

Certificat de Qualification Professionnelle

ASSISTANT(E) DES INDUSTRIES DE SANTE

EVALUATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT

Candidat

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Parcours du candidat

- Demande de **validation totale** du CQP Assistant(e)
- Demande de **validation partielle** sur les blocs de compétences suivants :
 - Bloc de compétences 1** : Coordination des informations et production de documents
 - Bloc de compétences 2** : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions)
 - Bloc de compétences 3** : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas
 - Bloc de compétences 4** : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs

Présentation du CQP

Le/la titulaire du CQP Assistant(e) assure la **production de documents professionnels**, la **gestion et la coordination des informations** liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service.

Il/elle peut également **organiser et planifier des activités**, des **réunions** et des **événements**, **gérer des ressources** matérielles, **suivre le déroulement d'un projet ou d'un dossier** et **assurer la gestion administrative et/ ou budgétaire**.

Il/elle intervient dans différents domaines d'activités professionnelles, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique ou fonctionnel, afin de satisfaire les clients internes/externes de l'entreprise. Il (elle) exerce au sein d'une équipe ou d'un service, dans des entreprises d'activités et de tailles différentes (allant de la TPE au groupe international).

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Production de documents professionnels
- Gestion et coordination des informations liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service
- Gestion administrative ou budgétaire
- Organisation et planification de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe, ou d'un service
- Gestion des ressources matérielles du service ou de l'équipe
- Organisation de réunions ou d'événements

Le référentiel CQP est constitué de quatre blocs de compétences :

Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents

Bloc de compétences 2 : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions)

Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas

Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs

Pour **obtenir le CQP** dans sa totalité, le candidat doit être **évalué positivement sur les 4 blocs de compétences**.

Déroulement de l'évaluation

Objectif de l'évaluation :

L'objectif de l'évaluation est de vérifier l'acquisition des compétences attendues pour chaque bloc de compétences présenté par le candidat.

Participants : Le candidat, son responsable hiérarchique et 2 évaluateurs : un évaluateur habilité, un évaluateur externe au service

Préparation

En amont de l'évaluation :

- Le référentiel d'évaluation est présenté au candidat au moment du repérage des compétences.
- Le candidat rassemble les différents éléments issus de son activité professionnelle en fonction des blocs de compétences pour lesquels il sollicite la certification.
- Le responsable hiérarchique et les autres évaluateurs rassemblent également les différents éléments permettant d'apprécier l'activité professionnelle du candidat.
- Dans le cas où une observation directe est nécessaire, celle-ci doit être organisée avant l'entretien d'évaluation final.

Déroulement de l'évaluation

Suivant les blocs de compétences, l'évaluation se déroule sous la forme :

- d'observation directe des activités

et / ou

- d'un entretien, entre les 2 évaluateurs et le candidat accompagné de son responsable hiérarchique, basé sur le bilan des activités réalisées et sur les différents documents et éléments issus de cette activité.

Pour chaque bloc de compétences, les situations d'évaluation sont décrites dans le tableau du paragraphe « Mise en relation des blocs de compétences, des situations d'évaluation et des thèmes de formation ».

Les évaluations sont organisées et aménagées en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

A l'issue de l'évaluation, les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation de ce document pour chaque critère d'évaluation en se basant sur les indicateurs d'évaluation spécifiés.

Ces critères d'évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQP délivré.

Les acteurs de l'évaluation

- **Un évaluateur habilité** : il conduit l'évaluation. De par sa connaissance des métiers et des référentiels, il garantit que le candidat répond bien aux exigences du CQP qui est présenté.
- **Une personne extérieure au service dans lequel le candidat travaille** : cette personne est désignée par la commission formation de l'entreprise ou à défaut par l'instance représentative du personnel (CSE), figurant sur une liste de personnes qualifiées proposée par l'employeur. Elle est choisie pour sa neutralité et son objectivité dans l'évaluation.
- **Le responsable hiérarchique direct du candidat** : il complète les échanges entre le candidat et les évaluateurs (confirme les compétences mises en œuvre, donne des exemples...)

Remarque : le responsable hiérarchique est présent lors de l'évaluation, et accompagne le candidat mais ne l'évalue pas.

