



Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

Agent Administratif

Libellé réduit: AA
Code titre: TP-00367
Type de document: REAC
Version: 4
Date de validation: 11/12/2008
Date de mise à jour: 21/08/2009

Agent Administratif

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	2/39

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

DELARONCIERE CATHERINE

Participants pour les centres

DUBARE Alain CENTRE AGREE CRP J.Pierre Timbaud

FOUYSSAT Geneviève CENTRE AGREE CRP Mulhouse

LEFILLATRE Valérie CENTRE AGREE CRP Beauvoir

PAVES Evelyne CENTRE AGREE CRP Chantoiseau

REVEL Hélène CENTRE AGREE CRP Sable sur Sarthe

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

GARCERA LAURENCE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	3/39

Introduction

Contexte de la révision du titre

Le titre professionnel d'Agent Administratif d'Entreprise a fait l'objet d'un arrêté de certification en mars 2004 (J.O n° 53 du 3 mars 2004 page 4279), pour une durée de cinq ans.

L'enquête réalisée par l'AFPA et la FAGERH en 2008 auprès d'anciens stagiaires AAE de l'AFPA et de contres agréés (426 personnes) montre que l'Agent Administratif de niveau V garde sa place dans la filière administrative.

Pour certaines personnes, il offre une perspective d'évolution vers les métiers du secrétariat ou de la comptabilité de niveau IV. Il s'inscrit parfaitement dans le cadre d'une professionnalisation « tout au long de la vie » et répond ainsi à l'effort d'adaptation à l'emploi d'un public nécessaire sur le marché du travail.

Les **résultats d'insertion (75,6 %)** attestent de l'adéquation pour un public donné à l'emploi qualifié et évolutif. Il peut permettre l'accès à des catégories d'emplois intermédiaires avec de l'expérience ou à l'aide de formation.

On trouve cet emploi dans tous les types d'entreprises et dans tous les secteurs professionnels. Les résultats de l'enquête montrent une progression importante de la tenue de l'emploi **dans les établissements publics, les administrations ou les associations** (cela concerne 59% des anciens stagiaires interrogés).

Les tendances retenues pour le nouvel emploi-type d'Agent Administratif

Le nouvel intitulé retenu : « **Agent Administratif** » reflète le fait que l'emploi n'est pas majoritairement tenu dans les entreprises privées, ce que pouvait laisser penser l'ancien intitulé : « Agent Administratif d'Entreprise ».

Les composantes du précédent titre restent fondamentalement les mêmes : trois activités et 10 compétences, mais le contenu de ces activités a été rééquilibré pour tenir compte des évolutions de l'emploi (*voir schéma page suivante*) :

- Pour tous les titres du secrétariat, la bureautique est dorénavant identifiée comme un **outil omniprésent, permettant d'assurer la majorité des travaux administratifs. L'intitulé de l'activité 1 est remanié en ce sens** : « Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques », ainsi que les compétences qui s'y rattachent. L'activité comporte maintenant **4 compétences**, dont une compétence qui se trouvait précédemment dans l'activité 3 (compétence 2 « Rédiger sur consignes des écrits courants ») et une nouvelle compétence (compétence 3 « Rechercher et restituer des informations »).
- **L'activité 2**, consacrée à l'accueil (physique et téléphonique) **reste identique** en termes de contenu.
- **L'activité 3**, qui était auparavant essentiellement articulée autour des opérations commerciales, est allégée en termes de traitement de ces opérations et élargie au traitement des documents administratifs pour refléter la croissance de la tenue de l'emploi dans les administrations. **Elle ne comporte plus que 3 compétences au lieu de 4.**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	4/39

