



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire-Assistant(e)

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	24
Glossaire technique	25
Glossaire du REAC	27

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Secrétaire-Assistant(e) » a été réexaminé en 2007 et a fait l'objet de l'arrêté du 20 décembre 2007 (parution au J.O. du 15 janvier 2008) avec prise d'effet au 1^{er} mars 2008 pour une validité de 5 ans.

La révision du titre en 2012 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'analyse des études parues récemment[1] et l'enquête menée auprès de spécialistes du recrutement et du placement dans les métiers du secrétariat et de l'assistantat confirment que la profession de secrétaire-assistant(e) est la plus répandue dans les métiers du secrétariat et correspond aux fonctions de base déclinables dans tous types de structures, privées, publiques et associatives. Sa principale caractéristique réside en une grande variété d'activités, exercées au sein d'une équipe, qui s'appuient sur les évolutions technologiques et nécessitent une forte maîtrise de l'organisation du temps.

L'emploi demeure organisé autour des mêmes missions. Dans une PME ou une TPE, il impose une grande polyvalence et une appréciation des urgences et des priorités, tandis que dans une structure plus importante, il est caractérisé par une plus grande spécialisation et plus d'anticipation dans les activités.

Ces travaux et les enquêtes menées par le bureau d'études de l'AFPA auprès des professionnels du secteur confortent la structuration de l'emploi et permettent d'actualiser les intitulés des compétences et de faciliter leur lisibilité.

[1]

Etude prospective sur les métiers de l'assistantat par RANDSTAD et la FFMAS, février 2011
Enquête Office Team, septembre 2011
Etre secrétaire/assistant(e), d'Hélène Delahaye et François Granier, paru aux Editions Lieux Dits en février 2011
Le guide des assistantes de A à Z - 4^{ème} édition, de Dorothee Bazin et Anne Broilliard, paru aux Editions Dunod en 2010

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
REALISER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES DIVERSES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE	Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	5/30

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe	1	Produire des documents professionnels courants
		2	Rechercher et communiquer des informations
		3	Assurer la traçabilité et la conservation des informations
		4	Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
		5	Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités
2	Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise	6	Assurer l'administration des achats et des ventes
		7	Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants
		8	Assurer le suivi administratif courant du personnel
		9	Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	6/30

FICHE EMPLOI TYPE

Secrétaire-Assistant(e)

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'emploi de secrétaire-assistant(e) se caractérise par une grande polyvalence. Le (la) secrétaire-assistant(e) intervient en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe. Il (elle) assure la coordination et l'organisation de l'information au sein de son service ou de sa structure. Il (elle) effectue le suivi administratif des fonctions commerciales et RH de l'entreprise et traite certains dossiers spécifiques.

Le (la) secrétaire-assistant(e) contribue à la qualité de la communication de l'entreprise. Il (elle) en valorise l'image et est le relais de l'information, tant à l'interne qu'à l'externe. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Il (elle) facilite le travail de sa hiérarchie en prenant en charge la préparation des dossiers, la conception, la présentation et la diffusion de documents tels que courriers, rapports, tableaux ou graphiques. Il (elle) assure la recherche d'informations à partir de sources identifiées et organise le classement et l'archivage physiques et numériques.

Il (elle) assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs et les appels téléphoniques, en assurant la prise de rendez-vous et la tenue des agendas ainsi qu'en organisant les réunions et les déplacements.

Le (la) secrétaire-assistant(e) peut être amené(e) à remplacer un(e) autre secrétaire pendant son absence, nécessitant une capacité d'adaptation et d'ouverture sur son environnement.

Selon l'activité de l'entreprise, il (elle) assure le suivi administratif des opérations commerciales – achats et ventes – et le suivi administratif courant du personnel.

Assurant l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs, il (elle) apporte un premier niveau de réponse aux demandes et problèmes courants qu'il (elle) a identifiés et analysés, en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise.

Selon le contexte de la structure, l'utilisation de la langue anglaise peut également être demandée pour transférer un appel téléphonique ou prendre un message.

Le (la) secrétaire-assistant(e) exerce sa fonction avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon la taille et le domaine d'activité de l'entreprise. L'organisation des tâches qui lui incombent relève de sa propre initiative.

La multiplicité des tâches et des intervenants entraîne des interruptions fréquentes de l'activité en cours et nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités.

