



Référentiel de Certification



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

Agent Administratif

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

Agent Administratif

Référentiel de Certification

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	2/30

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
PAVES Evelyne CENTRE AGREE CRP Clairvivre
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	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	3/30

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

Agent Administratif

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

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE
DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
"Agent Administratif"**

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

Agent Administratif

Arrêté de création, date de parution au J.O.: 03/03/2004

Arrêté de modification, date de parution au J.O.:

Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 04/02/2009

Niveau: V

Code de la nomenclature NSF: 324 t - Secrétariat, bureautique

Code du titre: TP-00367

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

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

RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	5/30

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

L'Agent Administratif exerce des fonctions polyvalentes dans des structures et organisations diverses, sous le contrôle d'un hiérarchique. Il réalise les travaux administratifs et commerciaux courants de différents services en respectant les consignes et les procédures. Il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

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.

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.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

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

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

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

- Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- Emettre et recevoir les appels téléphoniques
- Enregistrer, diffuser, expédier le courrier

Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

- Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux
- Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents
- Gérer les ressources matérielles courantes

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.

RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

AT1 - ASSURER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS A L'AIDE DES OUTILS BUREAUTIQUES

CT1 - Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données

Critères :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	6/30

- 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.

CT2 - Rédiger sur consignes des écrits courants

Critères :

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

CT3 - Rechercher, restituer des informations

Critères :

- 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.

CT4 - Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation

Critères :

- 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

AT2 - ACCUEILLIR LES VISITEURS, TRAITER LES APPELS TELEPHONIQUES, RECEPTIONNER ET EXPEDIER LE COURRIER

CT5 - Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

Critères :

- 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

CT6 - Emettre et recevoir les appels téléphoniques

Critères :

- 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

CT7 - Enregistrer, diffuser et expédier le courrier

Critères :

- Les procédures internes sont respectées
- Les destinataires sont identifiés rapidement
- Les tarifs et/ou les imprimés postaux sont utilisés correctement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	7/30

AT3 - TRAITER LES OPERATIONS ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES COURANTES

CT8 - Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux

Critères :

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

CT9 - Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement les documents

Critères :

- 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.

CT10 - Gérer les ressources matérielles courantes

Critères :

- Les besoins et les contraintes sont pris en compte
- Les opérations à déclencher sont repérées en temps voulu.

RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

Epreuve de synthèse:

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	8/30

Il s'agit d'une mise en situation qui recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle.

Elle évalue les compétences identifiées comme coeur de métier.

- Epreuve écrite

La situation de travail permet d'évaluer les compétences suivantes de l'Agent Administratif :

- 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 8- Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux
- CT 9- Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement les documents

- Epreuve orale

C'est une épreuve de communication orale appliquée à la fonction d'Agent Administratif sous forme d'une simulation téléphonique et de l'accueil physique d'un visiteur, permettant d'évaluer les compétences :

- CT 5- Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- CT 6 - Emettre et recevoir les appels téléphoniques

Cette épreuve est réalisée à partir de scénarios pré-établis remis au jury et se situe dans le même contexte professionnel que la partie écrite.

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Epreuve écrite	3 h 40	dont 0 h 30 de prise en main du poste de travail
Epreuve orale	20 minutes	- Une simulation téléphonique - Un accueil physique
Total	4 heures	

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Chaque candidat disposera :

- d'un poste informatique avec accès Internet et d'une imprimante (connectée au poste ou partagée en réseau).
- des logiciels bureautiques courants (traitement de texte, tableur, préAO, logiciel de gestion commerciale...)
- de petites fournitures de bureau courantes (chemises, post-it, papier, agrafeuse, etc.) et des imprimés nécessaires à la réalisation de certains travaux
- d'un dictionnaire de français

Compte tenu de l'utilisation du réseau local et d'Internet dans le cadre de l'épreuve de synthèse, le centre organisateur devra prévoir :

- soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont devront être informés les candidats par le centre organisateur,
- soit une surveillance physique renforcée.

3°) Les modalités de réalisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	9/30

Un dossier est remis à chaque candidat comportant les éléments à traiter.

L'emplacement des fichiers numériques fournis pour réaliser certaines tâches, et préalablement prévu par l'organisateur, lui est indiqué au moment de la remise des épreuves.

Si l'épreuve de synthèse le prévoit, les candidat(e)s peuvent avoir à remettre certains travaux en cours d'épreuve, dans le délai imparti. Dans ce cas, la consigne doit figurer dans le sujet de l'épreuve.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 4 heures

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer :

- des résultats à l'épreuve de synthèse
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, des résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'objectif de l'entretien est de :

- vérifier le niveau de maîtrise, par le candidat, de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé,
- échanger sur son expérience et la pratique qu'il a acquises tout au long de son parcours,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	10/30

- vérifier si le candidat a une vision claire et correcte du métier (fonction d'Agent Administratif).

Durée de l'entretien: 30 minutes

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

La présence des membres du jury n'est pas obligatoire pendant la durée de l'épreuve écrite, l'appréciation se faisant au vu des résultats des productions réalisées par le candidat.

