Annexe IIc : Définition des épreuves

**E3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative - U31-U32-U33-U34 - coefficient 10**

Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel
**Sous-épreuve E32 - Gestion administrative interne - unité U32 - coefficient 4**

Objectifs de la sous-épreuve
La sous-épreuve E32 concerne les situations professionnelles relevant du pôle 3 - gestion administrative interne, telles qu'elles sont répertoriées dans le passeport professionnel du candidat.
Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :
- mobiliser les compétences, les savoirs et les techniques de gestion administrative, propres aux situations professionnelles concernées ;
- s'approprier le contexte des situations présentées ;
- expliciter et généraliser les situations professionnelles vécues, simulées ou observées ;
- traiter les niveaux de complexité et les aléas des situations professionnelles ;
- maîtriser la production de documents professionnels ;
- contrôler la qualité rédactionnelle (code orthographique, syntaxe, vocabulaire) des documents traités ;
- maîtriser l'environnement et les outils technologiques.

**Compétences évaluées**
L'unité U32 de gestion administrative interne est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences appartenant aux 4 classes de situations du pôle 3 du référentiel des activités professionnelles, telles qu'elles figurent dans le référentiel de certification :
Classe 3.1 : Gestion des informations
C311 : Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche
C312 : Mobiliser des techniques de production et de structuration de documents
C313 : Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs
Classe 3.2 : Gestion des modes de travail
C321 : Organiser la logistique administrative d'une réunion
C322 : Traiter le courrier entrant ou sortant
C323 : Traiter les appels entrants et sortants
C324 : Créer et maintenir un espace collaboratif
Classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources
C331 : Installer un climat relationnel adapté à la demande
C332 : Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail
C333 : Assurer le suivi des contrats et des abonnements
C334 : Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts
C335 : Anticiper les flux et le niveau d'un stock
Classe 3.4 : Gestion du temps
C341 : Mettre à jour des agendas personnels et partagés
C342 : Programmer et coordonner des activités

**Critères d'évaluation**
Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés à chaque compétence sont :
Classe 3.1 : Gestion des informations
CE311 : Fiabilité et pertinence des informations, efficience de la recherche
CE312 : Pertinence et qualité du document produit
CE313 : Efficacité de l'organisation des informations
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe.
Classe 3.2 : Gestion des modes de travail
CE321 : Efficacité dans l'organisation et le suivi de la réunion
CE322 : Respect des procédures de traitement de courrier
CE323 : Qualité et fiabilité du traitement des appels
CE324 : Fiabilité opérationnelle de l'espace collaboratif
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe.
Classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources
CE331 : Qualité de l'accueil réservé au visiteur
CE332 : Fiabilité des postes de travail et rationalité des espaces
CE333 : Qualité du suivi des contrats et des abonnements
CE334 : Rigueur du suivi de la situation budgétaire
CE335 : Optimisation du stock
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe.
Classe 3.4 : Gestion du temps
CE341 : Rationalité et réactivité dans la gestion des agendas
CE342 : Respect des contraintes liées aux process-métiers
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe.

**Modalités d'évaluation**
A. Contrôle en cours de formation - 1 situation d'évaluation
Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation conduite à partir du dossier professionnel du candidat. Cette situation d'évaluation couvre les 4 classes de situations du pôle 3 - gestion administrative interne.
L'évaluation se fonde sur l'examen du dossier professionnel du candidat qui comprend obligatoirement :
- l'extrait du passeport professionnel correspondant aux classes de situations appartenant au pôle 3 - gestion administrative interne ;
- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.
Le cas échéant, sans que cela soit obligatoire, le dossier peut être complété par tout autre document établi pendant la formation et servant l'évaluation des classes de situations concernées (par exemple, les comptes rendus de suivi des périodes de formation en milieu professionnel).
À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 4. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.
Le dossier d'évaluation, tenu à la disposition du jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :
- le dossier professionnel du candidat : extrait du passeport correspondant aux classes de situations évaluées, comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, autre document d'évaluation ;
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).
La programmation de la situation d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation est laissée à la libre appréciation des commissions d'interrogation ; elle dépend notamment :
- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans l'élaboration de son passeport professionnel et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.
La commission d'évaluation est composée de manière identique, elle comprend les professeurs ou formateurs ayant en charge la classe de situations concernée par la situation d'évaluation :
- le ou les professeurs ou formateurs en charge des enseignements professionnels ;
- le ou les professeurs ou formateurs de lettres en charge des ateliers rédactionnels.

