

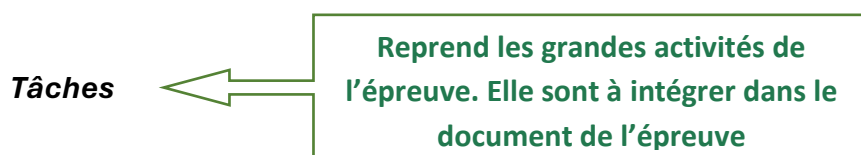
## Appropriation du cadre d'évaluation d'une UAA « Collaborateur administratif »

Cet outil a pour objectif de vous aider à rédiger une évaluation à partir du cadre d'évaluation repris dans votre programme du collaborateur administratif.

Pour rappel, votre programme est structuré en Unités d'Acquis d'Apprentissage. Chaque UAA est validée lors d'une épreuve de qualification (UQ : **U**nité de **Q**ualification).

La certification finale sera acquise (obtention du Certificat de qualification) lorsque l'ensemble des UAA aura été validé et les stages réalisés. Par ailleurs, une UAA validée le reste à vie et peut être valorisée auprès des autres opérateurs de formation.

### 1. Éléments du cadre d'évaluation



Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs
- Recevoir et émettre des appels téléphoniques
- Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite
- Gérer la communication numérique

### **Mise en situation**

Décrit le contexte dans lequel sera réalisée l'épreuve

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle...)
- Épreuve individuelle

### **Complexité**

Définit les éléments de complexité de l'épreuve. Ils précisent les actions attendues de l'élèves

Travail individuel dans les limites de ses responsabilités en s'adaptant à toute situation d'accueil et de communication. Les tâches à réaliser comprennent au minimum :

- Accueil en face à face de 2 interlocuteurs différents au minimum : une situation d'accueil en face à face aura lieu en même temps qu'un appel téléphonique
- Communication téléphonique : 1 appel entrant minimum et 1 appel sortant minimum
- Gestion du courrier ou tout autre document de chaque type au moins : RH, comptable et commercial
- Gestion du courrier papier : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum
- Gestion du courrier électronique : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum (répondre à un mail de demande d'information sur l'entreprise, répondre à une demande de RDV...)
- Une situation de conflit à gérer : client mécontent d'un produit, de l'accueil reçu...

### **Autonomie**

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

### **Temps de réalisation :**

- Temps minimum : 60 minutes
- Temps maximum : 180 minutes

### **Conditions de réalisation**



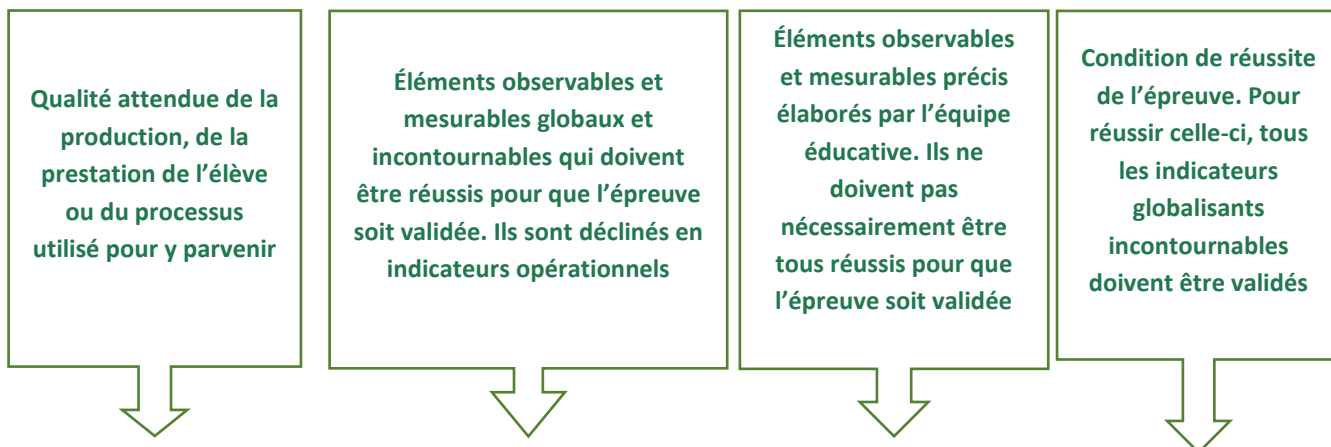
**Précise les différents supports à fournir aux élèves lors de l'épreuve**

- Installations, équipements et matériel : cf. Profil d'équipement UAA1
- Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :
  - ✓ consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant
  - ✓ documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier...)

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.



## 2. Grille d'évaluation



CRITÈRES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES (IG)	INDICATEURS OPÉRATIONNELS	RÉUSSITE IG
<b>Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face</b>	1.1. La communication verbale est adéquate		
	1.2. La communication non verbale est adéquate		
	1.3. La situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint		
<b>Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique</b>	2.1. Les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement		
	2.2. Les appels téléphoniques sortants sont traités professionnellement		
<b>Critère 3 : qualité de la communication numérique</b>	3.1. La communication numérique est gérée professionnellement		
<b>Critère 4 : rigueur du travail administratif</b>	4.1 Le courrier ou tout document écrit (papier et électronique) est géré professionnellement		



L'épreuve est réussie si tous les critères incontournables sont réussis. Le critère incontournable est réussi si tous les indicateurs globalisants\* incontournables sont réussis. L'indicateur globalisant incontournable sera décliné par l'équipe éducative, en indicateurs opérationnels\*.

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

### **Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face**

**Indicateurs opérationnels proposés à l'équipe éducative. Ils ne doivent pas tous être réussis pour valider la réussite de l'IG**

#### 1.1 La communication verbale est adéquate :

- les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées
- le débit est correct, les formules d'accueil sont appliquées
- l'écoute active (questionnement, reformulation) est utilisée et le collaborateur administratif fait preuve de disponibilité
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée
- le registre du langage est adapté à la pratique de l'entreprise

#### 1.2 La communication non verbale est adéquate :

- le sourire, le regard, la posture, la gestuelle sont adéquats
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée
- la présentation personnelle est adaptée au contexte et au visiteur

#### 1.3 La situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint :

- les informations communiquées au visiteur sont appropriées à la situation
- le visiteur est orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite
- les outils de l'accueil sont correctement utilisés

### **Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique**

#### 2.1 Les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement :

- les appels téléphoniques sont réceptionnés sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés

- la compréhension est vérifiée via la reformulation ou la synthèse
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

2.2 Les appels téléphoniques sortants sont émis professionnellement :

- les appels téléphoniques sont émis sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés
- l'objet de l'appel est formulé clairement
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

### Critère 3 : qualité de la communication numérique

3.1 La communication numérique est gérée professionnellement :

- Les fonctionnalités des logiciels numériques de communication sont connues et utilisées correctement (agenda mis à jour...)
- Le traitement des mails est assuré correctement
- Le mail comporte toutes les mentions d'usage nécessaires et respecte les règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe, de mise en page...
- La validité des informations reçues et recherchées est vérifiée
- Les données à caractère personnel sont préservées

### Critère 4 : rigueur du travail administratif

4.1 Le courrier ou tout document écrit est géré professionnellement :

- Le courrier est distribué dans les services adéquats
- Le courrier est enregistré, classé et archivé selon les règles d'usage
- L'expédition du courrier respecte les formes exigées
- L'espace de travail est organisé de manière adéquate
- Les procédures de l'entreprise sont respectées



### 3. Mise en place de l'épreuve de qualification

