/06/2025**

**Date d'effet de l'arrêté : 01/10/2025**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CADGA

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	3/28

### 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	09/09/2025	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	09/09/2025	5/28

1. Présentation de la structure et du secteur d'activité
2. Collecte et constitution du dossier selon les procédures en vigueur dans la structure
3. Traitement et organisation du dossier
4. Communication des informations aux interlocuteurs externes et à la hiérarchie
5. Outils utilisés

- **Fond**

- Dans un premier temps, le candidat présente la structure où se situe l'action et le secteur d'activité ;
- Puis il explique comment il a :
  - collecté et constitué le dossier administratif dont il a eu la charge ;
  - traité et organisé le suivi des demandes ou des commandes (circonstances dans lesquelles le dossier est traité, procédures et réglementations respectées...) ;
  - communiqué les informations adéquates aux interlocuteurs externes concernés ;
  - rendu compte de son activité à sa hiérarchie ;
  - quels outils ont été utilisés.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Dès que son dossier est recevable, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance des logiciels professionnels utilisés pendant la session d'examen (suite bureautique, matériel de téléphonie).

S'il ne connaît pas ces logiciels ou matériels, une prise en main est recommandée en amont de la session.

La production relative à la compétence « Assurer le traitement administratif des dossiers » porte sur le traitement d'un dossier mis en œuvre durant son expérience professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	6/28

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Assurer les activités d'accueil d'une structure</b>					
Assurer l'accueil physique et téléphonique	L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur Les informations transmises sont fiables Les informations principales du message en anglais sont transmises en français par écrit au destinataire cible L'attitude est courtoise quelle que soit la situation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer des situations complexes à l'accueil	L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte Les sources de tension ou de conflit sont repérées La communication est adaptée en fonction des interlocuteurs et des situations	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les flux d'information internes et externes	Les informations reçues sont triées et priorisées selon leur importance Les boîtes de réception sont organisées efficacement Les mails et messages entrants sont traités dans les délais impartis L'information transmise est fiable et répond à la demande La confidentialité des informations est respectée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Gérer les activités administratives d'une structure</b>					
Prendre en charge les activités administratives courantes	L'information communiquée correspond à l'objectif La planification des rendez-vous est efficiente La mise à jour des données est fiable Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	7/28

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le traitement administratif des dossiers	Les dossiers sont constitués dans le respect des procédures internes Les demandes sont traitées conformément aux conditions générales de la structure Les informations collectées ou mises à jour sont fiables L'information est transmise aux parties prenantes via les outils collaboratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Traiter les réclamations courantes	La réponse apportée respecte les procédures de la structure Le niveau de délégation accordé est respecté L'information est transmise aux parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	8/28

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Assurer l'accueil physique et téléphonique
	Assurer le traitement administratif des dossiers
	Gérer des situations complexes à l'accueil
	Prendre en charge les activités administratives courantes
	Traiter les flux d'information internes et externes
	Traiter les réclamations courantes
Mobiliser les environnements numériques	Assurer l'accueil physique et téléphonique
	Assurer le traitement administratif des dossiers
	Gérer des situations complexes à l'accueil
	Prendre en charge les activités administratives courantes
	Traiter les flux d'information internes et externes
	Traiter les réclamations courantes

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CADGA

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;
- la mise en situation orale, l'un des membres du jury assurant le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario et le second, celui d'observateur ; ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios.
- l'entretien technique ;
- le questionnement à partir de production(s) ;
- l'entretien final.

Le responsable de session doit mettre à la disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder aux productions dématérialisées des candidats et à la messagerie électronique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	9/28

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 00 h 30 min (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat) ;
- entretien technique : 00 h 10 min ;
- questionnement à partir de production(s) : 00 h 10 min
- entretien final : 00 h 15 min.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

#### **4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Aucune compétence linguistique en anglais est nécessaire pour le jury.

### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

La mise en situation professionnelle se fait sous le contrôle d'un ou plusieurs surveillants afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques. Le ou les surveillants s'assurent que les candidats ne peuvent pas avoir de communication, ni avec l'extérieur ni avec d'autres candidats. Un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques peut être mis en place, sous condition que les candidats en soient informés.

Pour le déroulement de la mise en situation orale, de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s), le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	10/28

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chargé d'accueil et de gestion administrative

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	11/28



## CCP

### Assurer les activités d'accueil d'une structure

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Assurer l'accueil physique et téléphonique Traiter les flux d'information internes et externes	00 h 50 min	<b>Mise en situation orale (durée 50 min dont 10 min de préparation)</b> La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une structure fictive. A partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis 40 minutes pour : <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><li>• traiter le flux d'information réceptionné sur la boîte mail.</li></ul> A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	13/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Entretien technique	Assurer l'accueil physique et téléphonique Gérer des situations complexes à l'accueil Traiter les flux d'information internes et externes	00 h 15 min	L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix. 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)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 05 min	

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

La mise en situation orale se déroule avant l'entretien technique.

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle orale.

