



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Niveau V

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	23
Glossaire technique	24
Glossaire du REAC	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le niveau V de la filière du tertiaire administratif comporte deux titres professionnels : « agent(e) administratif(ve) » et « agent(e) d'accueil et d'information ».

Le TP « agent(e) administratif(ve) », créé par arrêté du 19 février 2004, a été révisé en 2009 (parution au JO le 04/02/2009). Le TP « agent(e) d'accueil et d'Information », créé par arrêté du 14 décembre 2004, a été republié au JO le 1^{er} janvier 2009 sans modification.

Compte tenu des résultats des enquêtes de placement et de l'étude relative aux compétences attendues sur ce segment d'activité, les deux titres sont fusionnés. Le nouveau titre de niveau V « employé(e) administratif et d'accueil » est structuré en deux activités-type distinctes des activités des précédents titres.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'enquête menée à l'échelle nationale auprès d'employeurs dans différents types de structures montre que le métier est organisé autour de travaux administratifs, à un niveau d'exécution, mais que les activités exercées se déclinent différemment selon la taille et le type de la structure, privée, publique ou associative et en fonction du bassin d'emploi. Dans une structure de grande taille, le métier est caractérisé par une spécialisation des tâches administratives au sein d'un service. Dans une plus petite structure, la fonction d'accueil généraliste, qui existait déjà en complément des tâches administratives proprement dites, se développe et nécessite alors de la part de l'agent administratif une grande polyvalence.

Dans tous les secteurs d'activité et quelle que soit la structure, les employeurs insistent sur la nécessité pour les employés administratifs de s'organiser dans leur travail. On attend d'eux des capacités à appréhender le fonctionnement de leur environnement professionnel et à s'adapter au contexte de travail. Par ailleurs, ils doivent être en mesure de communiquer efficacement, en particulier à l'accueil où ils représentent la première image de l'entreprise.

Le titre employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil recouvre donc des activités et des compétences administratives et d'accueil qui ont évolué par rapport aux anciens titres, dans la mesure où elles sont clairement adossées à des capacités d'organisation et d'adaptation.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil
------------------	---

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure	1	Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants
		2	Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité
		3	Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables
		4	Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation
2	Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information	5	Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
		6	Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas
		7	Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
		8	Traiter le courrier entrant et sortant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	6/28

FICHE EMPLOI TYPE

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

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

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil (EAA) assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.

Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'agent(e) accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de logiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.

Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il (elle) peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités de l'employé(e) administratif(ve) et d'accueil sont déterminées par les spécificités du service dans lequel elles sont exercées et nécessitent un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

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 s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent administratif d'entreprise
- Employé(e) de bureau
- Employé(e) administratif
- Opérateur de saisie/traitement de texte
- Agent d'accueil

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	7/28

Sans objet.

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

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	8/28

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure

Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants

Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité

Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables

Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation

2. Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas

Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande

Traiter le courrier entrant et sortant

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure

Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs

Organiser son travail en fonction de la production demandée

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

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

324 t - Secrétariat, bureautique

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

M1602 Opérations administratives

M1606 Saisie de données

M1601 Accueil et renseignements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure

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

A partir de lettres-type, de modèles ou de notes manuscrites, l'employé administratif et d'accueil effectue tous travaux de saisie, de présentation et de mise en forme d'écrits professionnels, tels que courriers, notes, tableaux, graphiques, etc., en respectant les normes professionnelles, les chartes graphiques et les règles syntaxiques et grammaticales.

Il renseigne et complète des formulaires, saisit, enregistre, actualise et contrôle des données chiffrées ou non en s'assurant de la fiabilité des informations saisies.

Il effectue le suivi des stocks de fournitures et consommables, le prêt et la réservation de matériels ou de salles.

Il reproduit, numérise et range manuellement les documents et dossiers, effectue le classement et la sauvegarde des fichiers et dossiers numériques en respectant les modes de classement existants de la structure.

L'employé administratif et d'accueil exerce cette activité dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Il est directement rattaché à un supérieur hiérarchique qui lui indique les priorités et les délais de réalisation des travaux à effectuer. Il est responsable du travail administratif qui lui est confié, dans le cadre de procédures explicites ou implicites.

L'ensemble de ces activités suppose la pratique des fonctions usuelles des outils bureautiques et de communication. Il est amené à s'adapter à l'évolution de tous ces outils.

Le traitement des données nécessite de la rigueur et une attention soutenue, ainsi qu'un autocontrôle permanent de son travail.

L'employé administratif et d'accueil appréhende et s'approprie la culture de son milieu de travail et adapte son comportement aux différents interlocuteurs, internes et externes, avec lesquels il interagit.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	11/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants
Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité
Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables
Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation

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

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs
Organiser son travail en fonction de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	12/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

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

L'employé administratif et d'accueil reçoit, oriente et renseigne les visiteurs au sein d'une structure ou d'un service. Il entretient l'espace d'accueil, tient à jour les documents d'information. Il répond au téléphone, prend et transmet des messages, effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes de ses interlocuteurs. Il peut consulter et actualiser les agendas des collaborateurs en fonction des appels ou des visites.

L'employé administratif et d'accueil réceptionne, dépouille, enregistre et diffuse tout type de courrier arrivé (lettres, colis, fax, courriels). Il prépare, affranchit et expédie le courrier départ.

Il est amené à répondre à des interlocuteurs multiples et à traiter des demandes très variées, qui nécessitent de sa part une bonne organisation, une capacité à appréhender son rôle et le périmètre de ses missions, une connaissance du lexique métier, des missions et du fonctionnement de l'organisation.

L'employé administratif et d'accueil exerce cette activité principalement dans les petites et moyennes entreprises, chez les artisans et commerçants ou dans les organismes décentralisés et les petites structures administratives. L'accueil et la diffusion de l'information au sein de la structure impliquent une relation directe avec ses différents services et avec des partenaires externes. En l'absence de procédures ou consignes explicites, l'employé administratif et d'accueil organise son travail en fonction des urgences et des priorités repérées.

Il utilise couramment les outils d'information et de communication et la documentation d'information de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	13/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas
Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
Traiter le courrier entrant et sortant

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

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs
Organiser son travail en fonction de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	14/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles orthographiques et grammaticales, des normes professionnelles et des chartes graphiques, saisir, présenter et mettre en forme des écrits professionnels courants à partir de modèles ou de notes manuscrites et en prenant en compte le contexte de la structure, afin de transmettre, selon les consignes données, les documents aux destinataires internes et externes dans les délais impartis.

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

La compétence s'exerce sous la responsabilité directe d'un supérieur hiérarchique. Sa mise en œuvre requiert la pratique d'une application bureautique et une utilisation pertinente des documents internes à l'entreprise.

Critères de performance

Le document utilisé est conforme à la situation à traiter
La présentation est en adéquation avec le contenu et adaptée au destinataire
Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées
L'utilisation du logiciel choisi est adaptée à la production attendue

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

Connaissance de l'entreprise
Connaissance du lexique métier de l'organisation
Connaissance de base des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle

S'adapter au contexte de l'entreprise
Choisir l'outil bureautique et utiliser la fonction adaptée aux travaux demandés
Appliquer les normes de présentation en vigueur
Utiliser des outils d'information et de communication
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Contrôler sa production avant transmission

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	15/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une procédure ou d'une demande ponctuelle, identifier et vérifier les documents à traiter, saisir, compléter ou mettre à jour des données, chiffrées ou non, afin d'assurer le suivi des informations nécessaires au bon fonctionnement de la structure ou du service. Contrôler la saisie et la fiabilité de la production.

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

Cette compétence s'exerce de façon très variable selon les services, le type et la taille de la structure, sous la responsabilité directe d'un supérieur hiérarchique et en lien avec les différents interlocuteurs de l'établissement. Sa mise en œuvre nécessite le plus souvent l'utilisation d'une application bureautique ou d'un progiciel de gestion.

Critères de performance

Les différents documents à traiter sont correctement identifiés
Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes
Les incohérences sont repérées et signalées
Les procédures de traitement des documents sont respectées

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

Connaissance de l'Entreprise
Connaissance du lexique métier de l'organisation
Connaissance des procédures administratives et commerciales
Connaissance des règles arithmétiques de base
Connaissance des principes généraux d'un progiciel de gestion

S'adapter au contexte de l'entreprise
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques
Utiliser les outils de suivi appropriés
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Travailler en lien avec les partenaires internes et externes de la structure

Faire preuve de rigueur dans le traitement des données à actualiser
Maintenir son attention de façon soutenue
Contrôler sa production avant transmission

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	16/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de consignes ou de procédures définies, vérifier l'état des stocks de consommables, la disponibilité des équipements et des salles ; identifier en temps voulu le besoin de réapprovisionnement, de remise en état ou de réservation. Effectuer la mise à jour des documents de suivi (planning, fiche de stock...) et transmettre les informations aux interlocuteurs afin que les commandes soient déclenchées en temps voulu.

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

Cette compétence s'exerce différemment selon la taille et l'organisation de la structure. Dans une petite structure, elle peut couvrir la totalité du suivi des ressources matérielles (consommables, équipements, etc.). Dans les plus grandes entreprises, le périmètre d'intervention est plus restreint et s'exerce en étroite collaboration avec d'autres services (achats, etc.)

Critères de performance

Les besoins et les contraintes sont pris en compte
Les signalements relatifs aux seuils d'alertes sont faits en temps voulu
Les états de suivi sont à jour

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

Connaissance des principes généraux d'un progiciel de gestion
Connaissance des outils de planification

Appliquer les procédures de suivi des équipements et consommables
Utiliser des plannings et des outils de suivi de stocks
Utiliser les fonctions de base d'un tableur et d'un traitement de texte
Utiliser les outils de communication courants

Recueillir et transmettre de manière adaptée les informations aux interlocuteurs

Organiser son travail en fonction des besoins repérés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	17/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes données et en suivant les procédures en vigueur, réaliser les travaux de reprographie et de numérisation au sein d'une structure ; classer et archiver des supports papier ou informatiques à partir d'une organisation existante pour en assurer la traçabilité et en garantir un accès aisé à tout utilisateur habilité.

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

Cette compétence s'exerce très fréquemment dans tout type de structure et dans tout secteur d'activité sous la responsabilité directe d'un supérieur hiérarchique.

Critères de performance

La reproduction des documents est conforme à la demande
La structure du classement respecte les consignes et/ou procédures
Les documents recherchés sont accessibles rapidement par tout utilisateur habilité

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

Connaissance des normes de classement
Connaissance des supports et matériels de stockage
Connaissance de base de l'environnement informatique

S'adapter au contexte de l'entreprise
Utiliser les matériels de duplication (photocopieur, scanner, micro-ordinateur, imprimante)
Utiliser les modes de classement physique et numérique existants
Repérer l'arborescence de classement documentaire et la faire évoluer en cas de besoin
S'adapter aux évolutions des matériels technologiques

Respecter la confidentialité des informations transmises
Travailler en lien avec les partenaires internes et externes de la structure

Organiser son travail de façon méthodique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	18/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des consignes et procédures, accueillir les visiteurs, les orienter de manière adéquate, les renseigner ou prendre un message afin de traiter leur demande dans les meilleurs délais, en conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur. Gérer simultanément l'accueil physique et téléphonique. Aménager l'espace d'accueil et mettre à disposition les documents d'information.

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

Cette compétence s'exerce différemment selon la taille et l'organisation de la structure. Dans une petite structure, elle peut couvrir la totalité des activités d'un accueil central. Dans les plus grandes entreprises, le périmètre d'intervention est plus restreint et l'accueil s'effectue surtout au sein d'un service. L'environnement de travail peut être bruyant.

Critères de performance

L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur
L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation
La demande est traitée de façon pertinente
Les documents d'information sont à jour et accessibles

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

Connaissance de l'Entreprise
Connaissance du lexique métier de l'organisation
Connaissance des techniques de communication

S'adapter au contexte de l'entreprise
S'exprimer avec clarté et fluidité
Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil (tenue d'un registre, délivrance de badges, prise de pièces d'identité, ...)
Utiliser les outils de communication
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Respecter la confidentialité des informations transmises
Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur dans la structure
Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs internes et externes

Veiller à assurer un environnement d'accueil conforme aux attentes de l'entreprise
S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes dans la situation d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	19/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des contraintes de temps, des usages professionnels et des consignes spécifiques au contexte de la structure, émettre ou réceptionner des appels, les filtrer, les transférer ou renseigner les interlocuteurs à un premier niveau afin de satisfaire les demandes. Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernés ; consulter les agendas et tenir compte des informations qui y figurent pour renseigner les interlocuteurs et, si besoin, les mettre à jour. Veiller à prendre en compte la simultanéité des tâches liées à l'accueil des visiteurs et au traitement des appels téléphoniques.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure. Elle est souvent caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique et téléphonique et son exercice requiert une présence permanente. L'environnement de travail peut être bruyant.

Critères de performance

L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur
La demande est traitée de façon pertinente
Les informations transmises sont fiables
Les procédures internes à l'entreprise sont respectées

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

Connaissance de l'Entreprise
Connaissance du lexique métier de l'organisation
Connaissances de base des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des techniques de communication
Connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique

S'exprimer avec clarté et fluidité
Utiliser des outils informatiques de planification (agendas partagés, plannings en ligne,)
Utiliser les outils de communication
Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
Mettre en œuvre les procédures d'accueil téléphonique en vigueur dans la structure

Respecter la confidentialité des informations transmises
Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs internes et externes

S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes dans la situation d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	20/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de consignes données et à partir des demandes émises par le hiérarchique ou par les interlocuteurs externes, consulter les sources d'information appropriées, rechercher et sélectionner des informations afin de les transmettre aux destinataires, internes ou externes, sous une forme adaptée au contenu et à la demande.