Mise en relation des blocs de compétences, des situations d'évaluation et des thèmes de formation

| Bloc de compétences | Modalités d'évaluation | Thèmes de formation |
|---|--|---|
| <p>Bloc de compétences 1</p> <p>Coordination des informations et production de documents</p> | <p>➤ <u>Entretien sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents rédigés par le candidat • Les informations recherchées et transmises • Les interlocuteurs sollicités • L'utilisation et la mise à jour de systèmes informatisés et d'outils de gestion des informations • Les dysfonctionnements rencontrés • Le suivi administratif et budgétaire du service ou de l'équipe <p>➤ <u>Documents pouvant être présentés par le candidat (recueil de preuves)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents concernant les activités du manager, des membres de l'équipe ou du service • Tout document (rapports d'activités, comptes-rendus, bilans supports de communication, procédures) rédigés par le candidat ... • Informations ou procédures de l'entreprise sur les exigences de mise en forme et de rédaction des documents • Procédures de gestion et d'archivage de l'information • Systèmes informatisés et outils de gestion de l'information • Bases de données • Tout document comptable, financier ou administratif • Procédures de gestion comptable, financière ou administrative • Tableaux de bord de suivi budgétaire ou administratif • Logiciels utilisés | <ul style="list-style-type: none"> • La rédaction de documents professionnels en français • La rédaction de documents professionnels en langue étrangère (anglais) • Le recueil et la coordination informations • L'utilisation des systèmes informatisés et outils de gestion de l'information • Le traitement des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et aux outils de gestion de l'information • Le suivi administratif ou budgétaire d'un service ou d'une équipe |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Bloc de compétences 2</p> <p>Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions)</p> | <p>➤ <u>Entretien sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la planification des activités d'un manager ou d'un service • La gestion des stocks de matériel et fournitures • La gestion des relations avec les fournisseurs • Le suivi de l'administration des ressources informatiques • L'organisation de réunions ou d'évènements <p>➤ <u>Documents pouvant être présentés par le candidat (recueil de preuves)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents concernant les activités du manager, des membres de l'équipe ou du service • Documents concernant les objectifs, priorités, exigences et indicateurs de performance des activités et projets du service ou de l'équipe • Tableau de bord de suivi de l'activité • Outils de suivi des stocks de matériel et fournitures • Outils de suivi du budget de fonctionnement du service ou de l'équipe • Documents fournisseurs de présentation des produits • Cahier des charges • Outils de suivi de l'administration des ressources informatiques • Retro- planning d'organisation de réunion ou d'évènement • Procédures liées à l'organisation de réunions ou d'évènements • Supports de présentation mis en forme par le candidat • Comptes-rendus de réunions rédigés par le candidat | <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la priorisation des activités • La gestion des stocks et des achats de fournitures et d'accessoires • La gestion des fournisseurs et des prestataires • Le suivi de l'administration des ressources informatiques • L'organisation de réunions ou d'évènements |
|---|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>Bloc de compétences 3</p> <p>Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas</p> | <p>➤ <u>Entretien sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La préparation et le suivi de la planification et du déroulement d'un projet ou d'un dossier • Les aléas rencontrés dans les activités et les actions proposées et menées • Le reporting des actions correctives <p>➤ <u>Documents pouvant être présentés par le candidat (recueil de preuves)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Document concernant les objectifs, le contenu et les étapes d'un projet, le planning et les acteurs du projet • Documents concernant le budget d'un projet (suivi budgétaire) • Plan d'action d'un projet ou d'un dossier • Ordres du jour et comptes-rendus de réunions, documents de synthèse... • Rapports d'activité, supports de communication sur l'évolution du projet ou du dossier, graphiques... • Fiche d'aléas • Documents de suivi des actions d'amélioration ou des actions correctives | <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la priorisation des activités • La gestion des stocks et des achats de fournitures et d'accessoires • La gestion des fournisseurs et des prestataires • Le suivi de l'administration des ressources informatiques • L'organisation de réunions ou d'évènements |
| <p>Bloc de compétences 4</p> <p>Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs</p> | <p>➤ <u>Entretien sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil, l'orientation, l'information de différents interlocuteurs • La logistique liée à l'accueil d'un nouveau collaborateur • Le reporting des activités <p>➤ <u>Documents pouvant être présentés par le candidat (recueil de preuves)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédures d'accueil • Documents de reporting de l'activité | <ul style="list-style-type: none"> • La communication avec différents interlocuteurs internes ou externes • La communication avec différents interlocuteurs en langues étrangères • Le reporting de l'activité • L'organisation de la logistique pour l'accueil d'un nouveau collaborateur |

Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Organiser la collecte d'informations nécessaires à la production d'un document auprès des différents interlocuteurs
- Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rédiger des rapports d'activités, compte-rendu, bilans, notes de synthèse, supports de communication, procédures, conformes aux exigences de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réceptionner, trier et classer les différents flux d'information (courriers, mails...) en provenance des différents acteurs internes et externes en veillant à la confidentialité et en fonction du degré d'importance et d'urgence des informations
- Archiver de manière sécurisée les différents flux d'information en provenance des différents acteurs internes et externes en appliquant les procédures et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rechercher les informations nécessaires à l'activité auprès des interlocuteurs pertinents et à l'aide d'outils appropriés et identifier les données pertinentes
- Transmettre des informations à différents acteurs internes et externes en fonction de l'activité, selon un timing et un format adaptés à chaque interlocuteur et de manière sécurisée
- Utiliser et mettre à jour les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information (intranet, extranet, plateformes collaboratives ,...) et les applications et bases de données spécifiques à l'activité à l'aide d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la résolution rapide des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et outils de gestion de l'information
- Réceptionner, trier et classer les documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Saisir les informations liées aux documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Produire une facture, un bon de commande à partir des données fournies selon les règles et procédures en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre et relancer les processus courants liés à la gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...)

