



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé administratif et d'accueil

Niveau V

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	1/34

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi	29
Glossaire technique	30
Glossaire du REAC.....	31

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Employé administratif et d'accueil » a été créé en 2013 et a fait l'objet de l'arrêté du 01/08/2013 (parution au JO du 14/08/2013) avec prise d'effet au 14/08/2013 pour une validité de 5 ans.

La révision de 2018 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Ce titre professionnel constitue à ce jour la seule certification de niveau V dans les métiers du secrétariat des titres du Ministère de l'emploi. Il représente un tremplin vers le niveau IV.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'enquête menée à l'échelle nationale auprès d'employeurs dans différents types de structures montre que le métier est toujours organisé autour des travaux administratifs courants et des activités d'accueil. Néanmoins, des évolutions technologiques modifient le travail au quotidien.

En effet, la digitalisation des entreprises implique une dématérialisation importante des documents, entraînant ainsi un changement dans les pratiques. Beaucoup d'entreprises TPE ne sont qu'au début du processus de la transition numérique, cependant la transformation des organisations du travail et la généralisation des outils collaboratifs sont inéluctables.

La structuration en deux activités types est conservée et les intitulés des activités et des compétences sont actualisés ou reformulés pour une meilleure lisibilité.

Liste des activités

Ancien TP : Employé administratif et d'accueil

Activités :

- Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure
- Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

Nouveau TP : Employé administratif et d'accueil

Activités :

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- Assurer l'accueil d'une structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	1	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
		2	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
		3	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
		4	Trier et traiter les mails et le courrier
		5	Classer et archiver les informations et les documents
2	Assurer l'accueil d'une structure	6	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
		7	Traiter les appels téléphoniques
		8	Répondre aux demandes d'informations internes et externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	6/34

FICHE EMPLOI TYPE

Employé administratif et d'accueil

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'information tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un Cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activités dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	7/34

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
Trier et traiter les mails et le courrier
Classer et archiver les informations et les documents
2. Assurer l'accueil d'une structure
Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
Traiter les appels téléphoniques
Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
Organiser son travail en fonction de la production demandée

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : /
Code(s) NSF :
324t - Saisie, mise en forme et communication des données

Fiche(s) Rome de rattachement

M1602 Opérations administratives
M1601 Accueil et renseignements
M1606 Saisie de données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	8/34

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

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

Cette activité constitue les fonctions de base pour exercer les travaux administratifs courants et représente un premier niveau d'employabilité dans les métiers du secrétariat.

L'employé administratif et d'accueil rédige des mails et courriers simples, à partir de modèles ou de consignes, effectue tous travaux de saisie, de présentation et de mise en forme de documents professionnels courants tels que notes, tableaux, comptes rendus, etc., en respectant les normes professionnelles, les chartes graphiques et les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales et en s'assurant de la fiabilité des informations saisies.

Il consulte et actualise des agendas, des tableaux de suivi et des plannings (de salles, de véhicules, de matériels...). Il utilise des applications en ligne, recueille des informations et partage tous types de fichiers et documents. Selon les organisations, il participe aux commandes de consommables en collectant et transmettant les besoins au service concerné ou en passant directement les commandes.

Il réceptionne les mails de la messagerie générique de la structure, les trie, les filtre et les transmet aux destinataires concernés.

Il réceptionne, scanne, enregistre et diffuse aux collaborateurs concernés les courriers entrants. Il prépare, affranchit et expédie le courrier sortant.

En respectant les modes de classement existants dans la structure, il sauvegarde les fichiers et les dossiers, en local ou en ligne, effectue le classement des dossiers (papier et numériques) et participe à l'archivage.

Cette activité nécessite l'utilisation des fonctions usuelles des outils bureautiques, collaboratifs et de communication et une capacité d'adaptation à l'évolution constante de tous ces outils. En fonction de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de l'entreprise et des principes de développement durable, l'employé administratif et d'accueil applique des consignes comme la dématérialisation des documents et l'utilisation d'espaces numériques. Le traitement des données nécessite rigueur et attention, ainsi qu'un autocontrôle permanent de son travail.

