

Bac à courrier (e-tray): AST-SC

De quoi s'agit-il?

Cet exercice consiste à simuler sur ordinateur une situation de travail réelle en reproduisant une boîte de courrier électronique contenant des informations sur un sujet particulier. Les candidats doivent trouver les meilleures solutions possibles dans le délai imparti. L'exercice s'effectue dans la deuxième langue du candidat. Il vise à évaluer les trois compétences suivantes:

- analyse et résolution de problèmes;
- qualité et résultats;
- hiérarchisation des priorités et organisation.

Les candidats doivent répondre à une série de questions (entre 17 et 21 questions) en se basant sur les informations fournies dans un certain nombre de courriers électroniques. Pour chaque question, trois options sont proposées, que le candidat doit classer selon 5 points de l'échelle suivante:

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- + Neutre
- + D'accord
- ++ Tout à fait d'accord

Chaque symbole de classement peut être sélectionné seulement une fois par question, ce qui signifie que vous devrez indiquer votre ordre de préférence (par exemple meilleur, moyen, pire) parmi les 3 options. Voir exemple ci-dessous:

Compte tenu du peu de temps disponible, comment vous assurez-vous que vous avez bien une vue d'ensemble complète des questions qui devront être abordées lors du séminaire CMV? Classez ces différentes actions possibles sur une échelle allant de «pas du tout d'accord» (--) à «tout à fait d'accord» (++)						
A.	J'envoie un courriel aux membres de l'équipe CMV en leur demandant de me faire un résumé du domaine qui les concerne le plus. J'intègre ensuite l'ensemble de ces contributions dans un document de synthèse.	--	-	-/+	+	++
B.	Lors de la prochaine réunion de l'équipe CMV, j'essaie d'établir un premier projet de document de synthèse avec l'aide des membres de l'équipe. Comme ils travaillent depuis un certain temps déjà sur ce projet, il leur sera plus facile d'apporter une première contribution.	--	-	-/+	+	++
C.	Je rassemble toutes les informations que j'ai déjà reçues dans un document de synthèse et l'envoie aux membres de l'équipe CMV. Ils pourront faire part de leurs commentaires et réactions lors de la prochaine réunion de l'équipe.	--	-	-/+	+	++

Comment les questions sont-elles notées?

Les points attribués pour chaque question sont basés sur:

- 1) La manière dont vous classez-vous-même chaque option, sur l'échelle de 5 points;
- 2) Votre ordre de préférence pour les 3 options;
- 3) Les compétences testées.

Les experts en la matière ont défini comme faisant partie du développement du processus :

- 1) le classement idéal pour chaque ensemble de 3 options pour chaque question, et:
- 2) l'ordre de préférence pour les trois options.

Ce système de notation est validé par le jury.

Les notes sont attribuées selon le niveau de proximité de vos réponses par rapport au classement idéal, et l'ordre de préférence défini par les experts en la matière et le jury. Les 2 éléments sont combinés pour l'attribution de la note finale.

Contrairement au raisonnement verbal, numérique et abstrait, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse unique pour chaque question, mais plutôt des réponses idéales selon la compétence testée par la question. Contrairement au test de jugement situationnel, il n'y a pas non plus une gamme de notation par question (par exemple 0-2 points).

Comment la note par compétence est-elle calculée?

Il n'y a pas de note minimale pour cet exercice. Chaque compétence est notée sur 10 points.

Chaque compétence est testée jusque 8 fois et des compétences multiples peuvent être testées par question. Vos réponses à toutes les questions sont combinées et rééchelonnées pour attribuer une note sur 10 pour chaque compétence. Votre note pourrait donc inclure une décimale.

Vous devriez essayer de répondre à chaque question aussi honnêtement que possible, étant donné que les réponses individuelles seront notées différemment selon les compétences testées.

Le test est noté automatiquement afin d'assurer une évaluation objective de tous les candidats.

Pourquoi l'exercice de bac à courrier fait-il partie de la procédure d'évaluation?

À la différence d'un exercice relatif à un échantillon d'activités professionnelles — comme un exposé sur un sujet donné — l'exercice de bac à courrier est destiné à évaluer vos connaissances procédurales, à savoir la mesure dans laquelle vous savez ce qu'il convient de faire dans une situation donnée. Ce type d'évaluation fournit des informations très précieuses au jury, car un candidat qui sait quelles sont les actions les plus appropriées dans une situation donnée sera capable d'exploiter cette connaissance dans le cadre de son travail.

Comment être certain que l'exercice de bac à courrier correspond aux besoins des institutions?

L'exercice de bac à courrier est développé par des experts en la matière avec une grande expertise dans le domaine de l'exercice en particulier dans les compétences de comportement et de conception de tests. Faisant partie du processus de développement, le bac à courrier fait l'objet de tests et de développement complets, y compris avec des fonctionnaires des institutions de l'UE d'un grade équivalent. Le contenu final et les réponses les plus appropriées sont validés par le jury.

Il a été démontré que des exercices de ce type reflètent avec précision les performances professionnelles d'un candidat, grâce à une évaluation objective des compétences requises. La conception de cet exercice a fait l'objet de mesures strictes de contrôle de la qualité:

- des experts des domaines concernés ont élaboré le contenu et le guide de notation de l'exercice de bac à courrier sur la base de bonnes pratiques en matière d'évaluation des compétences et de conception d'épreuves;
- avant son utilisation, l'exercice a fait l'objet de nombreux tests pour vérifier qu'il est efficace et convient à une utilisation dans le cadre des institutions européennes;
- le contenu et la notation de l'exercice ont été validés par le jury.

Exemple d'instructions standard pour un exercice complet de bac à courrier

Consignes importantes:

- Il vous est conseillé de répondre aux 17 questions dans les **50 minutes**. Le temps qu'il vous reste sera visible en haut de l'écran pendant toute la durée de l'exercice.
- Soyez rapide mais attentif.
- Classez les 3 options selon **l'échelle indiquée dans la question**: -- (pas du tout d'accord), - (pas d'accord), +/- (sans avis), + (d'accord) et ++ (tout à fait d'accord).
- Vous ne pouvez utiliser chaque symbole de classement qu'une seule fois par série de 3 options, ce qui signifie que, pour chaque question, vous devez choisir 3 symboles distincts. Vos réponses indiquent donc non seulement **le classement de chaque option individuelle**, mais aussi **l'ordre de préférence que vous établissez entre les 3 options**.
- Pour qu'une réponse soit acceptée, il faut que les 3 options proposées aient reçu un classement.
- Vous pouvez **modifier votre réponse à tout moment** en cliquant sur un autre bouton.
- **Chaque question doit être considérée séparément**: lorsque vous répondez à une question, vous ne devez pas tenir compte des autres questions.
- **La navigation dans la boîte de réception et la navigation entre les questions ne sont pas liées**: la question en consultation n'est pas nécessairement liée au message qui figure à l'écran. Une question peut être en relation avec un seul message ou avec plusieurs messages.
- Pour naviguer dans la boîte de réception qui figure dans la moitié supérieure de l'écran, **cliquez sur les intitulés des messages** à gauche.
- Pour passer d'une question à l'autre dans la moitié inférieure de l'écran, utilisez les **boutons «Précédent» et «Suivant» dans la partie inférieure** de l'écran.
- Pour avoir une **vue d'ensemble** des questions auxquelles vous avez déjà répondu et des questions que vous avez passées, cliquez sur le bouton «Liste». Les questions auxquelles vous avez déjà répondu sont cochées. Cliquez sur le numéro de la question à laquelle vous souhaitez répondre. Cliquez sur «Précédent» pour passer de la vue d'ensemble à la dernière question consultée.

Bonne chance!

Cliquez sur «Suivant» pour commencer l'épreuve.

Vous pouvez naviguer dans la boîte de réception et passer d'une question à une autre:

- pour naviguer dans la boîte de réception, cliquez sur les intitulés des messages, à gauche;
- pour passer d'une question à l'autre, utilisez les boutons «Précédent» et «Suivant», situés dans le bas de l'écran.

Exemple de messages électronique dans la boîte de réception et question type

BIENVENUE
Mark Wilson

LANCLEMENT DU PROJET CMV
Mark Wilson

DE: Mark Wilson, Coordonnateur du projet «La Commission se met au vert» (CMV)
 À: (votre nom)
 DATE: 12/09/201X
 OBJET: Bienvenue

Cher (votre nom),

Jusqu'à présent, j'ai coordonné le projet CMV, agissant en tant que point de contact central pour toutes les personnes impliquées. Je vais toutefois être dans l'incapacité de mener ce projet à terme car, devant subir une intervention chirurgicale, je vais être absent pendant deux mois à compter de demain.

Je vous suis très reconnaissant d'avoir accepté de reprendre ma mission. Vous serez chargé de la coordination et du suivi du projet CMV et serez assisté pour ce faire par l'équipe en place («l'équipe CMV»). C'est une grande chance qui s'offre à vous, en votre qualité de nouvel arrivé au sein de la DG Action pour le climat, de faire la connaissance de collègues à la fois de votre unité et des autres services.

Bien que de nombreuses questions et aspects aient déjà été traités, il reste beaucoup à faire dans les semaines à venir. Toutes les parties intéressées ont été conviées à un séminaire qui se tiendra le jeudi 3 octobre 201X. À cette occasion, l'équipe CMV doit présenter un plan d'action complet et cohérent, d'une part, et être capable de défendre une position claire vis-à-vis des différentes parties intéressées, d'autre part.

Je veillerai naturellement à ce que vous receviez le plus rapidement possible toutes les informations utiles sur l'état d'avancement du projet. J'ai déjà fixé au 23/09/201X de 13h00 à 14h00 la prochaine réunion de l'équipe CMV. Il est important de ne pas oublier que les priorités doivent être définies en tenant compte de leurs incidences budgétaires, surtout dans le contexte financier actuel.

Bien à vous,
Mark Wilson

BIENVENUE
Mark Wilson

LANCLEMENT DU PROJET CMV
Mark Wilson

DE: Mark Wilson, Coordonnateur du projet «La Commission se met au vert» (CMV)
 À: <Equipe Projet CMV Tous>
 DATE: 07/08/201X
 OBJET: Lancement du projet CMV

Chers membres de l'équipe du projet CMV,

La Commission européenne a décidé de placer la lutte contre le changement climatique au cœur de la stratégie Europe 2020. Cette stratégie a notamment pour objectif de réduire de 20 % - et même de 30 % si les conditions le permettent - les émissions de gaz à effet de serre, particulièrement dommageables pour le climat.

La Commission voudrait donc montrer l'exemple et réduire les émissions de CO2 liées au transport produites par le personnel de la Commission à Bruxelles. À cet effet, elle a constitué un groupe appelé «La Commission se met au vert» (CMV) qui est chargé d'assurer la coordination et le suivi de ce projet.

Vous avez été désignés pour faire partie de l'équipe du projet. Permettez-moi d'ores et déjà de vous remercier de l'intérêt que vous portez à ce projet. Je suis convaincu qu'ensemble, nous obtiendrons d'excellents résultats.

Afin de définir les actions que le personnel de la Commission devrait mener pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, un séminaire CMV se déroulera le jeudi 3 octobre 201X. Notre équipe doit présenter aux parties intéressées qui assisteront à ce séminaire une proposition de plan d'action et de mesures spécifiques pour le personnel.

Pour être en mesure de présenter une proposition solide et de répondre aux différentes questions qui seront posées lors du séminaire, nous devons le plus rapidement possible commencer à rassembler toutes les informations utiles et essayer d'identifier les avantages et inconvénients de toutes les actions envisageables.

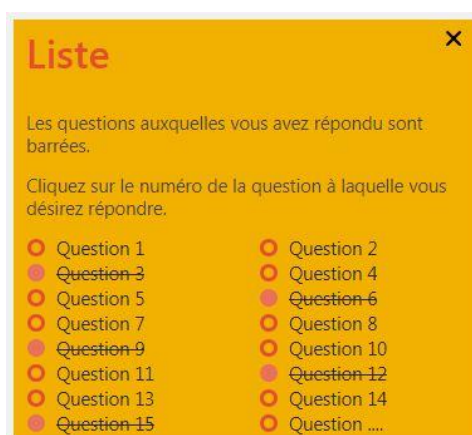
J'organiserai une première réunion la semaine prochaine afin que nous fassions connaissance et que nous nous répartissions les différentes tâches.

Bien à vous,
Mark Wilson
Coordonnateur du projet CMV

Compte tenu du peu de temps disponible, comment vous assurez-vous que vous avez bien une vue d'ensemble complète des questions qui devront être abordées lors du séminaire CMV? Classez ces différentes actions possibles sur une échelle allant de «pas du tout d'accord» (--) à «tout à fait d'accord» (++).

A.	J'envoie un courriel aux membres de l'équipe CMV en leur demandant de me faire un résumé du domaine qui les concerne le plus. J'intègre ensuite l'ensemble de ces contributions dans un document de synthèse.	--	-	-/+	+	++
B.	Lors de la prochaine réunion de l'équipe CMV, j'essaie d'établir un premier projet de document de synthèse avec l'aide des membres de l'équipe. Comme ils travaillent depuis un certain temps déjà sur ce projet, il leur sera plus facile d'apporter une première contribution.	--	-	-/+	+	++
C.	Je rassemble toutes les informations que j'ai déjà reçues dans un document de synthèse et l'envoie aux membres de l'équipe CMV. Ils pourront faire part de leurs commentaires et réactions lors de la prochaine réunion de l'équipe.	--	-	-/+	+	++

Exemple de vue d'ensemble des questions pour un exercice complet de bac à courrier



Dans «Liste», vous aurez une vue d'ensemble des questions auxquelles vous avez déjà répondu et de celles que vous avez provisoirement mises de côté. Les questions auxquelles vous avez déjà répondu seront barrées. Pour répondre à une question, vous pourrez cliquer sur le numéro de cette question dans la liste. En cliquant sur la croix, vous fermerez la barre verticale.