•

- Rechercher et traiter les informations nécessaires pour renseigner ou établir différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou à la gestion du personnel dans les délais en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner et suivre le tableau de bord de suivi budgétaire ou administratif du service ou de la structure en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant et alerter en cas de dérive

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- ☐ Entretien : Bilan de l'activité concernant les documents rédigés par le candidat, les informations et données recherchées, les interlocuteurs sollicités, l'utilisation et la mise à jour de systèmes informatisés et d'outils de gestion des informations, les dysfonctionnements rencontrés, le suivi administratif et budgétaire du service ou de l'équipe

L'évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Documents concernant les activités du manager, des membres de l'équipe ou du service
- Tout document (rapports d'activités, comptes-rendus, bilans supports de communication, procédures) rédigés par le candidat ...
- Informations ou procédures de l'entreprise sur les exigences de mise en forme et de rédaction des documents
- Procédures de gestion et d'archivage de l'information
- Systèmes informatisés et outils de gestion de l'information
- Bases de données
- Tout document comptable, financier ou administratif
- Procédures de gestion comptable, financière ou administrative
- Tableaux de bord de suivi budgétaire ou administratif
- Logiciels utilisés
- Autres : précisez :

.....
.....
.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

Quels documents réalisez-vous ?

Organisez-vous la collecte d'informations pour rédiger ces documents ? Comment faites-vous ?

Etes-vous amené(e) à traiter et organiser l'information vous-même ?

Réalisez-vous la réception, le tri et le classement de différents documents ? Réalisez-vous l'archivage d'informations ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Quelles informations recherchez-vous et transmettez-vous ? Auprès de quels interlocuteurs ?

Dans quelles situations ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Quels systèmes informatisés et outils de gestion des informations utilisez-vous ? Réalisez-vous la mise à jour des systèmes informatisés et des outils de gestion de l'information, des bases de données ?

Assistez-vous votre manager, des membres de l'équipe, un service dans la résolution de dysfonctionnements informatiques ? Donnez des exemples.

Traitez-vous des données chiffrées ? Lesquelles ?

Rédigez-vous des rapports d'activités, comptes-rendus de réunions, ...? Donnez des exemples.

Quelles activités réalisez-vous dans le domaine de la gestion administrative ou financière (classement, saisie d'informations, renseignement de documents, suivi de tableau de bord de suivi budgétaire ou administratif du service...) ? Donnez des exemples.

Etes-vous amené(e) à échanger avec différents interlocuteurs et administrations dans ce domaine ? Lesquels ? Quels contrôles et quels suivis réalisez-vous ?

Quels processus suivez-vous ? Etes-vous amené(e) à faire des relances ? A engager des démarches ?

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation | Evaluation |
|--|---|--|
| L'ensemble des informations nécessaires à la production d'un document est identifié, recherché à l'aide de média appropriés et vérifié | <i>Exhaustivité et pertinence des informations recueillies</i> <i>Vérification de l'exactitude des informations</i> <i>Pertinence du choix des média</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les interlocuteurs pertinents sont sollicités afin d'obtenir les informations nécessaires à la production de document | <i>Explication pertinente du choix des interlocuteurs à solliciter</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les informations nécessaires à la production des documents sont complètes, organisées et structurées | <i>Explication pertinente concernant l'organisation et la structure des informations recueillies</i> <i>Pertinence des informations recueillies</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les données chiffrées nécessaires à la production de documents sont identifiées, recherchées et vérifiées | <i>Exhaustivité et pertinence des données chiffrées recueillies</i> <i>Vérification de l'exactitude des données</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|---|--|
| Les logiciels adaptés sont utilisés | <i>Choix pertinent des logiciels à utiliser</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont conformes aux exigences de l'entreprise | <i>Clarté et précision des documents rédigés</i> <i>Absence de non-conformité majeure au regard des exigences de l'entreprise</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Ils sont complets et sont exploitables | <i>Pas d'omission majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le vocabulaire ou la langue est adapté | <i>Conformité du vocabulaire utilisé</i> <i>Absence d'erreur majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'ensemble des informations nécessaires à la production d'un document est identifié, recherché à l'aide de média appropriés et vérifié | <i>Exhaustivité et pertinence des informations recueillies</i> <i>Vérification de l'exactitude des informations</i> <i>Pertinence du choix des média</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le degré d'urgence et d'importance des différents flux d'information (courriers, mails ...) est identifié | <i>Identification pertinente du degré d'urgence et d'importance des informations</i> <i>Pertinence des explications</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| La confidentialité des informations est respectée | <i>Aucune non-conformité majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les délais de transmission des informations sont respectés | <i>Aucune non-conformité majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le classement et l'archivage des différents flux d'information sont conformes aux règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Aucune non-conformité majeure</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les interlocuteurs et les outils permettant d'obtenir des informations nécessaires à l'activité sont identifiés | <i>Identification pertinente des outils et des interlocuteurs à solliciter</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> <i>Pertinence des explications</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'exactitude des informations recherchées est vérifiée | <i>Vérification sans omission majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les informations à diffuser sont identifiées | <i>Identification pertinente des informations à diffuser</i> <i>Pertinence des explications</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | |
| Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans l'entreprise de manière sécurisé | <i>Aucune erreur majeure</i> <i>Aucun oubli majeur</i> | |

