



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Secrétaire assistant

### Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	1/38



## 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 .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	33
Glossaire technique .....	34
Glossaire du REAC.....	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	3/38



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Secrétaire assistant » a été réexaminé en 2012 et a fait l'objet des arrêtés du 22 octobre 2012 et du 7 novembre 2012 (parution au J.O. du 31 octobre 2012 et au J.O. du 20 novembre 2012) avec prise d'effet au 1<sup>er</sup> mars 2013 pour une validité de 5 ans.

La révision du titre en 2017 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les conférences sur les métiers du secrétariat et de l'assistantat, l'analyse des études parues récemment<sup>[1]</sup> et les enquêtes menées auprès de professionnels confirment que la profession de secrétaire assistant reste parmi les plus répandues dans les métiers du secrétariat et correspond aux fonctions de base déclinables dans tous types de structures, privées, publiques et associatives. Sa principale caractéristique réside en une grande polyvalence exercée au sein d'une équipe, qui nécessite une maîtrise de l'organisation du temps et une adaptation aux évolutions des outils numériques.

L'emploi demeure organisé autour des mêmes missions. Il se rapporte à une fonction clé au sein de l'entreprise ou du service, qui présente une grande variété d'activités et impose une obligation d'efficacité pour assurer le bon fonctionnement de la structure.

La structuration actuelle de l'emploi est ainsi conservée. Certains intitulés ou descriptions d'activités et de compétences sont précisés pour faciliter leur lisibilité et tenir compte des évolutions des outils et des pratiques numériques.

---

[1]

Rapport DARES – Les métiers en 2022 – avril 2015

Observatoire de la Fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat – Conférences-débats animées par François GRANIER, sociologue et chercheur associé au CNRS – 2016

Salon Activ'assistante – Conférences animées par Julien LEVY, professeur affilié et directeur du Centre digital d'HEC – octobre 2016

Baromètre des métiers de l'assistantat – Activ'assistante – décembre 2016

Assises nationales de la Fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat – mars 2017

### Liste des activités

#### Ancien TP : Secrétaire assistant

Activités :

- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

#### Nouveau TP : Secrétaire assistant

Activités :

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	5/38

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités	1	Produire des documents professionnels courants
		2	Communiquer des informations par écrit
		3	Assurer la traçabilité et la conservation des informations
		4	Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
		5	Planifier et organiser les activités de l'équipe
2	Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines	6	Assurer l'administration des achats et des ventes
		7	Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
		8	Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
		9	Assurer le suivi administratif courant du personnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	6/38

## FICHE EMPLOI TYPE

### Secrétaire assistant

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

L'emploi de secrétaire assistant se caractérise par une grande polyvalence. Le secrétaire assistant joue un rôle essentiel dans le fonctionnement d'un service ou d'une entreprise, ses missions se situant au cœur de l'activité quotidienne. Il intervient en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe, assure la coordination et l'organisation des informations, effectue le suivi administratif des fonctions commerciales ou traite les dossiers administratifs courants des ressources humaines. Il peut contribuer à la gestion de certains dossiers spécifiques.

Premier interlocuteur des collaborateurs, mais également des partenaires externes à l'entreprise, le secrétaire assistant contribue à la qualité de la communication de la structure. Il en valorise l'image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Il facilite le travail de sa hiérarchie en prenant en charge la préparation des dossiers, la conception, la présentation et la diffusion de documents tels que mails, courriers, comptes rendus, tableaux ou graphiques, grâce à une orthographe et une syntaxe irréprochables. Il effectue la recherche d'informations à partir de sources identifiées et organise le classement et l'archivage physiques et numériques.

Il assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs et les flux d'appels multicanaux, en gérant la prise de rendez-vous et la tenue des agendas ainsi qu'en organisant les réunions et les déplacements.

Au sein du service commercial de l'entreprise, il traite les commandes clients ou les demandes d'achats et les approvisionnements. Il assure l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs, répond aux demandes d'information et traite les réclamations courantes qu'il a identifiées et analysées, en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise. Il facilite le suivi de l'activité commerciale en produisant des tableaux statistiques et des graphiques significatifs.