La présence d'un surveillant (ou plusieurs si la taille du groupe l'exige) est requise pendant toute la durée de l'épreuve.

L'intervention des deux membres du jury est cependant indispensable pour la correction des épreuves écrites, l'épreuve orale (simulation téléphonique et accueil d'un visiteur) et l'entretien.

Conditions particulières de composition:

Le jury est composé d'au moins deux professionnels du secteur d'activité visé par le titre et habilités par la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

RCT11 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: 21/08/2009

RCT12 CODE DU RCT: RCT-0367-04

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

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

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

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

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

Code du certificat: CP-001511

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Agent Administratif

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

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.

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.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	13/30

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données

Critères :

- 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.

Rédiger sur consignes, des écrits courants

Critères :

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

Rechercher, restituer des informations

Critères :

- 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.

Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation.

Critères :

- 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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	14/30

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	4 Heures	plus 30 mn maximum d'entretien technique
Présentation de preuves		Document de Synthèse de la Pratique Professionnelle (DSPP)
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation de travail recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle. Les candidats, à partir de directives ou consignes (telles qu'elles sont données en entreprise), devront, dans des délais impartis :

- Présenter des documents professionnels en utilisant les principales fonctions des logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, PréAO...) et les ressources numériques (fichier, image, logo)
- Rechercher et communiquer les informations nécessaires à l'exécution des tâches demandées,
- Réaliser des courriers simples et répétitifs,
- Assurer un classement informatique et papier des fichiers et documents produits.

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

- Un micro-ordinateur par candidat avec logiciels bureautiques courants (traitement de textes, tableur, PréAo) et connexion à Internet
- Une imprimante individuelle ou collective
- Des fournitures de bureau courantes : chemises et sous-chemises, agrafeuses, etc.
- Les dossiers et documentation professionnelle utiles, tels que dictionnaires, grammaire (à disposition directe dans la salle)

Compte tenu de l'utilisation du réseau local et d'Internet dans le cadre de l'épreuve, le centre organisateur devra prévoir :

- soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont devront être informés les candidats par le centre organisateur,
- soit une surveillance physique renforcée.

3°) Les modalités de réalisation

Un dossier est remis à chaque candidat(e) comportant les éléments à traiter, selon une mise en situation reconstituée qui permet d'évaluer toutes les compétences de l'activité-type.

Prise en main du poste de travail : 0 h 30

Réalisation des travaux : 3 h 30

Correction des travaux des candidats par les évaluateurs

Entretien technique de 30 minutes maximum par candidat

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	15/30

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

Néant

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

Le centre qui organise les sessions de validation pour les CCP constitue le binôme d'évaluateurs : chaque binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel membre du jury du titre (figurant sur la liste désignée par la DDTEFP) et d'un(e) formateur(trice) du secteur d'activité concerné.

A l'ouverture des plis, un des évaluateurs remet l'épreuve aux candidat(e)s et assure la transmission des consignes.

Durant la situation de travail, les évaluateurs sont appelés à :

- " Assurer la transmission de consignes et/ou d'informations au candidat
- " Observer durant la situation de travail (comportement professionnel lors des différentes phases et événements de l'épreuve)
- " Prendre connaissance de l'ensemble des travaux réalisés par le candidat pour les évaluer

Les évaluateurs reçoivent ensuite le candidat en entretien afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

RCC08 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: 21/08/2009

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	16/30

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02674-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	17/30

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	18/30

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

Code du certificat: CP-001512

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Agent Administratif

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

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.

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.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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.

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

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- Emettre et recevoir les appels téléphoniques
- Enregistrer, diffuser, expédier le courrier

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil

Critères :

- L'attention portée aux autres favorise la communication ouverte
- L'expression est adaptée à la situation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	19/30

- La réponse est pertinente par rapport à la demande
- Les documents d'information sont à jour et accessibles

Emettre et recevoir les appels téléphoniques

Critères :

- 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

Enregistrer, diffuser, expédier le courrier

Critères :

- Les procédures internes sont respectées
- Les destinataires sont identifiés rapidement
- Les tarifs et/ou les imprimés postaux sont utilisés correctement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	20/30

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2 heures maximum	Plus 30 mn maximum d'entretien technique
Présentation de preuves		Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP)
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation de travail recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en œuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle.

Le candidat devra, à partir de consignes ou procédures telles qu'elles sont données en entreprise, dans des délais impartis :

- Accueillir des visiteurs en face à face et fournir les informations demandées (2 ou 3 visiteurs)
- Recevoir des appels téléphoniques (entre 3 et 5)
- Prendre des messages et les transmettre sur papier ou par e-mail (2 ou 3)
- Émettre des appels (entre 3 et 5)
- Diffuser le courrier Arrivée (une dizaine de documents)
- Affranchir le courrier Départ (une dizaine d'objets postaux)

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

- Un poste informatique avec logiciels bureautiques courants et connexion à Internet.
- Un téléphone sur le poste de travail
- Une imprimante individuelle ou collective
- Des outils tels que plannings, organigrammes, annuaires, etc.
- De petites fournitures de bureau courantes (chemises, post-it, papier, agrafeuse, etc.) et des imprimés nécessaires à la réalisation de certains travaux
- Un pèse-lettres et éventuellement une machine à affranchir

Compte tenu de l'utilisation du réseau local et d'Internet dans le cadre de l'épreuve, le centre organisateur devra prévoir :

- soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont devront être informés les candidats par le centre organisateur,
- soit une surveillance physique renforcée.