Comparatif ancien titre/nouveau titre

Activités Types	
Agent Administratif d'Entreprise (AAE) 2004	Agent Administratif (AA) 2008
AT1 - Organiser son poste bureautique et produire tout document à l'aide de logiciels de bureau CT 1 – Assurer le fonctionnement courant de son poste bureautique CT 2 – Saisir / modifier et présenter tout document à l'aide des applications bureautiques CT 3 – Organiser et assurer un classement bureautique pour le partage et la conservation de l'information	AT1 - Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques CT 1 – Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données CT 2 – Rédiger sur consignes des écrits courants CT 3 – Rechercher, restituer des informations CT 4 – Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation
AT2 - Accueillir les visiteurs, recevoir et émettre les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier CT 4 – Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil pour satisfaire sa demande CT 5 – Acheminer les appels téléphoniques vers les destinataires appropriés CT 6 – Enregistrer, ventiler, expédier le courrier sans délai	AT2 - Accueillir les visiteurs, traiter les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier CT 5 – Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil CT 6 – Emettre et recevoir les appels téléphoniques CT 7 – Enregistrer, diffuser, expédier le courrier
AT3 - Traiter les opérations administratives et commerciales courantes de l'entreprise CT 7 – Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux CT 8 – Rédiger les courriers courants à partir de modèles ou d'indications CT9 – Reproduire et classer des documents CT 10 – Gérer les ressources matérielles courantes d'un service	AT3 – Traiter les opérations administratives et commerciales courantes CT 8 – Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux CT9 - Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents CT 10 – Gérer les ressources matérielles courantes
Equivalences	
AT1 =>	néant
AT2 =	AT2
AT3 =	AT3

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	5/39

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - Agent Administratif

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	6/39

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

Agent Administratif

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

12121 - AGENT ADMINISTRATIF/AGENTE ADMINISTRATIVE D'ENTREPRISE
12112 - AGENT/AGENTE D'ACCUEIL

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Employé administratif
Employé de bureau
Agent Administratif d'Entreprise

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:
RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T01 Secrétariat-comptabilité-gestion

Sous Secteur EVOLIF: HB Secrétariat, comptabilité, gestion

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 5424 - Employés administratifs divers d'entreprise
5444 - Agents et hôtesse d'accueil et d'information
FAP: L260 - Agents d'accueil et d'information
L261 - Agents administratifs divers
NAF: 748F - Secrétariat et traduction
NSF: 324 t - Secrétariat, bureautique
FORMACODE: 35052 - accueil
35066 - bureautique
35071 - technique administrative
35091 - classement

FET04 DEFINITION:

L'Agent Administratif participe aux travaux administratifs de différents services.

En respectant les consignes et les procédures :

- Il réalise les travaux administratifs et commerciaux courants à l'aide des outils bureautiques et de communication mis à sa disposition
- Il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la nature de l'activité exercée par l'entreprise (publique ou privée, commerciale ou non), en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise mais aussi des exigences du bassin d'emploi, mais la constante est l'utilisation des outils d'information et de communication. L'Agent Administratif passe une grande partie du temps devant un écran.

Il exerce cet emploi au sein d'un service ou à un poste d'accueil. En fonction du type d'entreprise, il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Il agit dans le respect de la confidentialité. Par ailleurs, il est appelé à faire face à des changements fréquents de tâches.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	7/39

L'emploi requiert une bonne capacité d'adaptation à des environnements de travail différents, un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures et un comportement professionnel dans un objectif d'esprit de service.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

Formation de niveau V (ou expérience professionnelle) dans le secteur tertiaire administratif.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

L'Agent Administratif, sous le contrôle d'un hiérarchique, exerce diverses fonctions dans des structures et organisations de différentes natures.

Il est responsable de la réalisation fiable de son travail.

Il contribue à l'image de marque de l'entreprise, en interne et à l'externe.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

- L'Agent Administratif saisit et met en forme tout type de document à l'aide des outils bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie, logiciel de gestion commerciale, logiciel de PréAO, ...)
- Il rédige les écrits courants à partir de consignes
- Il a en charge la reproduction, la recherche, la transmission et la mémorisation des informations (classement, archivage), l'enregistrement, le tri, la diffusion et l'expédition du courrier
- Il accueille, oriente et renseigne les visiteurs, effectue la réception et l'émission des appels téléphoniques, transmet les messages
- Il participe à la gestion des ressources matérielles du service, ou de la structure
- Il assure le suivi des opérations administratives et commerciales courantes.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Sans objet

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques

AT2 - Accueillir les visiteurs, traiter les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier

AT3 - Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

Situer la fonction d'Agent Administratif, et comprendre le fonctionnement et le rôle de l'entreprise dans son environnement économique.

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

Niveau V. L'Agent Administratif peut évoluer vers un poste Tertiaire Administratif de niveau IV.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	8/39

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Sans objet

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 12/02/2009**Auteur:** DELARONCIERE CATHERINE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 05/03/2009**FET16 CODE DE LA FET:** FET-0367-04

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	9/39

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques
- 2 - Accueillir les visiteurs, traiter les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier
- 3 - Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	10/39

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'Agent Administratif produit tout document administratif courant, en respectant les consignes données et en recherchant efficacité, qualité et rapidité professionnelles, pour faciliter le bon fonctionnement et la communication de l'entreprise.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité constitue un préalable au métier. Elle est prépondérante dans l'emploi.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'Agent Administratif réalise cette activité à un niveau permettant son exercice sans assistance.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Cette activité s'exerce en toute autonomie. Si nécessaire, le titulaire du poste est capable d'identifier la personne ressource.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

En appliquant les procédures en vigueur et avec les outils bureautiques adaptés, l'Agent Administratif :

- Saisit, met à jour et présente tout type de données
- Rédige, saisit et met en forme, sur consignes des écrits professionnels courants (courriers, notes, fax, e mails, etc.)
- Recherche les informations pertinentes et utiles à l'activité. Les restitue sous une forme appropriée et dans le délai imparti
- Contrôle son travail
- Organise son arborescence
- Classe informatiquement les documents produits en respectant les normes de partage et de conservation fixées par l'entreprise
- Assure l'entretien courant du poste bureautique.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité s'exerce au sein d'une équipe, dans un environnement informatisé, nécessitant des capacités relationnelles et d'adaptation.

Le travail collaboratif implique une organisation en réseau et des fichiers partagés avec une arborescence spécifique à l'entreprise ou au service.

La messagerie électronique, les téléchargements, les transferts de documents, la recherche d'information sur les sites Internet, les échanges de données informatisées obligent à un classement et un archivage rigoureux des fichiers informatiques.

L'engagement de plus en plus fréquent des entreprises dans un processus de qualité exige un respect rigoureux des procédures.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	11/39

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

L'exercice de cette activité doit respecter certaines règles en matière d'ergonomie : posture, éloignement du poste de travail, durée d'exercice de l'activité en continu, etc.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'activité peut être exercée au service d'interlocuteurs de statuts divers mais habilités à passer commande d'une production.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Certaines entreprises développent des logiciels spécifiques que l'opérateur doit prendre en compte dans l'organisation de son poste de travail.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C1 - Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données
- C2 - Rédiger sur consignes, des écrits courants
- C3 - Rechercher, restituer des informations
- C4 - Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

12121 - AGENT ADMINISTRATIF/AGENTE ADMINISTRATIVE D'ENTREPRISE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Sans objet

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02674-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	12/39

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Accueillir les visiteurs, traiter les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'Agent Administratif assure l'accueil des visiteurs et des correspondants au téléphone. Il les renseigne et les oriente de façon à satisfaire leur demande, en contribuant au développement d'une image positive de l'entreprise.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est caractéristique de l'emploi d'Agent Administratif. Elle peut être exercée indépendamment des autres activités.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité est assurée sans assistance dans les situations courantes.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Cette activité s'exerce dans les limites d'un cadre fixé dans l'entreprise, en utilisant les procédures préétablies. Au-delà, l'Agent Administratif doit être capable de solliciter collaborateurs ou responsables à bon escient.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'Agent Administratif :

- Identifie et oriente l'interlocuteur au téléphone
- Oriente le visiteur (plans, explications)
- Recherche et donne les informations demandées (à partir de l'organigramme, des agendas, plannings, etc.)
- Note, rédige et transmet les messages à leurs destinataires (messages papier, mails)
- Prend en charge le courrier à l'arrivée et au départ (trie, distribue, affranchit)

Il réalise cette activité au moyen des outils de communication mis à sa disposition.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Cette activité peut être exercée à l'accueil ou dans un bureau. Elle est souvent réalisée parallèlement aux autres activités. L'Agent Administratif doit donc faire face à des changements fréquents d'activité. L'évolution des technologies de communication (travail en réseau, messagerie électronique, utilisation d'Internet...) implique une capacité d'adaptation. Cette activité nécessite une présence permanente au poste de travail. L'Agent Administratif applique les consignes de l'entreprise et utilise des équipements et outils tels que téléphone, fax, micro-ordinateur, plannings, organigrammes, annuaires, etc.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Cette activité implique de représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation. Elle impose de respecter les règles de confidentialité.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'Agent Administratif exerce cette activité dans un esprit de service, avec des interlocuteurs de statuts divers, internes et externes à l'entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	13/39

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Selon le contexte d'exercice de l'activité, une langue étrangère peut être utilisée. Dans ce cas, l'Agent Administratif est amené à accueillir et à renseigner les correspondants au téléphone ou les visiteurs étrangers, en utilisant des formules standard.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C5 - Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

C6 - Emettre et recevoir les appels téléphoniques

C7 - Enregistrer, diffuser, expédier le courrier

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

12121 - AGENT ADMINISTRATIF/AGENTE ADMINISTRATIVE D'ENTREPRISE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Sans objet

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02675-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	14/39

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'Agent Administratif assure le traitement des opérations administratives et commerciales courantes. Il établit et enregistre, en les contrôlant, les documents relatifs à ces opérations, dans le respect des procédures.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

L'importance de cette activité varie selon la nature de l'entreprise (publique ou privée) ou sa taille. Elle peut représenter une part importante de l'emploi et être exercée indépendamment des autres activités.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Selon la taille de l'entreprise et l'organisation des services, l'Agent Administratif assure cette activité dans un poste isolé ou au sein d'un service.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

L'Agent Administratif exerce cette activité sous le contrôle de son responsable.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

En appliquant les procédures en vigueur, l'Agent Administratif :

- Identifie et vérifie les opérations administratives et/ou commerciales
- Établit les documents correspondants manuellement ou à l'aide de logiciels adaptés
- Édite et contrôle la saisie et corrige les erreurs
- Met à jour les fichiers concernés par ces opérations
- Reproduit, diffuse et classe manuellement des documents
- Gère les ressources matérielles courantes

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'Agent Administratif exerce cette activité en utilisant les logiciels et les outils de communication du poste de travail. Il respecte les consignes et les procédures de l'entreprise.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

L'exercice de cette activité doit respecter certaines règles en matière d'ergonomie : posture, éloignement du poste de travail, durée d'exercice de l'activité en continu, etc.

Les conditions de la mise en œuvre de cette activité peuvent varier selon l'activité de l'entreprise.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'Agent Administratif assure cette activité en relation avec des interlocuteurs internes et externes.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Dans certaines entreprises, cette activité peut s'étendre au traitement comptable des documents commerciaux et de trésorerie : achats, ventes et règlements. L'Agent

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	15/39

Administratif identifie et enregistre les documents et produit les états comptables qui en résultent (journaux, grand livre, balance).

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C8 - Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux

C9 - Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents

C10 - Gérer les ressources matérielles courantes

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

12121 - AGENT ADMINISTRATIF/AGENTE ADMINISTRATIVE D'ENTREPRISE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Sans objet

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02676-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	16/39

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données
- 2 - Rédiger sur consignes, des écrits courants
- 3 - Rechercher, restituer des informations
- 4 - Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation
- 5 - Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- 6 - Emettre et recevoir les appels téléphoniques
- 7 - Enregistrer, diffuser, expédier le courrier
- 8 - Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux
- 9 - Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents
- 10 - Gérer les ressources matérielles courantes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	17/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A l'aide du logiciel adapté et sur consignes, l'Agent Administratif transcrit des données ou modifie un document existant. Le résultat est présenté selon les normes en vigueur dans l'entreprise et cohérent avec sa destination finale.

Pour ce faire, il :

- Relit et vérifie sa bonne compréhension des données à traiter
- Recherche les informations ou explications nécessaires à la compréhension ou à la transcription
- Choisit et lance l'application adaptée au document à présenter
- Saisit le document ou modifie un document existant
- Utilise les fonctions d'un traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de PréAO et éventuellement d'autres logiciels adaptés
- Applique les normes typographiques et les règles de présentation
- Contrôle l'exactitude, l'orthographe et la grammaire, la qualité et la cohérence des travaux réalisés

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La présentation des documents constitue une compétence indispensable à l'exercice des activités du titulaire du poste. Elle est couramment mise en oeuvre et peut concerner tous les domaines d'activité avec des niveaux de difficultés variables.

Les normes de présentation varient selon les entreprises ; l'Agent Administratif se conforme aux usages en vigueur (charte graphique, normes internes, etc.).

La retranscription peut être réalisée à partir de supports de différentes natures et de différentes origines (notes personnelles ou d'une autre personne, enregistrements, etc.).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- La présentation est en adéquation avec le contenu et adaptée au destinataire
- Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées
- Les normes de présentation professionnelle sont respectées
- Le logiciel choisi est pertinent
- Les fonctions les plus efficaces sont utilisées, au regard de la production attendue
- Le fond est correctement structuré et les idées fidèlement retransmises
- Le délai de réalisation est acceptable.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Présenter un écrit en respectant les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales
- Utiliser des outils bureautiques et de communication

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Types d'écrits professionnels
- Charte graphique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	18/39

- Règles typographiques
- Orthographe
- Règles grammaticales
- Règles syntaxiques

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Mettre en œuvre des méthodes d'organisation
- Axer ses efforts sur l'atteinte de résultats correspondant aux objectifs de l'organisation.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013070-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	19/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Rédiger sur consignes, des écrits courants

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'Agent Administratif compose à partir de phrases types ou rédige sur consignes des écrits simples.

- Il prend connaissance des consignes
- Il identifie clairement le travail demandé et le résultat attendu
- Il rassemble les informations nécessaires à la rédaction
- Il saisit et présente les documents en fonction des normes professionnelles et des usages internes.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Certains de ces écrits sont automatisés (modèles, lettres-types, etc) ou remplis en ligne (formulaires, etc).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- L'orthographe et la grammaire sont respectées
- Les documents sont rédigés selon les règles rédactionnelles
- Les échéances de production sont respectées

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Rédiger des écrits simples
- Utiliser un traitement de texte ou un logiciel de messagerie
- Appliquer les normes et les procédures en vigueur.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Types d'écrits professionnels
- Règles de présentation
- Orthographe, grammaire, syntaxe
- Vocabulaire commercial, technique ou économique
- Usages professionnels

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Mettre en œuvre des méthodes d'organisation
- Savoir modifier l'ordre des priorités
- Axer ses efforts sur l'atteinte de résultats correspondant aux objectifs de l'organisation.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	20/39

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 13/02/2009**Auteur:** DELARONCIERE CATHERINE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 05/03/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-013071-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	21/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Rechercher, restituer des informations

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'Agent Administratif est amené à rechercher des informations utiles à son activité et à celles de son entreprise, à les restituer de façon fiable et pertinente, en fonction des destinataires.

Pour ce faire, il :

- identifie la demande d'information
- choisit la bonne source d'information et y accède
- rassemble, sélectionne les documents utiles et en prend connaissance
- restitue l'information utile aux personnes concernées

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Les sources varient en fonction des informations : Internet, ouvrages professionnels, annuaires, manuels techniques, dictionnaires, etc.

La multiplicité des informations, l'étendue des domaines de recherche, impliquent la nécessité d'utiliser l'outil Internet avec efficacité et rapidité, voire de savoir traiter l'information instantanément.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les sources utilisées sont fiables
- Les écrits courants sont compris
- L'information sélectionnée est en adéquation avec le besoin
- Le traitement est adapté au contexte
- Les délais impartis sont respectés.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Identifier les sources d'information pertinentes et fiables
- Utiliser des outils de communication et bureautiques
- Connaître des méthodes et outils de recherche d'information
- S'exprimer clairement

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Types de sources d'information
- Connaissance de l'entreprise et de son environnement
- Procédures et circuits internes de l'information

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	22/39

- Respecter la confidentialité
- Structurer et contrôler sa production
- Planifier les tâches et organiser son propre travail

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 13/02/2009**Auteur:** DELARONCIERE CATHERINE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 05/03/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-013072-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	23/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Pour organiser et assurer un classement bureautique facilitant la recherche ou la conservation de tout type d'information, l'Agent Administratif :

- Identifie une organisation de dossiers en relation avec des activités et des productions et en conçoit l'arborescence
- Accède au dossier principal dans lequel doit être réalisé l'arborescence
- Crée les dossiers et sous-dossiers nécessaires au classement des documents professionnels
- Après saisie des documents, les enregistre en les classant dans les dossiers
- Copie, déplace, renomme, supprime des dossiers et/ou fichiers existants
- Recherche un document ou un dossier classé informatiquement
- Adapte l'arborescence de son poste de travail en tenant compte de l'évolution de son activité
- Met à jour et archive en veillant à la sécurité et à la confidentialité

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Qu'il travaille en mono poste ou en réseau, les flux de documents entrants et sortants sont tels que les échanges de données informatisées constituent désormais des actions courantes.

De ce fait, la maîtrise du classement informatique des documents constitue une compétence indispensable à l'exercice des activités de l'Agent Administratif.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Le document recherché est accessible rapidement par soi-même ou par un tiers
- Les dossiers sont organisés de façon pertinente par rapport aux activités d'un service ou d'une entreprise

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Identifier les différents supports de stockage de l'information
- Repérer l'arborescence existante
- Classer les fichiers dans les dossiers adaptés
- Faire évoluer l'arborescence en cas de besoin
- Utiliser les fonctionnalités de gestion de fichiers
- Appliquer les procédures et modes opératoires

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Règles d'identification des fichiers
- Connaissance du vocabulaire associé
- Connaissance des différents modes et supports de classement informatique
- Connaissance du matériel
- Connaissance des principes et méthodes de sauvegarde de sécurité
- Connaissance des règles juridiques de conservation des documents.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	24/39

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Mettre en oeuvre des méthodes d'organisation
- Planifier les tâches et organiser son propre travail

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013073-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	25/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Pour accueillir et renseigner efficacement, l'Agent Administratif :

- Identifie le visiteur et sa demande
- Ecoute la demande et recherche l'information
- Oriente le visiteur et le renseigne avec pertinence
- Met à disposition des documents d'information
- Prend les messages et les transmet.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence peut s'exercer soit à l'accueil, soit au sein d'un service.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- L'attention portée aux autres favorise la communication ouverte
- L'expression est adaptée à la situation
- La réponse est pertinente par rapport à la demande
- Les documents d'information sont à jour et accessibles

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Repérer les fonctions des membres du personnel et leurs missions
- Respecter les procédures de circulation de l'information dans l'entreprise
- Respecter les règles de confidentialité

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Organigramme et usages en vigueur dans l'entreprise
- Plannings, bases de données, fichiers, plans
- Eventuellement connaissances de base en langue étrangère

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Adapter sa communication à l'interlocuteur et aux situations
- Adopter des comportements conformes à la culture de l'organisation
- Répondre aux demandes avec professionnalisme, serviabilité et réceptivité
- Gérer la simultanéité des tâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	26/39

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 21/08/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013074-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	27/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Emettre et recevoir les appels téléphoniques

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'Agent Administratif émet et reçoit les appels téléphoniques, en :

- Se présentant selon les usages de l'entreprise
- Identifiant correctement l'interlocuteur,
- S'exprimant de façon claire et intelligible,
- Utilisant un vocabulaire professionnel adapté,
- Repérant les objectifs des messages, pour les restituer de façon cohérente,
- Filtrant si nécessaire, les appels destinés à sa hiérarchie ou aux membres de l'équipe, dans le respect des consignes reçues,
- Utilisant la messagerie téléphonique.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence peut s'exercer soit à l'accueil de l'entreprise, soit au sein d'un service. Quand elle s'exerce au poste d'accueil, elle est souvent interrompue par des visiteurs. Le flux des appels nécessite alors une bonne résistance psychologique.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- La communication est adaptée à l'interlocuteur
- La demande est prise en compte et le message est transmis en temps voulu au bon interlocuteur
- Les informations transmises sont fiables

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Identifier le destinataire du message
- Communiquer un message à l'oral ou par écrit
- Transférer un appel
- Reformuler le message à faire passer
- Utiliser les outils de communication (téléphone, répondeur, télécopie, messagerie...)
- S'adapter à un interlocuteur étranger

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Prise de notes
- Outils de communication
- Eventuellement connaissances de base en langue étrangère

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Adopter des comportements conformes à la culture de l'organisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	28/39

- Adapter sa communication à l'interlocuteur et aux situations
- Gérer la simultanéité des tâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013075-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	29/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Enregistrer, diffuser, expédier le courrier

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Selon les procédures en vigueur et les consignes de l'entreprise, l'Agent Administratif :

- Identifie les destinataires, la nature et l'importance du courrier
- Enregistre et diffuse le courrier "Arrivée"
- Enregistre et affranchit le courrier "Départ"
- Traite les fax et les e-mails

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence est généralement mise en oeuvre au poste d'accueil de l'entreprise, mais parfois aussi en situation isolée. L'Agent Administratif utilise pèse-lettres, machine à affranchir, imprimés postaux, fax et messagerie électronique.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les procédures internes sont respectées
- Le courrier est distribué et enregistré sans erreurs
- Les tarifs et/ou les imprimés postaux sont utilisés correctement

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Situer les fonctions et le rôle de chaque membre du personnel dans l'entreprise
- Identifier les différents types de documents circulant dans l'entreprise
- Appliquer les procédures de l'entreprise
- Respecter les normes d'expédition du courrier

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaissance de l'organisation de l'entreprise

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Mettre en œuvre des méthodes d'organisation
- Respecter la confidentialité
- Travailler en collaboration avec les autres