L'essentiel de l'activité s'exerce de façon sédentaire avec l'utilisation d'outils bureautiques et de communication, mais aussi de logiciels professionnels. L'évolution technologique de ces outils nécessite une mise à jour et une adaptation des compétences en permanence. Les horaires sont stables même si l'amplitude des horaires de travail tend à s'élargir pour s'adapter aux flux des sollicitations de la clientèle ou des usagers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	7/30

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'emploi de secrétaire-assistant(e) s'exerce dans tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités.

Dans les grandes entreprises, l'activité est centrée sur les spécificités du service dans lequel elle est exercée. Dans une PME ou une TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- secrétaire
- secrétaire administratif(ve)
- secrétaire polyvalent(e)
- secrétaire généraliste
- assistant(e) administratif(ve)
- assistant(e) d'équipe
- assistant(e) d'entreprise

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire Comptable
- Secrétaire-Assistant(e) Immobilier
- Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social(e)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	8/30

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Produire des documents professionnels courants

Rechercher et communiquer des informations

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

2. Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

Assurer l'administration des achats et des ventes

Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants

Assurer le suivi administratif courant du personnel

Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités

Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication

S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

324 t - Secrétariat, bureautique

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

M1607 Secrétariat

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	9/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue un premier niveau d'employabilité dans les métiers du secrétariat.

Le (la) secrétaire-assistant(e) prend en charge les travaux essentiels constituant le socle de base du métier :

Il (elle) produit tous types de documents dans le respect des chartes graphiques et des règles d'orthographe et de grammaire, recherche les informations, les exploite et les met à la disposition des destinataires sous une forme adaptée, organise leur classement et leur archivage, physiques et numériques.

Il (elle) accueille et oriente les visiteurs et traite les appels téléphoniques en respectant les consignes de filtrage. Il (elle) peut être amené(e) à utiliser des phrases types en langue anglaise, selon le contexte de l'entreprise.

Il (elle) assiste son équipe en gérant les agendas et les plannings et en organisant les déplacements et les réunions, dans le respect des contraintes de l'équipe et des impératifs budgétaires.

Le (la) secrétaire-assistant(e) exerce ses activités dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Il (elle) doit donc s'approprier les procédures et l'organisation spécifiques à l'entreprise. Il (elle) est rattaché(e) à un ou plusieurs hiérarchiques avec un degré de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'entreprise.

Il (elle) assure ses fonctions de façon autonome dans l'organisation de son travail et des tâches courantes à accomplir. La gamme de ses activités est particulièrement large et nécessite une forte maîtrise de la gestion du temps.

Le (la) secrétaire-assistant(e) utilise des outils bureautiques et de communication ainsi que des progiciels développés spécifiquement pour l'entreprise ou pour une activité donnée. Il (elle) s'adapte en permanence à leur évolution et peut être amené(e) à assurer une assistance à l'utilisation de ces outils et espaces collaboratifs.

Il (elle) est en relation avec un grand nombre d'acteurs. Il (elle) facilite la communication de l'information entre le responsable et ses collaborateurs et les interlocuteurs externes en jouant un rôle de coordination et d'organisation au sein de son équipe, ce qui nécessite une bonne connaissance de son environnement de travail.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	11/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Produire des documents professionnels courants
Rechercher et communiquer des informations
Assurer la traçabilité et la conservation des informations
Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités
Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	12/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue le complément nécessaire au métier de base du secrétariat pour permettre l'exercice de la fonction en lien direct avec les spécificités des différents services de l'entreprise. Le traitement d'opérations en matière d'administration des achats, des ventes et de suivi du personnel donne une polycompétence qui facilite la mobilité intra ou inter-entreprises.

Le (la) secrétaire-assistant(e) effectue les différents travaux de gestion administrative et commerciale. Il (elle) traite au plan administratif les commandes des achats et des ventes et assure leur suivi dans le respect des procédures internes de la structure, il (elle) gère les ressources matérielles courantes et les relations entre les utilisateurs et les prestataires concernés.

Il (elle) assure le suivi administratif courant du personnel dans le respect des délais, des règles de confidentialité et de la réglementation en vigueur.

Le (la) secrétaire-assistant(e) assure la liaison directe avec les différents interlocuteurs internes et externes de l'entreprise (clients, adhérents, fournisseurs, prestataires). Il (elle) traite les demandes d'informations jusqu'aux réclamations et litiges de premier niveau en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise.

Le (la) secrétaire-assistant(e) élabore et actualise des tableaux de suivi et des graphiques pour faciliter l'analyse des données et fournir des outils d'aide à la décision.