Cette activité s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Directement rattaché à un supérieur hiérarchique qui peut lui indiquer, si nécessaire, les priorités et les délais de réalisation des travaux à effectuer, l'employé administratif et d'accueil est, néanmoins, responsable du travail administratif qui lui est confié, dans le cadre de procédures explicites ou implicites et organise son travail et ses tâches de façon autonome.

Il facilite la diffusion de l'information entre les collaborateurs et les interlocuteurs externes, en véhiculant une image positive de la structure.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	9/34

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
Trier et traiter les mails et le courrier
Classer et archiver les informations et les documents

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

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
Organiser son travail en fonction de la production demandée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	10/34

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Assurer l'accueil d'une structure

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

Cette activité constitue la partie « front office » du métier d'employé administratif et d'accueil et s'exerce parallèlement aux différents travaux de secrétariat.

Interface entre la structure et les visiteurs, l'employé administratif et d'accueil est le vecteur de l'image de la structure à l'externe comme à l'interne. Il fournit un service de qualité en mettant ses compétences relationnelles au cœur de cette activité. Sourire, courtoisie, tact, patience et résistance nerveuse sont autant d'éléments essentiels pour l'exercer.

Il organise son espace d'accueil pour accueillir, renseigner et orienter les visiteurs. En appliquant les procédures en vigueur, il filtre les accès aux différents espaces de la structure en vérifiant les identités si nécessaire. Il assure simultanément le traitement des appels téléphoniques et la transmission des messages. Il peut consulter et actualiser les agendas des collaborateurs en fonction des appels téléphoniques ou des visites.

En situation d'accueil, il est amené à répondre et à traiter, en temps réel, les demandes d'information d'interlocuteurs multiples et variés. Une bonne organisation est essentielle, tout comme la nécessité de se tenir informé de l'actualité de la structure ainsi que d'appréhender les limites de son rôle.

Il utilise quotidiennement les équipements téléphoniques, les outils collaboratifs et la messagerie électronique ou instantanée en s'adaptant aux évolutions constantes de ces outils.

Cette activité s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, à l'accueil ou dans un bureau et sans assistance dans les situations courantes, dans les limites d'un cadre fixé par la hiérarchie et en respectant les règles de confidentialité. Elle nécessite une présence permanente au poste de travail et une présentation conforme aux attentes de l'entreprise et aux exigences de l'activité.

L'employé administratif et d'accueil s'adapte à son environnement de travail et ajuste son comportement aux différents interlocuteurs, internes et externes.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
Traiter les appels téléphoniques
Répondre aux demandes d'informations internes et externes

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

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
Organiser son travail en fonction de la production demandée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	11/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de consignes ou de modèles, rédiger des mails et des courriers simples, saisir et mettre en forme des documents professionnels courants, afin de transmettre, dans les délais impartis, une information à l'interne ou à l'externe, dans le respect des normes professionnelles, des chartes graphiques et des règles orthographiques.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement sous la responsabilité de la hiérarchie dans tous types de structures et dans tous les secteurs d'activité. Elle nécessite l'utilisation d'outils bureautiques et de communication.

Critères de performance

Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées
Les normes typographiques et de présentation sont respectées
Les délais et les consignes sont respectés
L'information transmise est fiable
La production est conforme à l'objectif visé

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

Utiliser les fonctions bureautiques adaptées aux travaux demandés
Saisir et rédiger des écrits simples en respectant les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales
Présenter des documents selon les normes professionnelles liées à la structure
Utiliser des modèles de documents
Utiliser les fonctions de base d'une messagerie électronique
Rédiger un mail simple ou utiliser un modèle de mail
Insérer des fichiers ou des éléments à un mail
Contrôler sa production avant transmission
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Organiser son travail en fonction des productions demandées
Organiser son poste bureautique

S'adapter au contexte de la structure
Respecter la confidentialité

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissance des différents types d'écrits liés à la structure
Connaissance de base des règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	13/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir et mettre à jour tous types de données, en les collectant si nécessaire, présenter des tableaux chiffrés dans le respect des procédures et des consignes reçues, afin de contribuer dans les délais impartis au suivi des différents dossiers nécessaires au fonctionnement de la structure. Effectuer un autocontrôle des saisies pour s'assurer de la fiabilité des présentations et de la cohérence des données.

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

Cette compétence s'exerce de façon très variable selon le type et la taille des structures, sous la responsabilité de la hiérarchie et en lien avec les interlocuteurs des différents services. Elle nécessite l'utilisation des fonctions de base d'applications bureautiques ou de progiciels liés à l'activité.

Critères de performance

Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes

Les incohérences sont repérées et signalées

Les procédures de traitement des données sont respectées

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

Suivre et appliquer une procédure

Utiliser les fonctions de base d'un tableur

Effectuer des calculs simples avec un tableur (somme, min. max., moyenne, pourcentage)

Saisir et mettre à jour différents types de données

Présenter des données chiffrées et des graphiques

Contrôler sa production avant transmission

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Maintenir son attention de façon soutenue

Organiser son travail en fonction des productions demandées

S'adapter au contexte de la structure

Travailler en lien avec différents interlocuteurs de la structure

Respecter la confidentialité

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Connaissance des calculs arithmétiques de base (somme, cumul, pourcentage...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	15/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de communiquer, d'accéder aux données et de relayer des informations fiables en temps réel, utiliser des outils collaboratifs pour collecter des informations, saisir, mettre à jour et partager des fichiers, agendas et plannings, dans le respect des procédures et de la charte informatique en vigueur dans la structure. Selon l'organisation de la structure et sur demande, collecter les besoins de fournitures à l'aide des outils mis en place, les transmettre au service concerné ou passer les commandes en ligne.

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

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, de manière synchrone ou asynchrone, à l'interne ou à l'externe en utilisant des applications numériques.

Critères de performance

Les informations relayées sont fiables
Les procédures sont respectées
Le vocabulaire du numérique est identifié
Les outils collaboratifs sont utilisés avec aisance

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

Utiliser des outils collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)

Utiliser des outils bureautiques dans le Cloud, si en usage dans la structure

Utiliser les outils de communication

Utiliser les fonctions avancées d'une messagerie électronique partagée (filtres, indicateurs de suivi, gestion des messages automatisés...)

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter la politique de sécurité informatique en vigueur dans la structure

Organiser son travail de façon méthodique en fonction des besoins repérés

S'adapter au contexte de la structure

Travailler en équipe

Respecter la confidentialité

Connaissance des principaux outils collaboratifs

Connaissance du vocabulaire du numérique

Connaissances des procédures de circulation de l'information dans la structure

Connaissance des précautions et recommandations en matière de cyber sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	17/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Trier et traiter les mails et le courrier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures en vigueur et des consignes, notamment de sécurité et de confidentialité, réceptionner les mails, les trier, les filtrer et les transmettre aux destinataires concernés ; numériser, enregistrer et diffuser le courrier entrant, préparer l'envoi, la mise sous pli et l'affranchissement du courrier sortant à l'aide des tarifs et imprimés postaux en vigueur, papier ou en ligne, afin de faciliter les échanges et la communication interne et externe de la structure.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans toutes structures et tous secteurs d'activité. Selon les procédures, elle nécessite l'utilisation de matériels spécifiques (tampon dateur, pèse lettres, machine à affranchir...) ou d'applications numériques (envoi de lettres recommandées). Selon les cas, le courrier peut être acheminé physiquement aux prestataires des services d'envois de courriers, colis, etc.