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

Cette compétence nécessite de s'adapter aux différentes sources d'information utilisées dans la structure, qu'elles soient manuelles ou informatisées. Les recherches en ligne requièrent l'utilisation régulière d'Internet en raison de l'étendue des domaines de recherche et de la nécessité d'exploiter une information toujours actualisée.

Critères de performance

L'information transmise répond à la demande
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

Connaissance de l'Entreprise
Connaissance de base des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance de la réglementation et des usages en matière d'utilisation d'Internet

Effectuer des recherches dans des ouvrages professionnels papier et en ligne (catalogue, mode d'emploi, annuaire, dictionnaire ...)
Utiliser Internet avec pertinence et rapidité
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
Choisir et utiliser le mode de transmission adéquat
S'exprimer avec clarté et fluidité
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques
Utiliser les différents outils de communication

Respecter la confidentialité des informations transmises
Adapter son langage aux différents interlocuteurs lors de la transmission de l'information

Respecter les délais dans la transmission des informations
Respecter le cadre et les limites des consignes données

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	21/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Traiter le courrier entrant et sortant

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les procédures en vigueur et les consignes de l'entreprise, réceptionner, enregistrer et diffuser le courrier entrant (courrier postal, fax, courriels, colis) auprès des destinataires correctement identifiés; préparer, envoyer et suivre le courrier sortant à l'aide des tarifs et imprimés postaux en vigueur afin de faciliter les échanges et la communication interne et externe de la structure. Prendre en compte les nécessités et les urgences des différents interlocuteurs et organiser son travail en conséquence.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure et est généralement mise en œuvre au poste d'accueil de l'entreprise, mais parfois aussi en situation isolée. Selon les procédures, l'employé administratif et d'accueil utilise registre, tampon dateur, pèse-lettres, machine à affranchir, imprimés postaux, fax, messagerie électronique.

Critères de performance

Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées
Le courrier est enregistré correctement
Les destinataires sont correctement identifiés
Les imprimés postaux sont utilisés correctement
Les priorités et les contraintes sont prises en compte

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

Connaissance du lexique métier de l'organisation
Connaissance des techniques de communication

Identifier les différents types de documents circulant dans l'entreprise
Respecter les normes d'expédition du courrier
Utiliser les matériels de traitement du courrier
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de textes et d'un tableur
Utiliser les outils de communication
Identifier le tarif en vigueur d'un envoi
Choisir l'imprimé postal approprié et le renseigner

Respecter la confidentialité de la structure
Travailler en collaboration avec les autres acteurs de la structure

Appliquer les procédures de traitement du courrier
Repérer la fonction et le rôle de chaque membre du personnel de la structure
Organiser ses tâches en fonction des priorités et des contraintes des interlocuteurs internes et externes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	22/28

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier, comprendre et appliquer, d'une part les instructions ponctuelles ou permanentes fournies par les interlocuteurs habilités ; d'autre part, les différentes étapes des procédures (règles, notices techniques, modes opératoires,...) afin d'assurer la conformité et la fiabilité des travaux administratifs demandés.

Critères de performance

Les consignes sont correctement appliquées
Les étapes des procédures sont respectées

Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de présenter une bonne image de la structure et de contribuer à la qualité de la communication interne et externe, identifier les différents acteurs de l'organisation et leurs missions, situer sa place et cerner son périmètre d'intervention au sein de la hiérarchie.
Adapter sa posture et son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs.

Critères de performance

Les interlocuteurs internes et externes sont correctement identifiés
La posture est adaptée à l'interlocuteur
Les règles de courtoisie sont respectées

Organiser son travail en fonction de la production demandée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser son travail de manière efficace et optimiser la gestion de son temps en tenant compte des priorités de production données par la hiérarchie.

Critères de performance

L'ergonomie du poste de travail est pertinente et efficace
Les productions sont réalisées dans les délais impartis

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	23/28

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 le courriel, le chat ou messagerie instantanée (principe de discussion ou de conversation orale reproduit à l'écrit), mais des outils plus perfectionnés, tels que la visio-conférence, les réseaux sociaux et blogs, les sites web, peuvent être utilisés.

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 : mël, chat, visio-conférence, web-conférence...

Outils de travail collaboratif : 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 produit en série 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 de gestion intégrée, développé et adapté aux règles de gestion de l'entreprise. Ex. : logiciel SAP.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	24/28

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
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	25/28

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
EAA	TP-01318	REAC	01	30/09/2013	30/07/2013	26/28

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."