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	30/39

FC10 CODE DE LA FC: FC-013076-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	31/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Pour traiter les documents administratifs et commerciaux, l'Agent Administratif :

- Identifie et vérifie les opérations administratives et/ou commerciales
- Établit les documents correspondants manuellement ou à l'aide de logiciels adaptés
- Édite et contrôle la saisie et corrige les erreurs
- Met à jour les fichiers concernés par ces opérations

Il met en oeuvre le traitement en s'assurant de la fiabilité des renseignements.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'Agent Administratif effectue ces opérations en équipe ou en situation isolée, en utilisant éventuellement un logiciel de gestion de base de données ou de gestion commerciale.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les différents documents administratifs et commerciaux sont correctement identifiés
- Les données saisies sont exactes
- Les documents sont en cohérence avec les termes des contrats
- Les délais impartis sont respectés

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Reconnaître les documents administratifs, commerciaux et de trésorerie
- Identifier le processus de traitement des documents commerciaux
- Tenir à jour les fichiers concernés

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Calculs arithmétiques
- Modes de classement

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Axer ses efforts sur l'atteinte de résultats correspondant aux objectifs de l'organisation.
- Mettre en oeuvre des méthodes d'organisation

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	32/39

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013077-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	33/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 9

Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'Agent Administratif:

- Repère l'organisation du classement
- En assure la reproduction
- En assure la diffusion si nécessaire
- Procède au classement et à l'archivage en respectant les procédures, de façon à permettre une recherche aisée par les utilisateurs
- Supprime éventuellement des documents

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La reproduction peut être effectuée directement avec un photocopieur ou à partir d'un poste bureautique. Chaque entreprise peut adopter ses propres normes de classement et ne pas respecter rigoureusement celles de l'AFNOR.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les documents à classer / archiver sont correctement repérés
- Le classement est à jour
- L'accès par tous les utilisateurs potentiels est aisé
- La reproduction des documents est de qualité
- Les documents sont diffusés au destinataire approprié

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Appliquer les normes de classement et respecter les usages de l'entreprise
- Utiliser les matériels de duplication : photocopieur, scanner, micro-ordinateurs, imprimantes, ...

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaissance des règles en matière de conservation et de reproduction des documents
- Organisation de la circulation des documents

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Axer ses efforts sur l'atteinte de résultats correspondant aux objectifs de l'organisation
- Mettre en œuvre des méthodes d'organisation

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	34/39

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 05/03/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-013078-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	35/39

INTITULE DE LA COMPETENCE 10

Gérer les ressources matérielles courantes

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Pour l'Agent Administratif, la gestion des moyens matériels implique, dans le cadre de consignes et/ou de contraintes budgétaires définies :

- De vérifier l'état des ressources et/ou matériels
- D'utiliser une procédure de suivi (prêts, consommations, etc.)
- D'identifier le besoin de réapprovisionnement et/ou de la remise en état
- De rassembler et d'actualiser les données afférentes (suivi de stocks, de budgets, statistiques, etc.)

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'exercice de cette compétence varie fortement selon la taille de l'entreprise.

Dans une petite entreprise, c'est l'Agent Administratif qui est souvent chargé de la gestion de toutes les ressources matérielles : fournitures, équipements, etc.

Dans une plus grande entreprise, la logistique est soit dévolue à une ou plusieurs personnes identifiées, soit organisée dans un contexte de service.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les besoins et les contraintes sont pris en compte
- Les opérations à déclencher sont repérées en temps voulu
- Les fournitures sont disponibles et les équipements en état de marche
- Les outils de suivi du prêt des matériels sont à jour

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Rechercher l'information
- Utiliser des plannings, des outils de gestion du temps, des outils de suivi de stock, des imprimés, des questionnaires, etc.
- Utiliser des outils bureautiques : traitement de texte, tableur, etc.
- Assurer le suivi administratif des commandes

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Vocabulaire technique associé à la gestion de ces ressources
- Méthodes d'organisation du travail et gestion du temps
- Procédures

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Respecter la confidentialité
- Axer ses efforts sur l'atteinte de résultats correspondant aux objectifs de l'organisation.
- Mettre en oeuvre des méthodes d'organisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	36/39

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 13/02/2009**Auteur:** DELARONCIERE CATHERINE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 05/03/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-013079-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	37/39

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	REAC	4	11/12/2008	21/08/2009	38/39

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 art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi