



REFERENTIEL DE COMPETENCES TRANSFERABLES

Domaine de compétences
"Gestion et traitement de l'information"

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	2/10

Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que : « Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».

Elaborée dans le cadre d'un groupe de travail comprenant des représentants des confédérations syndicales représentatives et piloté par la DGEFP, la certification s'appuie sur le constat que les militants syndicaux développent des compétences multiples dans différents domaines professionnels à travers l'exercice de leur mandat. Pour le groupe de travail, il est établi que la reconnaissance de ces compétences dans une certification reconnue favorisera une sécurisation des parcours professionnels des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel. La certification proposée vise, par équivalence directe avec une partie d'une certification professionnelle existante, à créer des passerelles vers des métiers qui ne sont pas nécessairement les métiers d'origine des mandatés.

Les travaux de recensement des activités et d'écritures des compétences associées, leur traduction dans les divers référentiels de compétences transférables, ainsi que les modalités d'évaluation, ont été conduits par l'AFPA sous le pilotage de la DGEFP. Chaque référentiel de compétences transférables est construit à partir d'une analyse de l'activité des mandatés et des représentants des personnels. Il intègre en italique des indications sur les écarts constatés entre les compétences mises en œuvre dans l'activité des mandatés ou des représentants du personnel, et les compétences de l'activité des métiers visés par le certificat de compétences professionnelles mis en reconnaissance. Les mentions en italique de ces écarts qui portent sur certains critères d'évaluation, sur des savoir-faire, sur quelques connaissances et exceptionnellement sur une compétence, permettent à chaque candidat de se préparer à la certification en s'appuyant sur des modalités telles que l'aide d'un pair professionnel ou d'un expert du métier, ou d'une autoformation.

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	3/10

Vue synoptique du bloc de compétences

BC1	Domaine de compétences	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Gestion et traitement de l'information	1	Assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information
		2	Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais
		3	Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses collaborateurs
		4	Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	4/10

Situations professionnelles représentatives

Les situations de travail le plus souvent rencontrées pour la mise en œuvre des 4 compétences du bloc sont orientées vers :

1. L'accueil de visiteurs et le filtrage de demandes ;
2. La communication en français avec différentes personnes et la restitution de l'échange sous forme de message oral ou écrit ;
3. La gestion de situations de communication professionnelle en anglais avec divers interlocuteurs (comprendre la demande et y apporter des réponses détaillées et adaptées) ;
4. Le recueil et l'analyse de demandes adressées à un hiérarchique ;
5. La médiation entre un hiérarchique et différents interlocuteurs ;
6. La formalisation d'écrits professionnels sous forme de courrier, note de synthèse ou autre format, en français ou en anglais en respectant les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe et leur diffusion ;
7. La recherche sur Internet et la sélection d'informations relatives à l'organisation de l'entreprise, en lien avec son secteur d'activité. Leur mise en forme sous le format adapté à leur diffusion ;
8. La transmission d'informations recueillies à différents interlocuteurs selon la modalité adaptée ;
9. L'organisation et la conservation de documents physiques et numériques ;
10. Le traitement de situations délicates pouvant relever de difficultés ou dysfonctionnements.

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	5/10

Assurer la collecte, la synthèse et la diffusion de l'information

Description de la compétence

Afin de permettre à une entité (service, structure, entreprise) de disposer des informations utiles à son activité, assurer une veille, sélectionner les sources d'informations, collecter les informations pertinentes et en vérifier la fiabilité.

Si besoin synthétiser les informations (notes de synthèse, données chiffrées, dossiers documentaires), les commenter pour en faciliter la compréhension.

Diffuser les informations adéquates et actualisées auprès d'une ou plusieurs personnes de l'entité, en utilisant le format adapté et en respectant les usages professionnels.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie ou en coopération avec des collaborateurs. Elle réclame le traitement constant d'informations et revêt une importance particulière avec l'accès à une information quasi illimitée sur internet.

Critères d'évaluation

Les sources d'informations utilisées sont fiables

Les informations sélectionnées sont utiles pour l'activité de l'entité

Les informations diffusées sont en adéquation avec les besoins des destinataires

Le format de diffusion de l'information est adapté au type d'information et aux destinataires

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser couramment les outils bureautiques et de recherche d'information sur internet

Extraire les éléments pertinents d'un recueil de données d'information

Choisir le format adapté à la diffusion d'une information

Résumer une information dans un support de restitution

Mettre en forme une présentation d'information pour la rendre attractive

Utiliser un affichage de façon efficace pour diffuser une information

Respecter des règles orthographiques et grammaticales

Communiquer oralement en public avec aisance et de façon claire et concise

Utiliser des espaces et des outils collaboratifs

Anticiper les besoins d'informations, d'une structure, d'un service ou d'un hiérarchique

Vérifier son travail avant diffusion

Appliquer les procédures de diffusion de l'information de l'entreprise ou de la structure

Prendre en compte et respecter les délais de diffusion de l'information

Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables

Connaissance des normes de base de présentation d'une communication professionnelle

Connaissance des usages d'un affichage d'information en entreprise

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	6/10

Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais

Description de la compétence

Rédiger dans les règles d'usage des écrits professionnels de différentes natures (courriels, courriers, notes, comptes rendus, rapports, présentations), et les diffuser en respectant les modes opératoires et les procédures de l'entreprise, afin d'assurer une transmission d'informations entre un hiérarchique et des salariés, des services internes à l'entreprise, ou un environnement externe.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec un degré d'autonomie qui varie selon le contexte et le niveau de délégation accordé. Avec l'internationalisation des échanges, cette compétence doit pouvoir s'exercer en anglais.

Critères d'évaluation

Les règles d'usage sont respectées (présentation, structuration, vocabulaire...)

Le style est adapté aux destinataires

Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

Le mode de transmission est adapté à la situation (destinataires, niveau d'urgence et de confidentialité, procédures, ...)

Les écrits produits en anglais sont compréhensibles sans équivoque par un interlocuteur anglophone ()*

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser couramment un traitement de texte et des outils bureautiques

Prendre des notes pertinentes et efficaces

Rédiger un compte rendu fidèle à partir d'une prise de notes

Transcrire une note d'information dans une forme ajustée à son format de diffusion

Synthétiser ou résumer un document pour une présentation

Ecrire dans un style professionnel ajusté aux objectifs et aux interlocuteurs

Adopter un mode de transmission adapté à la situation (destinataires, niveau d'urgence et de confidentialité, procédures...)

Choisir le support écrit adéquat au regard des conséquences juridiques

Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans l'entreprise

Contrôler sa production avant transmission

Prendre en compte et respecter les délais

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

Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables

Connaissance des règles de structuration d'un document

Connaissance des méthodes de synthèse et de résumé de document

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales en français et en anglais (Niveau B2)

Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle en français et en anglais (Niveau B2)

() Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)*

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	7/10

Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs

Description de la compétence

Accueillir et informer les visiteurs et les correspondants, en français et en anglais.

Intervenir en interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs et assurer un rôle de facilitateur, en mobilisant ses capacités de rechercher la réponse pertinente et en mettant en œuvre les techniques de communication professionnelle afin de gérer des situations variées et parfois délicates, notamment en cas d'indisponibilité ou d'absence des hiérarchiques.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure dans le cadre de situations d'accueil ou de médiation parfois complexes. L'intervention et l'échange doivent respecter le positionnement donné par la limite de délégation et le champ d'intervention, tout en valorisant l'image de la structure.

Critères d'évaluation

Des stratégies pour faire respecter les consignes de filtrage sont mobilisables

Les techniques d'écoute active sont mobilisables

La posture à adopter face à des sollicitations simultanées et/ou insistantes peut être explicitée

L'information transmise oralement par un interlocuteur anglophone est comprise sans ambiguïté ()*

L'expression orale en anglais est compréhensible par un interlocuteur anglophone ()*

() Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)*

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Assurer l'accueil physique d'un visiteur en veillant à la qualité du cadre et au respect des procédures

Filtrer les demandes et prendre des notes

Utiliser les techniques de communication adaptées (en veillant à reformuler, questionner et synthétiser)

Comprendre un interlocuteur s'exprimant en anglais et s'exprimer dans un anglais professionnel (Niveau B2)

Valoriser l'image de l'entreprise

Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations

Analyser une situation professionnelle et identifier les interlocuteurs et les tensions éventuelles

Respecter les règles de confidentialité

Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser ses activités pour assurer un accueil professionnel malgré la multiplicité des tâches et les interruptions fréquentes

Connaissance de base de techniques de communication interpersonnelle

Connaissance de la grammaire, de la phonétique et du vocabulaire courant en anglais (Niveau B2)

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité en français et en anglais (Niveau B2)

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	8/10

Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information

Description de la compétence

Organiser le classement et l'archivage physique ou numérique selon les règles en vigueur dans l'entreprise ou la structure, en veillant à la confidentialité de l'information, pour assurer aux personnes habilitées un accès rapide et sûr aux dossiers.

Organiser un système permettant de tracer l'information en concevant un outil de suivi ou en s'appuyant sur un outil ou un logiciel existant. Respecter les contraintes, les procédures et les règles de confidentialité en vigueur dans l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce de façon autonome dans le cadre des procédures définies dans l'entreprise ou la structure. Suivant la taille de l'organisation, des outils de gestion électronique des documents (GED) peuvent être utilisés pour organiser la documentation.

Critères d'évaluation

Le classement physique est organisé de manière claire et facilitante pour les utilisateurs

Le classement numérique permet une accessibilité rapide aux dossiers et aux documents

Les règles de confidentialité et de sécurité sont respectées

L'historique et la gestion de versions successives des documents émis sont rapidement accessibles

L'origine d'une information ou d'une donnée peut être facilement retrouvée

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Organiser le classement de dossiers dans son environnement numérique de travail

Appliquer des techniques de classement de documents physiques

Concevoir un plan de classement

Utiliser des outils de GED

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques

Respecter les règles de confidentialité des informations

Assurer une veille sur l'évolution des technologies numériques relatives au classement et à l'archivage

Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires définis dans l'entreprise

Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables

Connaissance des différents modes de classement

Connaissance des règles juridiques de conservation des documents

Connaissance des principes de base de la gestion électronique de documents(GED)

Libellé abrégé	Code titre professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RCT-Gestion et Traitement de l'information		RCT	v01	07/10/2019	26/06/2018	9/10

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 droit 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."



Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat.