

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé administratif et d'accueil

Niveau 3

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	1/24

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Employé administratif et d'accueil

Sigle du titre professionnel : EAA

Niveau : 3 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données

Code(s) ROME : M1602, M1601, M1606

Formacode : 35071, 35052, 35066, 35091

Date de l'arrêté : 06/04/2018

Date de parution au JO de l'arrêté : 17/04/2018

Date d'effet de l'arrêté : 01/09/2018

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	3/24

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours 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. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- 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.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	4/24

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel EAA

3.1. 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	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information Trier et traiter les mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs Traiter les appels téléphoniques Répondre aux demandes d'informations internes et externes	03 h 45 min	La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive. Mise en situation écrite (durée : 2 h 45) À partir d'informations et de consignes, le candidat réalise des tâches administratives et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, dans le respect des délais et des procédures, en utilisant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. Mise en situation orale (durée : 1 heure dont 10 min de préparation) À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 50 minutes pour : - accueillir un visiteur et un collaborateur, - traiter deux appels téléphoniques, - rédiger un message à partir des notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et le transmettre, via le canal de communication approprié, - renommer et classer numériquement des documents.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		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.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 00 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	5/24

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite.

Précisions pour le candidat VAE :

Dès que son dossier est recevable, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance des logiciels et matériels 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	6/24

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)
Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure					
Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte	Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées Les normes typographiques et de présentation sont respectées Les délais et les consignes sont respectés L'information transmise est fiable La production est conforme à l'objectif visé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur	Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes Les incohérences sont repérées et signalées Les procédures de traitement des données sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	Les informations relayées sont fiables Les procédures sont respectées Le vocabulaire du numérique est identifié Les outils collaboratifs sont utilisés avec aisance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trier et traiter les mails et le courrier	Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées Le courrier est enregistré et diffusé sans erreur Les destinataires des mails sont correctement identifiés Les adresses mails des destinataires sont correctement orthographiées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Classer et archiver les informations et les documents	Les documents numérisés sont classés correctement Les consignes ou procédures de classement sont respectées Les mails sont classés ou archivés de façon pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'accueil d'une structure					
Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte La demande de l'interlocuteur est comprise L'information transmise est correcte L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation La procédure d'accueil est respectée	<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
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	7/24

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Traiter les appels téléphoniques	L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur Les informations transmises sont fiables La demande de l'interlocuteur est comprise Les demandes sont traitées avec rapidité Les procédures internes sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre aux demandes d'informations internes et externes	L'information transmise répond à la demande Les sources d'information utilisées sont fiables Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation La réponse à la demande est transmise dans les délais La confidentialité des informations est respectée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	8/24

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
	Classer et archiver les informations et les documents
	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
	Répondre aux demandes d'informations internes et externes
	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
	Traiter les appels téléphoniques
	Trier et traiter les mails et le courrier
	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
Organiser son travail en fonction de la production demandée	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
	Classer et archiver les informations et les documents
	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
	Répondre aux demandes d'informations internes et externes
	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
	Traiter les appels téléphoniques
	Trier et traiter les mails et le courrier
	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	9/24

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite,
- le déroulement de la mise en situation orale (l'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur externe prévu par le scénario et le second, celui d'observateur. Ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios),
- le déroulement de 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 ou instantanée.

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

- mise en situation orale : 00 h 50 min (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat),
- 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.

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 :

Sans objet

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

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Lors de la mise en situation orale, le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé la mise en situation 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
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	10/24

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé administratif et d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	11/24

CCP

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

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	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte Trier et traiter les mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	02 h 45 min	La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive. Mise en situation écrite À partir d'informations et de consignes, le candidat réalise des tâches administratives et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, dans le respect des délais et des procédures, en utilisant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte Trier et traiter les mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 00 min	

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	13/24

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite,
- le déroulement de l'entretien technique.

Le responsable de session doit mettre à 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 ou instantanée.

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

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

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	14/24

CCP

Assurer l'accueil d'une structure

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	Répondre aux demandes d'informations internes et externes Traiter les appels téléphoniques Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	01 h 10 min	La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive. Mise en situation orale (durée 1 h 10 dont 10 min de préparation) À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation, puis d'une heure pour accueillir deux visiteurs, traiter plusieurs appels téléphoniques, rédiger un message à partir des notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et le transmettre, via le canal de communication approprié.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Répondre aux demandes d'informations internes et externes Traiter les appels téléphoniques Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.
▪ 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 25 min	

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	15/24

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

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 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 assure le rôle de l'interlocuteur externe prévu par le scénario et le second, celui d'observateur. Ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios),
- le déroulement de 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 à la messagerie électronique ou instantanée.

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

- mise en situation orale : 01 h 00 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 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

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

Lors de la mise en situation orale, le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé la mise en situation 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
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	16/24

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Employé administratif et d'accueil

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Mise en situation écrite Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant.</p> <p>Mise en situation orale Deux salles (ou deux bureaux) équipées d'une table et de chaises. 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 et instantanée pour échange par "chat"), connecté à Internet et à un serveur de documents (pour le partage et le stockage).</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> <p>Un des PC connecté est à la disposition du jury.</p>
Entretien technique	<p>Une salle (ou un bureau) équipée d'une table et de chaises. La configuration de la salle (ou bureau) doit permettre l'installation d'un PC.</p>	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	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
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	17/24

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 instantanée pour échange par "chat"), connecté à Internet et à un serveur de documents (pour le partage et le stockage).	1	Les logiciels peuvent être accessibles en ligne, sous forme d'abonnement. 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	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	Casque audio	1	Cet équipement doit garantir la qualité d'écoute d'un fichier son.
Documentations	1	Dictionnaire français et ouvrage de grammaire	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
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	18/24

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Employé administratif et d'accueil est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Employé administratif et d'accueil Arrêté du 01/08/2013		Employé administratif et d'accueil Arrêté du 06/04/2018	
CCP	Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure	CCP	Aucune correspondance
CCP	Aucune correspondance	CCP	Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
CCP	Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information	CCP	Assurer l'accueil d'une structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	19/24

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

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.

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).

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).

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	21/24

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."