3°) Les modalités de réalisation

Il s'agit d'une mise en situation professionnelle reconstituée qui évalue les compétences nécessaires pour mener l'activité.

La durée totale de passation est de 2 h 30 maximum :

- 0 h 30 pour la prise en main du poste de travail et de l'environnement (poste d'accueil, micro-ordinateur, téléphone, documentation, etc.),
- 1 h minimum et 1 h 30 maximum pour la mise en situation elle-même

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

- 0 h 30 maximum pour l'entretien technique avec le candidat

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Ce document permet au candidat de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

Néant

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

Le centre qui organise les sessions de validation pour les CCP constitue le binôme d'évaluateurs : chaque binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel membre du jury du titre (figurant sur la liste désignée par la DDTEFP) et d'un(e) formateur(trice) du secteur d'activité concerné.

La mise en situation nécessite la présence d'au moins deux évaluateurs pour :

D'une part tenir le rôle des tiers prévus par la situation et assurer la transmission de consignes et/ou d'informations au candidat

D'autre part observer le candidat (comportement professionnel lors des différentes phases et événements de l'épreuve).

Les évaluateurs reçoivent ensuite le candidat en entretien afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

RCC08 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

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02675-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	22/30

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	23/30

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Traiter les opérations administratives et commerciales courantes

Code du certificat: CP-001535

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Agent Administratif

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-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.

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

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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.

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 oeuvre de cette activité peuvent varier selon l'activité de l'entreprise.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux
- Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents
- Gérer les ressources matérielles courantes

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

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

Critères :

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	24/30

Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents

Critères :

- 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.

Gérer les ressources matérielles et logistiques courantes

Critères :

- Les besoins et les contraintes sont pris en compte
- Les opérations à déclencher sont repérées en temps voulu.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	25/30

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	4 heures	Plus 30 mn maximum d'entretien technique
Présentation de preuves		Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle (DSPP)
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation de travail recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en œuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle. Les candidats, à partir de directives ou consignes (telles qu'elles sont données en entreprise), devront, dans des délais impartis :

- Identifier des documents administratifs ou commerciaux (bon de commande, facture, formulaire, états,...) pour traitement approprié.
- Etablir un document à caractère administratif ou commercial (par exemple un bon de commande pour un fournisseur habituel ou un état des congés du personnel)
- Assurer la réception et le traitement administratif d'une commande (d'un nouveau client par exemple ou de fournitures de bureau)
- Mettre à jour les fichiers concernés par la situation (clients, fournisseurs, personnel et autres partenaires).
- Reproduire et classer des documents pour diffusion
- Veiller à l'approvisionnement et au bon fonctionnement des équipements ou matériels (déclencher une commande de consommables ou alerter un service maintenance par exemple)

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

- Un micro-ordinateur par candidat connecté à Internet et avec logiciels bureautiques courants (traitement de textes, tableur, PréAo, logiciel de gestion commerciale, etc.)
- Une imprimante individuelle ou collective
- Des fournitures de bureau courantes : chemises et sous-chemises, agrafeuses, etc.

Compte tenu de l'utilisation du réseau local et d'Internet dans le cadre de l'épreuve, le centre organisateur devra prévoir :

- soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont devront être informés les candidats par le centre organisateur,
- soit une surveillance physique renforcée.

3°) Les modalités de réalisation

Un dossier est remis à chaque candidat comportant les éléments à traiter, selon une mise en situation reconstituée qui permet d'évaluer toutes les compétences de l'activité-type.

Prise en main du poste de travail : 0 h 30

Réalisation des travaux : 3 h 30

Correction des travaux des candidats par les évaluateurs

Entretien technique de 30 minutes maximum avec le candidat

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	26/30

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Ce document permet au candidat de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

Néant

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

Le centre qui organise les sessions de validation pour les CCP constitue le binôme d'évaluateurs : chaque binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel membre du jury du titre (figurant sur la liste désignée par la DDTEFP) et d'un(e) formateur(trice) du secteur d'activité concerné.

A l'ouverture des plis, un des évaluateurs remet l'épreuve aux candidat(e)s et assure la transmission des consignes.

Durant la situation de travail, les évaluateurs sont appelés à :

- Assurer la transmission de consignes et/ou d'informations au candidat
- Observer durant la situation de travail (comportement professionnel lors des différentes phases et événements de l'épreuve)
- Prendre connaissance de l'ensemble des travaux réalisés par le candidat pour les évaluer

Les évaluateurs reçoivent ensuite le candidat en entretien afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 13/02/2009

Auteur: DELARONCIERE CATHERINE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	27/30

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

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02676-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	28/30

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AA	TP-00367	Guide RC	4	11/12/2008	21/08/2009	29/30

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 art ou un procédé quelconques."



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