Le (la) secrétaire-assistant(e) exerce cette activité dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Il (elle) organise son temps et son travail en autonomie en fonction du périmètre de responsabilité délégué par son responsable hiérarchique, dans le respect des échéances et des procédures de l'entreprise.

La multiplicité des intervenants nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités et peut requérir des capacités dont la dimension relationnelle est importante.

L'exercice de cette activité requiert l'utilisation d'outils bureautiques classiques et, plus particulièrement, l'utilisation courante d'un tableur. Le traitement des opérations commerciales nécessite en outre l'utilisation quotidienne d'un logiciel ou progiciel de gestion commerciale et implique un travail en réseau avec les autres services concernés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	13/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer l'administration des achats et des ventes
Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants
Assurer le suivi administratif courant du personnel
Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités
Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	14/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Produire des documents professionnels courants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir et présenter des documents professionnels courants pour transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires, en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité. Respecter les consignes, les chartes graphiques, les règles orthographiques et grammaticales.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce de façon autonome dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité du hiérarchique. La production est à destination d'interlocuteurs internes et externes.

Critères de performance

L'information transmise est fiable et adaptée à la situation
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Les normes typographiques et de présentation sont respectées
Les délais et les consignes sont respectés
La production est adaptée au résultat attendu

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
Présenter les documents professionnels selon les normes requises
Contrôler sa production avant transmission
Utiliser des outils d'information et de communication
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de discrétion professionnelle

Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	15/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Rechercher et communiquer des informations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande du hiérarchique ou des collaborateurs, ou en fonction des besoins liés à l'activité propre du (de la) secrétaire-assistant(e), consulter des sources d'information identifiées, rechercher, sélectionner et exploiter des informations afin de les mettre à disposition du destinataire, interne ou externe, sous une forme adaptée au contenu et à la demande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. L'étendue des domaines de recherche et la nécessité d'exploiter une information toujours actualisée impliquent l'utilisation quasi permanente d'Internet.

Critères de performance

L'information transmise répond aux besoins
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Maîtrise de la langue française écrite
Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation d'Internet

Choisir le mode de transmission adéquat
Utiliser Internet avec pertinence et rapidité
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
Utiliser les différents outils d'information et de communication
Utiliser les outils bureautiques appropriés
Prendre des notes
Rédiger des écrits professionnels courants
Présenter les écrits selon les normes professionnelles
Restituer oralement les informations recherchées

Sélectionner avec discernement les informations

Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée
Respecter les délais dans la transmission des informations
Synthétiser les informations dans leur transmission

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	16/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques selon les règles en vigueur, en tenant compte de l'évolution prévisible de l'activité et en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, de façon autonome.

Critères de performance

La structure du classement numérique est claire
Les courriels sont classés de façon à assurer un traitement efficace
Le classement physique est organisé de façon ergonomique

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance des différentes typologies de classement
Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents
Connaissance de l'environnement informatique

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires
Organiser ses courriels avec efficacité
Assurer une veille sur les évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de confidentialité des informations
Respecter les règles juridiques de conservation des documents

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	17/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux consignes. Emettre et réceptionner des appels téléphoniques et assurer la transmission des messages selon les instructions reçues et dans les limites de sa délégation, en adoptant un ton et une expression adaptés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et des travaux courants de secrétariat. Selon le contexte de la structure, l'utilisation courante de formules types en anglais peut être requise.

Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur
Les informations transmises sont fiables
L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son organisation
Maîtrise de la langue française
Connaissance des techniques de communication
Connaissance de phrases types en anglais

Utiliser les outils de communication : téléphone en réseau et mobile, messagerie téléphonique, télécopieur
S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté
Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
Epeler des noms et des adresses courriel et énoncer des numéros de téléphone en anglais
Retranscrire des noms, des adresses courriel et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations
Respecter les règles de discrétion professionnelle
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes des tâches en cours dans la situation d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	18/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des priorités, des délais et des contraintes budgétaires définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe afin de contribuer à la bonne articulation des activités de l'équipe. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion de temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités, établir les comptes rendus et le suivi des budgets correspondants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité d'un ou plusieurs hiérarchiques, au sein d'équipes spécialisées ou pluridisciplinaires, avec un degré d'autonomie en fonction du niveau de délégation accordé. Elle peut s'exercer dans des situations d'urgence en raison d'imprévus ou de difficultés de gestion du temps des membres de l'équipe.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
Les calculs nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
Les priorités sont prises en compte
La mise à jour des informations est fiable
Tout changement est communiqué aux personnes concernées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base en géographie
Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements
Connaissance des règles d'expression écrite et orale

Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
Créer une liste de tâches et un échéancier
Etablir une feuille de route
Utiliser des sources d'information identifiées pour l'organisation des déplacements et des réunions
Utiliser un tableur et un traitement de texte
Utiliser les outils collaboratifs de planification : téléphone, messageries, agendas partagés, outils de communication à distance
Rédiger un compte rendu
S'adapter aux outils et aux évolutions technologiques

Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu

Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	19/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Assurer l'administration des achats et des ventes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Assurer le traitement administratif des commandes des achats et des ventes et gérer leur suivi depuis le devis jusqu'au règlement, en fonction du niveau de délégation accordé et en respectant les procédures internes de l'entreprise. Contrôler la conformité du processus à chaque étape, classer les documents commerciaux, sous forme papier ou numérique, et actualiser les fichiers.

Gérer les stocks de ressources matérielles – fournitures et consommables – passer les commandes de réapprovisionnement et coordonner la relation entre les utilisateurs et les prestataires - maintenance informatique, distributeurs automatiques.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité du hiérarchique, en collaboration avec l'ensemble des services concernés ou en relation avec les partenaires ou prestataires externes, via l'utilisation de progiciels de gestion commerciale.

Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté

La saisie des données est correcte

Les dates, délais et échéances sont respectés

Les conditions générales de ventes sont appliquées

Les fichiers et les dossiers sont actualisés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente

Connaissance des documents commerciaux et des circuits de traitement des commandes

Connaissance des règles arithmétiques de base

Connaissance des modes de règlement

Connaissance de base de la réglementation en matière de contrats de vente et de transport

Utiliser un tableur et un traitement de texte

Utiliser un logiciel de gestion commerciale

Utiliser les outils de communication courants

Respecter les procédures de traitement des commandes

Classer dans le respect du plan de classement existant

Organiser son travail en fonction des priorités

Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	20/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier et analyser les demandes - information, modification de commande, réclamation, situation litigieuse de premier niveau - et apporter une réponse qui concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise dans le respect du niveau de délégation accordé et en mettant en œuvre les techniques de communication professionnelle. Identifier les cas pouvant être traités en toute autonomie et ceux relevant de la hiérarchie qui devra être alertée, en fonction de la complexité et des enjeux de la situation litigieuse. Cette compétence s'exerce essentiellement par téléphone et par courriel, le courrier étant réservé aux situations délicates.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures, sous l'autorité du hiérarchique et dans la limite du niveau de délégation accordé, en relation constante avec les clients, les fournisseurs et les prestataires et en étroite collaboration avec les commerciaux, le service comptable et le magasin ou service expédition.

Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise
Les procédures sont respectées
Le niveau de délégation accordé est respecté
L'information est communiquée à l'interlocuteur concerné
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale
L'expression orale et écrite respecte les normes professionnelles

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement de l'entreprise
Connaissance de l'organisation commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente
Connaissance des documents commerciaux
Connaissance de base des calculs commerciaux

Rédiger des écrits professionnels courants
Utiliser les outils de communication
Utiliser un traitement de texte
Rechercher l'information dans des bases de données et des fichiers internes

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Respecter les règles de courtoisie
Comprendre et respecter le niveau de délégation accordé
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
Agir avec fermeté

Analyser les demandes et les situations
Rendre compte dans les délais

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	21/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Assurer le suivi administratif courant du personnel

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, des règles de confidentialité et des réglementations en vigueur, collecter et préparer les informations et documents en vue d'accomplir les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et aux absences des salariés. Constituer et tenir à jour avec régularité les dossiers du personnel. Etablir et actualiser les plannings de gestion des absences. Rechercher une information courante en matière de législation du travail, s'assurer de sa fiabilité et la transmettre à l'interlocuteur concerné ou préparer les éléments de réponse.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon très variable selon le type et la taille de l'entreprise. Dans les TPE, elle peut couvrir la totalité du suivi administratif du personnel sous la responsabilité juridique de sa hiérarchie, en lien avec le cabinet d'expertise comptable. Dans les plus grandes entreprises, le périmètre d'intervention est plus restreint et s'exerce en étroite collaboration avec des techniciens de la fonction RH.

Critères de performance

Les informations sont actualisées
Les échéances sont respectées
Les règles législatives et conventionnelles sont respectées
L'information transmise est fiable et répond à la demande

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des sources du droit du travail telles que Code du travail, conventions collectives, accords d'entreprise
Connaissance des partenaires internes et externes tels que représentants du personnel, organismes sociaux, médecine et inspection du travail
Connaissance des différents contrats de travail

Utiliser les outils bureautiques
Concevoir et utiliser des outils de suivi : plannings, fiches, tableaux de suivi
Classer efficacement
Respecter la législation et la réglementation en matière de droit du travail
Appliquer les procédures internes en matière d'administration du personnel
Rechercher et transmettre des informations en matière de législation du travail
Rédiger un écrit professionnel à usage interne

Respecter les règles de confidentialité professionnelle
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs

Respecter les échéances
Organiser son travail en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	22/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9**

Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des besoins de la structure et à partir de consignes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées à partir de différentes sources identifiées. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi, les présenter sous forme graphique, en vue de faciliter l'analyse des données et de fournir des outils d'aide à la décision. Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché. Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions courantes d'un tableur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous les services ou toutes les fonctions de l'entreprise.

Critères de performance

Les normes professionnelles de présentation sont respectées
Les données saisies sont fiables
Les formules de calcul utilisées sont correctes
Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché
La lisibilité est facilitée par l'organisation des données

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des calculs arithmétiques (écart, pourcentages, cumul, moyenne)
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

Utiliser les fonctions courantes d'un tableur
Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées
Présenter des tableaux et des graphiques
Contrôler ses résultats
Extraire les enseignements principaux des résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct

Recueillir des informations auprès des autres collaborateurs de l'entreprise

Agir avec méthode et logique
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	23/30

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser son environnement de travail et ses activités

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Optimiser la gestion de son temps en analysant de manière exhaustive le temps passé à chacune de ses activités. Identifier les tâches récurrentes ou chronophages et adopter des mesures correctives - regrouper ou redéfinir certaines tâches ou échanges, améliorer le classement, hiérarchiser les priorités, établir des listes de tâches.

Organiser son poste de travail de manière ergonomique en tenant compte de la fréquence d'utilisation de ses dossiers.

Critères de performance

Les productions sont réalisées dans les délais impartis
La recherche de documents est aisée et rapide

Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En effectuant une veille technique ciblée sur les technologies d'information et de communication, actualiser régulièrement ses connaissances, les mettre en pratique et s'adapter en permanence aux évolutions technologiques afin d'être autonome dans l'utilisation courante des outils, d'apporter une assistance aux membres de l'équipe et d'être force de proposition dans l'acquisition de nouveaux outils.

Critères de performance

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées
L'utilisation des outils et espaces collaboratifs est privilégiée

S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adapter son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs en conservant une attitude courtoise et en apportant les ajustements nécessaires pour mener à bien ses travaux.

Critères de performance

La posture est adaptée à l'interlocuteur
La communication est courtoise
Les modifications nécessitées par la nouvelle situation sont effectuées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	24/30

Glossaire technique

Outils bureautiques

Ensemble d'outils permettant d'automatiser les activités de bureau. Les principaux outils bureautiques sont les traitements de textes, les tableurs, les bases de données, les outils de présentation assistée par ordinateur, les messageries électroniques.

Outils de communication

Les outils de base sont l'e-mail, le chat ou messagerie instantanée (principe de discussion ou de conversation orale reproduit à l'écrit), la visio-conférence, mais aussi :
Les réseaux sociaux et blogs,
Les sites web,
Etc.

Outils et espaces collaboratifs

Ils peuvent se classer en quatre types :

Outils de suivi ou workflow : synchronisation, gestion des tâches, agendas partagés ;

Outils de communication : mail, chat, visio-conférence, web-conférence...

Outils de travail : outils de partage, sur Internet, d'applications, de documents, de photos et de vidéos ;

Outils d'accès au savoir : bibliothèque, portails, annuaires, faq, wiki, moteurs de recherche.

Progiciel

C'est un logiciel professionnel déjà développé et dédié à l'automatisation de tâches génériques identifiées dans les entreprises. Ex. : logiciels de comptabilité, de gestion commerciale, de paie.

C'est aussi un logiciel professionnel particulier, développé et adapté aux règles de gestion de l'entreprise. Ex. : logiciel SAP.

C'est aussi un logiciel professionnel sur mesure, développé en interne et conçu pour répondre à des besoins spécifiques.

Wiki

C'est un site web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer à la rédaction du contenu, facilement et rapidement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	25/30

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	27/30

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	TP-00374	REAC	09	07/11/2012	06/11/2012	28/30

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

