**Mise en situation : Les élèves, dans une situation donnée, doivent traiter le courrier entrant, préparer et suivre les envois**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences détaillées (référentiel de certification)** | **Conditions de réalisation « on donne… »** | **Critères d’évaluation « on exige… »** |
| -mettre en œuvre une procédure de réception ou d’expédition du courrier-appliquer les tarifs d’affranchissement-Contrôler l’acheminement et la réception-mettre en œuvre une procédure de diffusion de courrier-exploiter un carnet d’adresses et des listes de diffusion | **Dans le cadre :*** D’un service administratif ou d’un service courrier, d’une unité, dans un contexte professionnel donné

**Avec :*** les outils bureautiques et les services de l’espace numérique de travail
* des bacs ou casiers à courrier
* un pèse-lettre
* une machine à affranchir
* un télécopieur
* une plieuse

**A partir :**-du courrier entrant (lettres, télécopies, messages électroniques)-du registre du courrier-de l’annuaire interne ou de l’organigramme-des tarifs d’acheminement-des consignes d’envoi-des imprimés postaux-des carnets d’adresses et d’annuaires | Les règles de confidentialité sont respectéesLe courrier est expédié dans les délais, au bon destinataire, en respectant les consignes de conditionnement, d’affranchissement et d’envoiLe registre est correctement tenu à jourLes informations relatives à l’expédition sont lisibles et fiablesLe contrôle de réception est effectuéLe tri et les regroupements sont correctsLe nombre d’exemplaires reproduits correspond aux besoinsLe courrier est remis dans les délais aux bons destinataires |
| Le candidat sait | Critère d’évaluation de la grille certificative EP1 | Commentaires |
| ***LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT :*** |
| **Mettre en œuvre une procédure de réception de courrier** | **L’élève est amené à :*** **Enregistrer le courrier reçu sur le registre du courrier**
 | **Les règles de confidentialité sont respectées****Le registre est correctement tenu à jour** |
| **Mettre en œuvre une procédure de diffusion du courrier** | * **Remettre le courrier aux bons destinataires en s’aidant de l’annuaire interne ou de l’organigramme à disposition**
* **Distribuer le courrier dans les bacs ou casiers à courrier**
 | **Le tri et les regroupements sont corrects****Le nombre d’exemplaires reproduits correspond aux besoins****Le courrier est remis dans les délais aux bons destinataires** |
| **Exploiter un carnet d’adresses et des listes de diffusion** | * **Rédiger correctement l’adresse**
* **Mettre à jour le carnet d’adresses électronique de l’entreprise sur le logiciel de messagerie utilisé**
* **Créer une liste de diffusion afin de préparer l’envoi de courriels adressés en réponse**
 | **Les règles de confidentialité sont respectées****Le registre est correctement tenu à jour** |
| ***LE TRAITEMENT DU COURRIER SORTANT :*** |
| **Mettre en œuvre une procédure d’expédition du courrier** | * **Sélectionner, pour chaque courrier, le support adapté à sa mise sous pli en reportant son numéro**
* **Rédiger correctement l’adresse de son destinataire**
* **Mettre à jour son carnet d’adresses**
* **Mettre à jour le registre du courrier sortant**
 | **Les règles de confidentialité sont respectées****Le registre est correctement tenu à jour****Les informations relatives à l’expédition sont lisibles et fiables** |
| **Appliquer les tarifs d’affranchissement** | * **Choisir son prestataire de service d’acheminement en fonction de ses besoins (distribution d’une lettre simple ou en recommandé, expédition d’un colis)**
* **Déterminer le coût d’affranchissement pour chacun des envois à partir des tarifs d’acheminement mis à disposition**
 | **Le courrier est expédié dans les délais, au bon destinataire, en respectant** **les consignes de conditionnement, d’affranchissement et d’envoi** |
| **Contrôler l’acheminement et la réception** | * **S’assurer que le courrier a été remis à son destinataire en utilisant le courrier suivi ou l’accusé de réception de l’envoi**
 | **Le contrôle de réception est effectué** |

**EVALUATION CERISE PRO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vert foncé = réussite** | **Vert clair= réussite partielle** | **Orange=en cours d’acquisition** | **Rouge=trop d’erreurs** |
| Tous les points sont parfaitement remplis. | Il manque des informations :* Cadres 1 et 2 remplis correctement, cadres 3, 4 et 5 remplis succinctement.
 | - Les cadres 1 et 2 sont insuffisamment développés et les cadres 3,4 et 5 succinctement.- Les cadres 1 et 2 sont bien développés et les cadres 3,4 et 5 vides. | Les cadres 1 et 2 sont insuffisamment développés et les cadres 3,4 et 5 sont vides. |