| | | |
|--|---|--|
| Le choix des média de transmission et les délais de transmission des informations sont adaptés à la situation (par exemple : par oral pour une alerte ou diffusion rapide de l'information, par écrit, par mail) | <i>Choix pertinent des média Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des délais</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'expression écrite et / ou orale est claire et précise | <i>Clarté et précision de l'expression écrite et / ou oral en langue française ou étrangère</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information, les applications et bases de données sont utilisés à bon escient | <i>Identification des systèmes informatisés, des outils de gestion de l'information (intranet, extranet, plateformes collaboratives) et des bases de données de l'entreprise Choix approprié et utilisation correcte de ces outils Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les informations sont vérifiées et mises à jour de façon régulière | <i>Délais de vérification et de mise à jour des informations adaptés</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'ensemble des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et aux outils de gestion de l'information est identifié | <i>Identification pertinente des dysfonctionnements et des actions à réaliser</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les dysfonctionnements pouvant être résolus rapidement sont identifiés et traités dans les délais | <i>Traitement des dysfonctionnements approprié Respect des délais de traitement</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Une intervention des services spécialisés est sollicitée à bon escient | <i>Pertinence des demandes d'intervention auprès des services spécialisés</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les différents documents comptables ou administratifs sont identifiés | <i>Aucun oubli majeur Explication pertinente</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le degré d'urgence de traitement et l'importance des différents documents sont identifiés | <i>Respect des délais de traitement Pertinence du choix des priorités dans le traitement des différents documents Explication pertinente de l'importance des différents documents</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le classement de ces documents est conforme aux exigences et règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Respect des règles de classement et d'archivage des documents Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Explication exacte des règles à respecter</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|--|---|---|
| Les données comptables ou administratives sont saisies sans erreur et omission et leur exactitude est vérifiée | <i>Aucune erreur ou omission majeure</i> <i>Vérification systématique de l'exactitude des données comptables ou administratives</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les données nécessaires à la réalisation de facture ou bon de commande sont identifiées | <i>Absence d'erreur ou d'omission majeure</i> <i>Explication exacte concernant les données permettant la réalisation de facture ou de bon de commandes</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les factures ou bons de commandes sont réalisés sans erreur et respectent les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Absence d'erreur majeure</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> <i>Respect des règles et des procédures</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les différentes échéances des processus de gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...) sont identifiées | <i>Aucune omission majeure concernant les échéances des processus de gestion administrative ou financière</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Le suivi est réalisé et des relances sont effectuées le cas échéant | <i>Suivi régulier</i> <i>Identification de tout écart et relance si nécessaire</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les informations nécessaires permettant le renseignement ou la création des documents relatifs à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel sont identifiées | <i>Identification et explication pertinentes des données permettant le renseignement ou la création de documents financiers, comptables ou administratifs</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Elles sont recherchées à l'aide de médias appropriés | <i>Choix pertinent des médias</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Elles sont vérifiées et conservées selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Vérification de l'exactitude des informations</i> <i>Archivage conformes aux règles et procédures de l'entreprise</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou à la gestion du personnel sont renseignés sans erreur et vérifiés | <i>Aucune erreur et omission majeure lors du renseignement des documents</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> <i>Vérification systématique de l'exactitude des données</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|--|---|
| Les délais sont respectés | <i>Respect des délais</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Le tableau de bord budgétaire ou administratif du service ou de la structure est renseigné et suivi régulièrement | <i>Aucune erreur et omission majeure lors du renseignement du tableau de bord Respect des procédures de suivi Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les données saisies sont vérifiées | <i>Vérification systématique de l'exactitude de données</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les écarts sont identifiés et les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais | <i>Aucun écart majeur non identifié Alerte effectuée dans les délais et auprès des bons interlocuteurs</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

Evaluation du **bloc de compétences 1** réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Les évaluateurs :

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur habilité :

.....

Bloc de compétences 2 :
Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service), organisation de réunions

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Organiser et prioriser ses activités dans de multiples domaines en fonction des priorités du service, de l'activité du manager, des membres de l'équipe et en lien avec des interlocuteurs externes (prestataires, ...)
- Anticiper la recherche des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe
- Organiser des rendez-vous et des réunions pour le manager et/ou les membres de l'équipe, y compris à l'international
- Renseigner et suivre un tableau de bord lié à l'activité du service en fonction d'indicateurs pertinents en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre les stocks de consommables
- Gérer les achats de matériels et de fournitures en fonction des stocks, des besoins du service ou de l'équipe et du budget alloué
- Gérer les relations avec les fournisseurs internes ou externes ou les prestataires
- Négocier des tarifs, des délais ou des prestations avec les fournisseurs de matériels et de fournitures
- Identifier les besoins en ressources matérielles en vue d'un achat
- Sélectionner les ressources matérielles adaptées aux besoins de l'activité en fonction d'un budget et /ou d'un cahier des charges
- Organiser et suivre l'administration des ressources informatiques en lien avec le service dédié
- Formaliser le rétro-planning lié à la tenue de réunion ou d'évènement selon les consignes de l'entreprise
- Organiser la logistique de réunions ou d'évènements
- Prendre contact avec les participants, s'assurer de leur présence et effectuer des relances
- Mettre en forme des supports de présentation adaptés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réaliser un compte-rendu synthétique et pertinent d'une réunion et le transmettre aux différents interlocuteurs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- ☞ Entretien : bilan d'activité concernant l'organisation et la planification des activités d'un manager ou d'un service ; la recherche et la transmission des informations et données ; l'utilisation et la mise à jour de systèmes informatisés et d'outils de gestion des informations ainsi que les dysfonctionnements rencontrés ; l'organisation de réunions ou d'évènements

L'évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Documents concernant les activités du manager, des membres de l'équipe ou du service
- Documents concernant les objectifs, priorités, exigences et indicateurs de performance des activités et projets du service ou de l'équipe
- Tableau de bord de suivi de l'activité
- Outils de suivi des stocks de matériel et fournitures
- Outils de suivi du budget de fonctionnement du service ou de l'équipe
- Documents fournisseurs de présentation des produits
- Cahier des charges
- Outils de suivi de l'administration des ressources informatiques
- Retro- planning d'organisation de réunion ou d'évènement
- Procédures liées à l'organisation de réunions ou d'évènements
- Supports de présentation mis en forme par le candidat
- Comptes-rendus de réunions rédigés par le candidat
- Autres : précisez :

.....
.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

Quels documents réalisez-vous ?

Organisez-vous la collecte d'informations pour rédiger ces documents ? Comment faites-vous ?

Etes-vous amené(e) à traiter et organiser l'information vous-même ?

Réalisez-vous la réception, le tri et le classement de différents documents ? Réalisez-vous l'archivage d'informations ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Quelles informations recherchez-vous et transmettez-vous ? Auprès de quels interlocuteurs ? Dans quelles situations ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Quels systèmes informatisés et outils de gestion des informations utilisez-vous ? Réalisez-vous la mise à jour des systèmes informatisés et des outils de gestion de l'information, des bases de données ?

Assistez-vous votre manager, des membres de l'équipe, un service dans la résolution de dysfonctionnements informatiques ? Donnez des exemples.

Traitez-vous des données chiffrées ? Lesquelles ?

Rédigez-vous des rapports d'activités, comptes-rendus de réunions, ...? Donnez des exemples.

Quelles activités réalisez-vous dans le domaine de la gestion administrative ou financière (classement, saisie d'informations, renseignement de documents, suivi de tableau de bord de suivi budgétaire ou administratif du service...) ? Donnez des exemples.

Etes-vous amené(e) à échanger avec différents interlocuteurs et administrations dans ce domaine ? Lesquels ? Quels contrôles et quels suivis réalisez-vous ?
Quels processus suivez-vous ? Etes-vous amené(e) à faire des relances ? A engager des démarches ?

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation | Evaluation |
|--|---|--|
| Le temps imparti à chaque activité est estimé de façon réaliste | <i>Estimation du temps imparti à chaque activité adapté et réaliste</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'ordre de réalisation des activités est expliqué et adapté à l'objectif | <i>Ordre de réalisation des activités et priorisation adaptés à l'objectif Pertinence des explications</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les priorités et l'urgence de ses activités, des activités du manager, des membres de l'équipe, des interlocuteurs externes sont identifiées et prises en compte | <i>Identification pertinente des priorités et des urgences Pertinence des explications</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'ensemble des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe est identifié et anticipé | <i>Pas d'omission majeure</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les rendez-vous et réunions sont organisés dans le respect des délais et répondent aux demandes du manager et/ou des membres de l'équipe | <i>Respect des délais pour la prise de rendez-vous ou l'organisation de réunions Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les interlocuteurs pertinents sont identifiés afin d'organiser les rendez-vous ou réunions | <i>Choix pertinent des interlocuteurs à contacter Pertinence des explications</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le tableau de bord lié aux activités du service est renseigné et suivi avec régularité | <i>Pas d'erreur majeure de renseignement Régularité et qualité du suivi Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les indicateurs du tableau de bord sont expliqués et les écarts identifiés | <i>Pertinence des explications concernant les indicateurs mesurant l'activité Identification de tout écart majeur</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les stocks de consommables sont suivis avec régularité à l'aide d'un outil de suivi | <i>Respect des règles ou procédures de suivi des stocks de l'entreprise</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les besoins en consommables sont anticipés | <i>Ruptures de stocks évitées</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les propositions des fournisseurs ou prestataires sont étudiées et comparées | <i>Comparaison pertinente des propositions des fournisseurs ou prestataires</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les commandes et achats de matériels et fournitures sont réalisés dans le respect du budget et sont adaptés aux besoins | <i>Commandes et achats de matériel adaptés aux besoins Respect du budget alloué</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|--|--|--|
| Les informations et directives sont transmises aux différents prestataires | <i>Aucun oubli majeur</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| La commande est réalisée auprès des fournisseurs et des prestataires dans les délais | <i>Aucun oubli majeur Respect des délais</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le suivi des commandes et des prestations des fournisseurs est réalisé | <i>Suivi des commandes et des prestations jusqu'à livraison/réalisation Traitement des aléas</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les tarifs, délais ou prestations sont négociés auprès des fournisseurs selon les procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Négociations sur les tarifs, délais ou prestations adaptées au contexte</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les besoins en ressources matérielles sont identifiés et justifiés | <i>Explications et justifications pertinentes</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Une recherche de produits, ressources matérielles est réalisée | <i>Pertinence de la recherche (caractéristiques des produits, qualité, prix, délai de livraison) Choix adapté des média (site, catalogue, fiches produits...) Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Différentes propositions de produits sont comparées | <i>Comparaison de différentes propositions réalisée et justifiée</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le choix est adapté au budget et répond au cahier des charges | <i>Respect du budget alloué et du cahier des charges</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le suivi de l'administration des ressources informatiques est réalisé en lien avec le service dédié et est conforme avec les procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Respect des procédures de suivi du parc informatique, des habilitations, de la validité des logiciels, des mots de passe ... Absence de non-conformités majeures</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les différentes étapes permettant l'organisation de réunions ou d'évènements sont identifiées sans omission | <i>Aucune omission majeure concernant les étapes d'organisation de réunions ou d'évènement</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le rétro planning proposé est réaliste | <i>Pertinence et réalisme du planning proposé</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les différentes étapes sont respectées, les réservations sont réalisées dans les délais, les outils et moyens nécessaires sont identifiés et réservés | <i>Identification des outils et moyens nécessaires en amont de la réunion ou de l'évènement sans oubli majeur Réservations réalisées dans le respect de délais</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Une vérification des salles, outils et moyens est réalisée dans les délais | <i>Vérification des réservations des salles, outils et moyens en amont Respect des délais</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|---|--|
| Les participants sont sollicités, leur présence est vérifiée et des relances si nécessaire sont réalisées dans le respect des délais et des règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Pas d'omission majeure concernant l'identification des participants à inviter Invitation des participants réalisée dans le respect des délais Vérification de la présence des participants sans omission Relances réalisées dans les délais si nécessaire Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les informations retranscrites dans les supports de présentation sont conformes aux éléments fournis et ne présentent ni erreur ni omission | <i>Absence d'erreur et d'omission majeure dans les supports de présentation Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| La forme des supports de présentation respecte les règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Conformité des supports aux règles de l'entreprise</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le compte-rendu réalisé est exploitable et ne présente pas d'omission | <i>Absence d'erreur et d'omission majeure dans le compte-rendu</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le vocabulaire utilisé est adapté, la rédaction est claire et précise | <i>Pertinence du vocabulaire utilisé Clarté et précision du document</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le compte-rendu est transmis aux différents interlocuteurs dans les délais après validation | <i>Respect des délais Aucune omission majeure lors de la transmission du compte-rendu aux différents interlocuteurs Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Evaluation du **bloc de compétences 2** réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Les évaluateurs :

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur habilité :

.....

Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de** :

- Suivre l'état d'avancement des différentes étapes de tout ou partie du projet ou d'un dossier et les indicateurs de réalisation
- Suivre la mise à disposition des moyens humains et/ou matériels associés au projet ou au dossier
- Suivre le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet selon les procédures de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Contrôler le respect des délais
- Identifier les écarts et proposer les actions nécessaires
- Recueillir et transmettre les informations et alerter sur les écarts, incidents et anomalies dans les délais requis et selon les règles en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration pertinentes dans son champ de responsabilité
- Assurer le suivi et le reporting des actions correctives

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Entretien : bilan d'activité concernant la préparation et le suivi de la planification et du déroulement d'un projet ou d'un dossier ; les aléas rencontrés dans l'activité et les actions menées

L'évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Document concernant les objectifs, le contenu et les étapes d'un projet, le planning et les acteurs du projet
- Documents concernant le budget d'un projet (suivi budgétaire)
- Plan d'action d'un projet ou d'un dossier
- Ordres du jour et comptes-rendus de réunions, documents de synthèse...
- Rapports d'activité, supports de communication sur l'évolution du projet ou du dossier, graphiques...
- Fiche d'aléas
- Documents de suivi des actions d'amélioration ou des actions correctives
- Autres : précisez :

.....
.....

Exemples de projets ou dossiers suivis par le candidat :

.....
.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

A quels projets avez-vous participé ?

Avez-vous suivi l'avancement d'un projet ou d'un dossier ? Quels éléments et quelles informations avez-vous suivis et vérifiés ? Avec quels outils ? Donnez des exemples.

Avez-vous été confronté(e) à des écarts ou des aléas ? Dans quelles circonstances ?

Quelles actions d'amélioration ou quelles actions correctives avez-vous proposées ?

Quelles actions d'amélioration avez-vous mises en œuvre ou proposées ? Avez-vous suivi les actions correctives mises en œuvre ? Donnez des exemples.

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation | Evaluation |
|--|--|--|
| Les informations concernant l'état d'avancement du projet ou du dossier et les missions des intervenants sont recherchées auprès des interlocuteurs pertinents et leur exactitude est vérifiée | <i>Pertinence et exhaustivité des informations recueillies Vérification de l'exactitude des informations réalisées Choix adapté des interlocuteurs à solliciter pour obtenir les informations</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le suivi du projet ou du dossier est réalisé de façon régulière | <i>Vérification et suivi du projet ou du dossier à chaque étape Respect des procédures</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les indicateurs utilisés sont expliqués | <i>Explication pertinente concernant les indicateurs de suivi utilisés</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| La mise à disposition des moyens humains et matériels est anticipée et vérifiée régulièrement | <i>Identification des moyens nécessaires à la mise en œuvre du projet en amont du projet Vérification régulière de la mise à disposition de moyens nécessaires</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet ou du dossier est renseigné et suivi régulièrement | <i>Renseignement des outils de suivi tout au long de la mise en œuvre du projet Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des délais Aucun oubli majeur</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Le respect des délais de réalisation des étapes du projet est vérifié auprès des interlocuteurs adaptés | <i>Vérification du respect des délais effectuée tout au long de la mise en œuvre du projet</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Tout écart est identifié et des actions correctives sont proposées | <i>Aucun écart majeur non identifié</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les actions proposées sont pertinentes | <i>Pertinence et réalisme des actions d'amélioration proposées Explication claire et argumentée</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|--|---|--|
| Tout aléa, incident ou anomalie est identifié | <i>Absence d'aléa majeur non identifié</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Des informations complémentaires permettant l'analyse de la situation sont recherchées | <i>Choix pertinent des sources d'informations Vérification de la fiabilité des informations recueillies</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Choix pertinent des interlocuteurs à alerter Délai de transmission adapté à l'urgence et la gravité de l'aléa Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'ensemble des informations concernant l'aléa est transmis | <i>Exhaustivité des informations transmises nécessaires à une prise de décision</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les actions d'amélioration sont proposées, argumentées et sont pertinentes | <i>Réalisme des actions d'amélioration proposées Explication claire et argumentée</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les actions d'amélioration sont mises en œuvre dans les délais requis et dans le respect des règles en vigueur | <i>Respect des délais et des règles de l'entreprise</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les actions correctives sont suivies et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents | <i>Identification et utilisation des indicateurs adaptés Renseignement des outils de suivi tout au long de la mise en œuvre de l'action d'amélioration Transmission des résultats aux interlocuteurs concernés dans les délais</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Evaluation du bloc de compétences 3 réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Les évaluateurs :

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur habilité :

.....

Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Accueillir, informer et orienter un interlocuteur physiquement et à distance en respectant les règles en vigueur au sein de l'entreprise et les règles de courtoisie en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prendre contact avec les interlocuteurs pertinents (y compris internationaux) en fonction de l'activité en créant des conditions favorables à l'échange et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Répondre aux demandes, apporter des informations et conseiller des interlocuteurs internes ou externes (y compris internationaux)
- Apporter son avis et formuler des propositions auprès du manager et/ou au sein de l'équipe
- Assurer un reporting de l'activité écrit ou oral auprès de différents interlocuteurs (y compris internationaux) en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique du service et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la communication et les relations professionnelles au sein de l'équipe ou du service, y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
- Organiser la logistique pour l'accueil de nouveaux arrivants

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Entretien : bilan d'activité concernant l'accueil, l'information, l'orientation de différents interlocuteurs ; le reporting d'activité

L'évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Procédures d'accueil
- Documents de reporting de l'activité
- Autres : précisez :

.....
.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

Avec quels interlocuteurs (internes, externes) êtes-vous en relation ? Communiquez-vous avec des interlocuteurs au niveau international ? Par quels médias ?

Réalisez-vous l'accueil et l'information de ces différents interlocuteurs ? Quelles informations leur transmettez-vous ? Utilisez-vous un vocabulaire spécifique lié à l'activité ?

Réalisez-vous le reporting de l'activité ? Auprès de quels interlocuteurs ?

Etes-vous amené(e) à formuler des propositions d'amélioration ? Après de quels interlocuteurs ? Donnez des exemples.

À quoi êtes-vous vigilant(e) dans la communication et les relations professionnelles au sein de l'équipe ?

Organisez-vous la logistique de l'accueil de nouveaux arrivants ?

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation | Evaluation |
|---|--|--|
| L'interlocuteur est accueilli dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie | <i>Utilisation du message d'accueil en vigueur</i> <i>Respect de la distance professionnelle, de la discrétion et des règles de courtoisie</i> <i>Marques de reconnaissance apportées à l'interlocuteur (utilisation du nom de l'interlocuteur)</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Les autres activités sont interrompues au cours de l'échange afin de se mettre à la disposition de l'interlocuteur | <i>Interruption systématique des activités au cours de l'échange</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Des marques d'attention et de disponibilité sont adressées oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur | <i>Prise en compte de l'interlocuteur</i> <i>Marques d'intérêt et de disponibilité perceptibles oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur, tout au long de l'échange</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'interlocuteur est informé et orienté efficacement | <i>Information et orientation répondant à la demande</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'entrée en contact est courtoise et efficace dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie | <i>Entrée en contact adaptée à l'interlocuteur</i> <i>Respect de la distance professionnelle, de la discrétion et des règles de courtoisie</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| L'expression est claire pour l'interlocuteur | <i>Clarté et précision de l'expression</i> <i>Expression adaptée à l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution)</i> | Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|--|---|
| Les réponses formulées auprès des interlocuteurs internes ou externes sont claires, les informations et conseils sont pertinents | <i>Pertinence des réponses transmises aux différents interlocuteurs</i> <i>Vérification de la compréhension des réponses</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Le vocabulaire est adapté à l'interlocuteur (en langue française ou étrangère) | <i>Choix du vocabulaire pertinent</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Des propositions et avis formulés auprès des manager et/ au sein de l'équipe sont expliqués et argumentés | <i>Propositions et avis formulés pertinents</i> <i>Explications et argumentations adaptées</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté | <i>Présentation claire, précise et exhaustive</i> <i>Pertinence du vocabulaire technique et/ou réglementaire choisi</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Le choix du support de reporting est pertinent | <i>Support adapté à la situation (bilan, tableau de bord, présentation orale, ...)</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Des échanges réguliers permettent d'établir un dialogue constructif avec l'ensemble des membres de l'équipe ou du service | <i>Communication efficace entre les membres de l'équipe ou du service</i> <i>Prise en compte des particularités des relations interculturelles et intergénérationnelles</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| L'accueil des nouveaux arrivants est préparé, les besoins en outils et ressources matérielles sont anticipés | <i>Identification de l'ensemble des outils, ressources matériels nécessaire à l'arrivée d'un nouveau collaborateur</i> <i>Prise en compte des situations de handicap, le cas échéant</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> <i>Respect des procédures d'accueil d'un nouveau collaborateur</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Le bureau, les outils et ressources matérielles sont préparés | <i>Préparation du bureau, des outils, logiciels et des ressources matérielles, dans le respect des délais</i> <i>Aucun oubli majeur</i> | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

Evaluation du bloc de compétences 4 réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Les évaluateurs :

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur habilité :

.....

Bilan de l'évaluation

| Bloc de compétences | Ce bloc de compétences a été évalué | L'ensemble des critères du bloc sont évalués positivement |
|--|--|--|
| Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Bloc de compétences 2 : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions) | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |

Date :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Les évaluateurs :

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur habilité :

.....