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les activités d'accueil d'une structure

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- le déroulement de la mise en situation orale, l'un des membres du jury assurant le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario et le second, celui d'observateur ; ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios,
- l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	14/28

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 00 h 40 min (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat) ;
- entretien technique : 00 h 15 min

Le responsable de session doit mettre à la disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder aux productions dématérialisées des candidats et à la messagerie électronique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Aucune compétence linguistique en anglais est nécessaire pour le jury.

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Pour le déroulement de la mise en situation orale et de l'entretien technique, le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	15/28



## CCP

### Gérer les activités administratives d'une structure

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### 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>	Prendre en charge les activités administratives courantes Traiter les réclamations courantes	01 h 30 min	La mise en situation professionnelle est une étude de cas écrite se déroulant dans le contexte d'une structure fictive. 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.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Prendre en charge les activités administratives courantes Assurer le traitement administratif des dossiers Traiter les réclamations courantes	00 h 10 min	L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix.
▪ 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".
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	17/28

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et 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 la mise en situation professionnelle et avant l'entretien technique, 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 :
    1. Présentation de la structure et du secteur d'activité
    2. Collecte et constitution du dossier selon les procédures en vigueur dans la structure
    3. Traitement et organisation du dossier
    4. Communication des informations aux interlocuteurs externes et à la hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	18/28

## 5. Outils utilisés

- **Fond**

- Dans un premier temps, le candidat présente la structure où se situe l'action et le secteur d'activité ;
- Puis il explique comment il a :
  - collecté et constitué le dossier administratif dont il a eu la charge ;
  - traité et organisé le suivi des demandes ou des commandes (circonstances dans lesquelles le dossier est traité, procédures et réglementations respectées...) ;
  - communiqué les informations adéquates aux interlocuteurs externes concernés ;
  - rendu compte de son activité à sa hiérarchie ;
  - quels outils ont été utilisés.

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Gérer les activités administratives d'une structure**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite,
- le questionnement à partir de production(s),
- l'entretien technique.

Le responsable de session doit mettre à la disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder aux productions dématérialisées des candidats et à la messagerie électronique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	19/28

## Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La mise en situation professionnelle se fait sous le contrôle d'un ou plusieurs surveillants afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques. Le ou les surveillants s'assurent que les candidats ne peuvent pas avoir de communication, ni avec l'extérieur ni avec d'autres candidats. Un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques peut être mis en place, sous condition que les candidats en soient informés.

Pour le déroulement du questionnement à partir de production(s) et de l'entretien technique, le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	20/28

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Chargé d'accueil et de gestion administrative

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p><b>Mise en situation écrite</b> Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée de tables et de chaises pour le ou les surveillants.</p> <p><b>Mise en situation orale</b> Deux salles (ou deux bureaux) équipées d'une table et de chaises.</p> <p>La configuration de chaque salle (ou bureau) doit permettre l'installation d'un PC relié à un système d'impression, équipé de logiciels de bureautique courants (suite bureautique, dont messagerie électronique), connecté à Internet pour chaque candidat et pour le jury.</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Pour la mise en situation écrite, la disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en confidentialité.</p> <p>Pour la mise en situation orale, les locaux doivent garantir la qualité et la confidentialité des échanges.</p>
Entretien technique	Une salle (ou un local) fermée et équipée au minimum d'une table et de trois chaises. (Éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys).	Cette salle (ou local) doit garantir la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Une salle (ou un bureau) équipée d'une table et de chaises. (Éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys)	Cette salle (ou local) doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Pour l'entretien final et la délibération. (Éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys).	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	21/28

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un poste de travail avec PC, relié à un système d'impression, équipé de logiciels de bureautique courants (suite bureautique, dont messagerie électronique) et connecté à Internet.	1	Les logiciels peuvent être accessibles en ligne. Le système d'impression doit être assuré par un système multifonctions.
Équipements	1	Matériel de téléphonie (de type mini standard + 2 combinés supplémentaires) permettant les transferts d'appels ou système intégrant un logiciel de téléphonie sur Internet ou une plateforme de communication unifiée.	1	Ces équipements doivent permettre de communiquer entre les deux salles dans le cadre de la mise en situation orale et garantir la qualité d'émission et de réception des appels téléphoniques.
	1	Un système permettant d'envoyer des flux de mails sur les postes de travail des candidats (fourchette de 10 à 50 messages)	1	Cet équipement doit permettre de créer les adresses mail et gérer les flux de mails à traiter.
	1	Casque audio	1	Cet équipement doit garantir la qualité d'écoute d'un fichier son.
Documentations	1	Dictionnaire français et ouvrage de grammaire française	8	Les documentations peuvent être accessibles en ligne individuellement depuis le poste de chaque candidat.
Autres	1	Fournitures de bureau courantes	1	Fournitures en quantité suffisante, mises à disposition collectivement dans la salle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	22/28

**ANNEXE 2**  
**CORRESPONDANCES DU TP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	23/28



## ANNEXE 3

### GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	25/28

### **Questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

### **Questionnement à partir de production(s)**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CADGA	RE	TP-01449	01	22/06/2025	09/09/2025	26/28

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