Critères de performance

Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées
Le courrier est enregistré et diffusé sans erreur
Les destinataires des mails sont correctement identifiés
Les adresses mails des destinataires sont correctement orthographiées

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

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Identifier les différents types de documents circulant dans l'entreprise
Utiliser des outils de numérisation
Traiter le courrier entrant (tri, numérisation, enregistrement numérique et diffusion)
Traiter le courrier sortant (enregistrement numérique, mise sous pli et affranchissement)
Respecter les normes d'expédition du courrier
Utiliser les matériels de traitement du courrier
Identifier le tarif en vigueur d'un envoi
Choisir l'imprimé postal approprié et le renseigner par écrit ou en ligne
Utiliser une messagerie électronique
Traiter les mails entrants (en temps réel, tri, filtrage, transmission)

Appliquer les procédures de traitement des mails et du courrier
Organiser ses tâches en fonction des priorités et des contraintes des interlocuteurs internes et externes
Gérer son temps en fonction des travaux demandés

S'adapter au contexte de la structure
Respecter la confidentialité de la structure et des informations transmises
Travailler en collaboration avec les différents acteurs de la structure

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information
Connaissances des tarifs en vigueur des prestataires des services d'envois de courriers, colis, etc.
Connaissance des règles et préconisations pour une prise en charge optimale du courrier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	19/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Classer et archiver les informations et les documents

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures en vigueur, classer et archiver les mails et les documents (ou dossiers) en respectant le plan de classement existant. Selon la politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de la structure, numériser les documents et les dossiers en vue de leur classement ou archivage en local ou dans un Cloud, afin de faciliter l'accès à l'information et favoriser la traçabilité, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien dans le cadre des activités professionnelles courantes, dans tous types de structures et tous secteurs d'activité, sous la responsabilité de la hiérarchie.

Critères de performance

Les documents numérisés sont classés correctement
Les consignes ou procédures de classement sont respectées
Les mails sont classés ou archivés de façon pertinente

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

Identifier et suivre le plan de classement, physique ou numérique
Classer les mails, les fichiers ou les courriers numérisés dans les dossiers concernés
Enregistrer et sauvegarder des fichiers numériques
Numériser des documents
Respecter les règles d'identification et de nommage des fichiers
Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
Archiver des dossiers en respectant les procédures de la structure
S'adapter aux évolutions des matériels technologiques

Organiser son travail de façon méthodique
S'inscrire dans une démarche respectueuse d'éco-citoyenneté

S'adapter au contexte de la structure
Respecter la confidentialité des informations

Connaissance des normes de classement
Connaissance des supports et matériels de stockage
Connaissance des règles juridiques de conservation des documents
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	21/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes et les procédures de la structure, vérifier et disposer des informations à jour nécessaires au poste d'accueil, accueillir les visiteurs et les collaborateurs, les renseigner ou prendre un message, les orienter afin de traiter leurs demandes dans les meilleurs délais. Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande de l'interlocuteur.

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

Cette compétence est mise en œuvre au quotidien dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité. Elle peut s'exercer en gérant simultanément un accueil physique, un appel téléphonique et des travaux courants de secrétariat.

Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
La demande de l'interlocuteur est comprise
L'information transmise est correcte
L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur
L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation
La procédure d'accueil est respectée

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

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
S'exprimer avec clarté et fluidité
Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil (tenue d'un registre, délivrance de badges, prise de pièces d'identité, ...)
Identifier la demande et la prendre en compte
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre
Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
Utiliser les techniques de prise de notes
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées

Gérer la simultanéité des tâches
Organiser son environnement d'accueil

S'adapter au contexte de la structure
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Respecter la confidentialité des informations transmises
Faire preuve de courtoisie
Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur dans la structure
Véhiculer une image positive de la structure
Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs internes et externes

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	23/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Traiter les appels téléphoniques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes et procédures en vigueur, traiter les appels, les filtrer, les transférer ou renseigner les interlocuteurs. Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande. Prendre les messages et les transmettre aux destinataires concernés afin de satisfaire les demandes des interlocuteurs.

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

Cette compétence est mise en œuvre au quotidien dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité. Elle peut s'exercer en gérant simultanément un appel téléphonique, un accueil physique et des travaux courants de secrétariat et peut, selon les structures, concerner différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée).

Critères de performance

L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur
Les informations transmises sont fiables
La demande de l'interlocuteur est comprise
Les demandes sont traitées avec rapidité
Les procédures internes sont respectées

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

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
S'exprimer avec clarté et fluidité
Identifier la demande et la prendre en compte
Filtrer les appels dans le respect des consignes reçues
Traiter simultanément un accueil téléphonique et physique
Utiliser les techniques de prise de notes
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées
Utiliser les outils de communication : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, plateforme de communication unifiée
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande
Mettre en œuvre les procédures d'accueil téléphonique en vigueur dans la structure

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

S'adapter au contexte de la structure
S'adapter à l'interlocuteur et à la situation
Respecter la confidentialité des informations transmises
Véhiculer une image positive de la structure

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)
Connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	25/34

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En situation d'accueil, afin de faciliter le fonctionnement de la structure et satisfaire les interlocuteurs internes ou externes, rechercher des informations en vérifiant la fiabilité de la source ou en sollicitant la personne adéquate, répondre aux demandes dans les meilleurs délais et transmettre l'information pertinente sous la forme adaptée au contenu, dans le respect des procédures en vigueur et dans la limite de ses missions et des consignes de la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures, à partir d'une demande interne ou externe et nécessite de s'adapter aux différentes sources d'information utilisées, qu'elles soient sur papier ou numériques. Elle requiert l'utilisation du Web avec efficacité et rapidité.

Critères de performance

L'information transmise répond à la demande
Les sources d'information utilisées sont fiables
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
La réponse à la demande est transmise dans les délais
La confidentialité des informations est respectée

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

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Identifier la demande d'information et sa pertinence
S'exprimer avec clarté et fluidité
Effectuer des recherches dans des sources adéquates
Utiliser le Web avec pertinence et rapidité
Sélectionner l'information pertinente et la transmettre de façon adéquate
Rédiger des écrits professionnels simples à l'aide de modèles

Respecter les délais dans la transmission des informations
Respecter le cadre et les limites des consignes données
S'adapter à la multiplicité des tâches
Organiser son travail en fonction des besoins repérés

S'adapter au contexte de la structure
Respecter la confidentialité des informations transmises
Adopter une posture professionnelle

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information
Connaissance des différentes sources d'information
Connaissance des procédures internes en matière d'utilisation du Web

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	27/34

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

Critères de performance

Les consignes sont correctement appliquées
Les étapes des procédures sont respectées

Organiser son travail en fonction de la production demandée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser son travail de manière efficace, améliorer le classement en privilégiant la numérisation des documents et optimiser la gestion de son temps en tenant compte des priorités de production données par la hiérarchie.

Critères de performance

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	29/34

Glossaire technique

Cloud

Le terme « Cloud » (nuage en anglais) recouvre l'ensemble des solutions de stockage distant. Les données, au lieu d'être stockées sur des disques durs ou mémoires, sont disponibles sur des serveurs distants et accessibles par Internet via une liaison sécurisée.

Outils bureautiques

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

Outils de communication

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

Outils et espaces collaboratifs

Ils peuvent se classer en quatre types :

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

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

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

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

Plateforme (ou serveur) de communication unifiée

Plateforme fédérant en un seul produit les fonctionnalités de présence, de messagerie instantanée, de conférence audio/vidéo/web, de téléphonie d'entreprise et de partage.

Progiciel

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

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

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

Réseau social d'entreprise

C'est un système de communication interne, un lieu d'échange professionnel interne accessible aux employés d'une entreprise et éventuellement aux partenaires de cette entreprise (fournisseurs, clients, distributeurs...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	31/34

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	18/04/2018	32/34

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 quelconque."