**Déroulement de la situation d'évaluation**
Cette situation d'évaluation est centrée sur l'ensemble des situations professionnelles, telles qu'elles sont décrites dans le passeport professionnel du candidat, appartenant aux classes suivantes :
3.1 Gestion des informations
3.2 Gestion des modes de travail
3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
3.4 Gestion du temps
Ces situations professionnelles ont fait l'objet d'une validation par le ou les professeurs ou formateurs ayant en charge l'enseignement relevant de la gestion administrative interne. Dans le cadre normal de la formation, les compétences répertoriées dans le passeport professionnel ont été régulièrement évaluées.
Après examen du dossier professionnel du candidat et de tout autre élément guidant son évaluation, la commission renseigne les critères d'évaluation et complète la grille prévue afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 4.
B. Contrôle ponctuel - Épreuve pratique - 45 min

**Dossier support de la sous-épreuve E32**
La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :
- l'extrait imprimé du passeport professionnel du candidat relatif aux classes de situations professionnelles du pôle 3 - gestion administrative interne ;
- les attestations de périodes de formation en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.
Les services académiques tiennent à disposition du candidat le modèle national des fiches descriptives contenues dans le passeport professionnel, qui est proposé par la circulaire nationale d'organisation.
Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour des épreuves pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.
Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.
En l'absence de dossier, ou de l'un des éléments composant le dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu.
Le jury informe le candidat que la note 0 est attribuée à la sous-épreuve.
Si le dossier ne respecte pas certaines conditions définies dans l'arrêté du diplôme, il convient cependant d'interroger le candidat dans des conditions normales :
- En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.
- Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.
Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés dans son passeport professionnel. Il est responsable de la mise en œuvre de ces ressources lors de l'épreuve notamment s'il dispose de son propre environnement numérique. Le candidat qui n'est pas muni de ces éléments sera pénalisé dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve pratique - durée 45 minutes**
L'épreuve se passe sur poste informatique équipé d'une connexion internet. Le candidat peut, avec les réserves émises ci-dessus, disposer de son propre équipement.
La commission d'interrogation sélectionne, dans le passeport professionnel du candidat, 4 situations professionnelles appartenant chacune à l'une des 4 classes de situations concernées par l'épreuve :
- une situation de la classe 3.1 : Gestion des informations
- une situation de la classe 3.2 : Gestion des modes de travail
- une situation de la  classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources
- une situation de la  classe 3.4 : Gestion du temps
Si ces situations peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles.
Elle propose au candidat un scénario au cours duquel celui-ci doit réaliser, sur poste, une ou plusieurs tâches, appartenant à chaque situation professionnelle sélectionnée dans son passeport dont elle aura légèrement modifié l'une des composantes.
**Important : le cas échéant, si le passeport professionnel du candidat ne comporte pas de situation appartenant à l'une ou l'autre des quatre classes concernées par l'épreuve, la commission, pour traiter cette lacune, complète le scénario par une situation qui ne figure pas dans le passeport professionnel.**

L'épreuve se déroule en deux phases :
- **40 minutes maxi**, pendant lesquelles le candidat, en gérant son temps comme il l'entend, développe le scénario proposé et réalise les tâches demandées. Au cours de cette phase, l'interrogateur reste en position d'observateur de la pratique professionnelle du candidat, en veillant cependant à ce que celui-ci  puisse aborder l'ensemble des tâches demandées.
Avec mesure et pertinence, l'interrogateur peut intervenir pour :
- permettre au candidat d'aborder l'ensemble des tâches demandées dans le temps imparti ;
- accompagner et guider le candidat dans le déroulement du scénario.
Ces interventions doivent cependant respecter la liberté de pratique du candidat d'autant que la commission tient compte, dans les limites prévues par la grille d'évaluation nationale, de la plus ou moins grande autonomie de celui-ci pendant l'épreuve.
- **5 minutes maxi**, le candidat procède sous forme d'entretien avec l'interrogateur à un retour réflexif sur les tâches réalisées en justifiant ses choix et en proposant éventuellement des pistes d'amélioration de sa pratique.
En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 80 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

**Composition de la commission d'interrogation**
La commission est, au minimum, composée d'un seul membre : un professeur d'économie-gestion en charge des enseignements du pôle 3 ou, à défaut, un professeur en charge des autres enseignements professionnels dans le baccalauréat professionnel gestion-administration.
La commission peut être complétée par un professionnel dont les activités relèvent de la gestion administrative.