Selon l'organisation de la structure, il participe au suivi administratif du personnel en tenant à jour les dossiers, en procédant aux formalités d'embauche et de départ des salariés et en apportant des réponses conformes au droit du travail aux demandes courantes d'information d'ordre social.

Le secrétaire assistant peut être amené à prendre en charge de manière agile les travaux des collègues des différents secrétariats à tout moment, afin de maintenir une continuité de service, nécessitant une capacité d'adaptation et d'ouverture sur son environnement.

Selon le contexte de la structure, l'utilisation de la langue anglaise peut être demandée pour apporter des réponses à des demandes simples d'un interlocuteur anglophone.

Le secrétaire assistant exerce sa fonction avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon la taille et le domaine d'activité de l'entreprise. L'organisation des tâches qui lui incombent relève de sa propre initiative.

La multiplicité des tâches et des intervenants entraîne des interruptions fréquentes de l'activité en cours et nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités.

L'essentiel de l'activité s'exerce de façon sédentaire avec l'utilisation d'outils numériques et de logiciels propres à la structure. L'évolution technologique de ces outils nécessite une mise à jour et une adaptation des compétences en permanence. Les horaires sont stables même si l'amplitude des horaires de travail tend à s'élargir pour s'adapter aux flux des sollicitations de la clientèle ou des usagers.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	7/38

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'emploi de secrétaire assistant s'exerce dans tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités.

Dans les grandes entreprises, l'activité est centrée sur les spécificités du service dans lequel elle est exercée. Dans une PME ou une TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire
- Secrétaire administratif
- Secrétaire polyvalent
- Assistant administratif
- Assistant d'équipe
- Assistant d'entreprise

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

## Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire comptable
- Secrétaire assistant immobilier
- Secrétaire assistant médico-social

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

Produire des documents professionnels courants

Communiquer des informations par écrit

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Planifier et organiser les activités de l'équipe

2. Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

Assurer l'administration des achats et des ventes

Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

Assurer le suivi administratif courant du personnel

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités

Assurer une veille technologique et informationnelle

S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	8/38



## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Sans objet

Code(s) NSF :

324t - Saisie, mise en forme et communication des données

## Fiche(s) Rome de rattachement

M1607 Secrétariat

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	9/38



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

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

Cette activité constitue le socle des métiers du secrétariat et correspond à un premier niveau d'employabilité. Le secrétaire assistant prend en charge les travaux courants de secrétariat pour une équipe ou un service, afin de faciliter la communication des informations et l'organisation des activités.

Il produit tous types de documents dans le respect des chartes graphiques et des règles orthographiques et grammaticales, effectue les recherches d'informations, les exploite et les met à la disposition des destinataires sous une forme adaptée, et organise leur classement et leur archivage.

Il accueille les visiteurs et assure la transmission orale des informations : il traite les appels téléphoniques en respectant les consignes de filtrage, et les communications provenant d'autres canaux (messagerie instantanée, vidéoconférence, etc.). Il peut être amené à communiquer en langue anglaise lors d'échanges simples et usuels, selon le contexte de l'entreprise.

Il assiste l'équipe en planifiant des rendez-vous et des réunions sur une messagerie professionnelle et en assure le suivi en procédant aux relances nécessaires. Il effectue les réservations (salles, matériels, restaurants, véhicules, etc.). Il organise les réunions sur le plan logistique, veille au bon fonctionnement des matériels, constitue les dossiers et rédige les comptes rendus. Il organise les déplacements dans le respect des contraintes de l'équipe et des impératifs budgétaires.

Le secrétaire assistant exerce ses activités pour un ou plusieurs responsables hiérarchiques ou une équipe, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, avec un degré de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'entreprise.

Il assure ses fonctions de façon autonome dans l'organisation de son travail et des tâches à accomplir. La gamme de ses activités est particulièrement large et nécessite une bonne maîtrise de la gestion du temps. Le secrétaire assistant utilise des outils numériques ainsi que des progiciels développés pour l'entreprise ou pour une activité donnée. Il s'adapte en permanence à leur évolution et peut être amené à assurer un accompagnement à leur utilisation auprès des collaborateurs. Il privilégie la dématérialisation des documents et l'utilisation d'espaces numériques dans un souci de développement durable.

Il est en relation avec un grand nombre d'acteurs. Il facilite la communication de l'information entre le responsable et ses collaborateurs et les interlocuteurs externes, en jouant un rôle de coordination et d'organisation au sein de l'équipe.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Produire des documents professionnels courants  
Communiquer des informations par écrit  
Assurer la traçabilité et la conservation des informations  
Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement  
Planifier et organiser les activités de l'équipe

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

Organiser son environnement de travail et ses activités  
Assurer une veille technologique et informationnelle  
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	11/38



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

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

Cette activité constitue le complément nécessaire aux fonctions de base du secrétariat pour permettre l'exercice du métier selon les spécificités des différents services de l'entreprise. Le traitement des opérations d'administration des achats, des ventes et de suivi du personnel favorise une polyvalence qui facilite la mobilité intra ou inter-entreprises.

Le secrétaire assistant effectue les différents travaux de gestion administrative et commerciale. Il traite au plan administratif les commandes des achats et des ventes et assure leur suivi dans le respect des procédures internes de la structure, gère les ressources matérielles courantes et assure la relation entre les utilisateurs et les prestataires concernés.

Il élabore et actualise des tableaux de suivi de l'activité commerciale pour faciliter l'analyse des données et fournir des outils d'aide à la décision.

Il est en relation avec les différents interlocuteurs internes et externes de l'entreprise (clients, adhérents, fournisseurs, prestataires) et facilite la communication avec les membres de l'équipe. Il traite les demandes d'information, les réclamations et litiges de premier niveau en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise.

Selon l'organisation de la structure, le secrétaire assistant assure le suivi administratif courant du personnel dans le respect des procédures, des règles de confidentialité et de la réglementation en vigueur.

Le secrétaire assistant exerce cette activité dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Il organise son temps et son travail en autonomie en fonction du périmètre de responsabilité délégué par sa hiérarchie, dans le respect des échéances et des procédures de l'entreprise.

La multiplicité des intervenants nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités et requiert de bonnes capacités relationnelles.

L'exercice de cette activité nécessite l'utilisation d'outils bureautiques courants et, plus particulièrement, l'utilisation expérimentée d'un tableur. Le traitement des opérations commerciales exige en outre l'utilisation quotidienne d'un progiciel de gestion commerciale, ou s'inscrit dans un système de gestion intégrée de type CRM ou ERP, et implique un travail en réseau avec les autres services concernés.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer l'administration des achats et des ventes  
Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes  
Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale  
Assurer le suivi administratif courant du personnel

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

Organiser son environnement de travail et ses activités  
Assurer une veille technologique et informationnelle  
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	13/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Produire des documents professionnels courants

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données, afin de transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise.

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

La compétence s'exerce quotidiennement de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle requiert l'utilisation de logiciels bureautiques courants.

#### Critères de performance

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

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

Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser  
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité  
Présenter les documents selon les normes professionnelles  
Contrôler sa production avant transmission  
Utiliser des outils de recherche d'information et de communication  
S'adapter aux évolutions des outils numériques

Respecter les règles de confidentialité

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

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	15/38





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Communiquer des informations par écrit

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou pour les besoins du service, rédiger et présenter des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et en assurer le suivi. Sélectionner et exploiter des informations afin de les restituer au destinataire sous une forme adaptée au contenu et au besoin (mail, courrier à partir de modèles, note, compte rendu, diaporama).

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, en relation avec différents interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle nécessite l'utilisation efficiente du web et de ses applications.

#### Critères de performance

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
L'information transmise est fiable  
L'information transmise répond au résultat recherché  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation  
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

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

Choisir le mode de transmission adéquat  
Utiliser le web avec pertinence et rapidité  
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier  
Synthétiser les informations  
Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones  
Utiliser les outils bureautiques (TTX, PréAO)  
Prendre des notes  
Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels

Sélectionner des informations avec discernement

Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée  
Respecter les délais dans la transmission des informations

Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure  
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	17/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Assurer la traçabilité et la conservation des informations

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des activités du service, à partir d'une organisation existante, concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques des documents et des mails selon les règles en vigueur, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Dans une perspective de dématérialisation des documents, les numériser et les nommer en vue de leur classement ou leur archivage sur un disque interne partagé, selon les règles et procédures de la structure.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, à l'aide d'outils numériques.

#### Critères de performance

Les règles de classement sont respectées

Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace

Le classement physique est organisé de façon ergonomique

Le classement permet une recherche aisée et rapide

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

Numériser des documents

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques

Concevoir et appliquer un plan de classement

Organiser ses mails avec efficacité

Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques

Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents

Respecter les règles de confidentialité des informations

Respecter les règles juridiques de conservation des documents

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Connaissance de la structure et de son fonctionnement

Connaissance des différentes typologies de classement

Connaissance de base 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
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	19/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux procédures. Traiter les appels entrants et sortants sur différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée) en adoptant un ton et une expression adaptés. Assurer la transmission des messages en utilisant de façon adéquate les outils de communication synchrones ou asynchrones.

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

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et d'autres travaux de secrétariat. Selon le contexte de la structure, l'utilisation de l'anglais peut être requise pour orienter et apporter des réponses simples à des interlocuteurs anglophones.

#### Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur  
Les informations transmises sont fiables  
Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message  
L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

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

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée

S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté

Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée

Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais

Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation

Respecter les règles de confidentialité

Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face aux interruptions fréquentes de ses activités

Connaissance de la structure et de son organisation

Connaissance des techniques de communication

Connaissance de phrases types en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	21/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Planifier et organiser les activités de l'équipe

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des délais et d'un budget définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe en prenant en compte les impératifs de ses membres, afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion de temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités en fonction des contraintes et établir le suivi des budgets correspondants.

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

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité de la hiérarchie, avec un degré d'autonomie fonction du niveau de délégation accordé. Elle peut s'exercer dans des situations d'urgence en raison d'imprévus.

#### Critères de performance

Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte  
Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes  
Les priorités sont prises en compte  
La mise à jour des informations est fiable  
Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

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

Créer une liste de tâches et un échéancier  
Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions  
Utiliser les outils de communication et de planification  
S'adapter aux outils et aux évolutions numériques  
Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions

Négocier des conditions favorables avec un prestataire  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs  
Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu

Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence

Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	23/38





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Assurer l'administration des achats et des ventes

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du processus d'administration des ventes de l'entreprise, traiter les commandes clients et gérer leur suivi, du devis jusqu'au règlement de la facture, pour garantir le bon déroulement de la vente en termes de conformité des produits ou services et de respect des délais. Actualiser les fichiers, éditer les documents commerciaux et les états et effectuer les relances de paiement.

Assurer le traitement administratif des achats : à partir des demandes des utilisateurs, établir des comparatifs d'offres, vérifier la disponibilité et les conditions de vente auprès des fournisseurs, passer les commandes et contrôler les factures en respectant les procédures de l'entreprise.

Gérer les stocks de ressources matérielles – fournitures et consommables – et assurer la relation avec les prestataires – maintenance informatique, distributeurs automatiques.

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

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité de la hiérarchie, en relation avec la clientèle et les prestataires externes, ainsi qu'à l'interne de l'entreprise, avec les interlocuteurs concernés. Le processus de traitement des commandes s'effectue à l'aide d'un progiciel de gestion commerciale ou de gestion intégrée, dans une perspective de dématérialisation des documents commerciaux.

#### Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté  
Les données saisies sont correctes  
Les dates, délais et échéances sont respectés  
Les conditions de vente sont appliquées  
Les fichiers et les dossiers sont actualisés

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

Utiliser un progiciel de gestion commerciale  
Respecter les procédures de traitement des commandes  
Rechercher des informations sur la réglementation des contrats de vente et de transport

Négocier un délai, une remise  
Adopter une posture commerciale dans la relation avec le client

Organiser son travail en fonction des priorités  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Connaissance des procédures d'achat et de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des documents commerciaux et des circuits de traitement des commandes  
Connaissance des modes de règlement  
Connaissance de base de la réglementation en matière de contrats de vente et de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	25/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une demande d'information, de modification de commande, d'une réclamation ou d'une situation litigieuse de premier niveau, apporter une réponse qui concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise dans le respect du niveau de délégation accordé, en mettant en œuvre les techniques de communication professionnelle. Identifier les cas pouvant être traités en toute autonomie et ceux relevant de la hiérarchie qui devra être alertée, en fonction de la complexité et des enjeux de la situation litigieuse.

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

Cette compétence est mise en œuvre dans tous types de structures, sous la responsabilité de la hiérarchie et dans la limite du niveau de délégation accordé. Elle s'exerce en relation constante avec les clients, les fournisseurs et les prestataires et en étroite collaboration avec les commerciaux, le service comptable et le magasin ou service expédition.

Cette compétence s'exerce essentiellement par téléphone et par mail, le courrier étant utilisé dans les situations litigieuses nécessitant plus de formalisme. Les réclamations peuvent également être traitées via les réseaux sociaux ou les forums.

#### Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise  
Les conditions générales de vente sont respectées  
Le niveau de délégation accordé est respecté  
L'information est communiquée à l'interlocuteur concerné  
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale  
L'expression orale et écrite respecte les normes professionnelles

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

Rédiger des écrits professionnels  
Utiliser les outils de communication de façon professionnelle (téléphone, mail, réseaux sociaux, forums...)  
Rechercher une information dans un progiciel de gestion commerciale, des bases de données et des fichiers internes  
Analyser la demande d'un client et apporter une réponse adaptée

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active  
Respecter les règles de courtoisie  
Comprendre et respecter le niveau de délégation accordé  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs  
Agir avec assertivité

Rendre compte dans les délais

Connaissance de l'environnement de l'entreprise  
Connaissance de l'organisation commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des documents commerciaux  
Connaissance de base des calculs commerciaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	27/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de consignes, dans le cadre du suivi périodique de l'activité commerciale ou en vue d'une présentation, collecter des données chiffrées dans différentes sources identifiées ou auprès d'autres collaborateurs, élaborer et actualiser des tableaux de suivi et les présenter sous forme graphique. Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché et mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse des résultats et la prise de décision.

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

Cette compétence s'exerce périodiquement ou ponctuellement, en lien avec l'équipe de vente de l'entreprise. Elle nécessite l'utilisation de fonctions avancées du tableur.

#### Critères de performance

Les données saisies sont fiables  
Les formules de calcul utilisées sont correctes  
L'organisation des données facilite la lecture du tableau  
Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé  
Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

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

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (tableaux croisés dynamiques, fonctions SI ...)  
Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées  
Présenter des tableaux et des graphiques  
Vérifier la cohérence des résultats  
Extraire les éléments significatifs à partir des résultats obtenus et les présenter sous forme d'un commentaire succinct

Recueillir des informations auprès des autres collaborateurs de l'entreprise

Agir avec méthode et logique  
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Connaissance des calculs arithmétiques (écart, pourcentages, cumul, moyenne)  
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	29/38



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Assurer le suivi administratif courant du personnel

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après collecte des informations nécessaires, effectuer les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et aux absences des salariés, dans le respect des procédures de l'entreprise et des règles de confidentialité, pour garantir l'application des obligations légales en matière de droit du travail. Constituer et tenir à jour les fichiers et dossiers du personnel. Établir et actualiser les plannings de gestion des absences après collecte des informations auprès de l'équipe. Rechercher une information courante en matière de législation du travail et la transmettre oralement ou par écrit à l'interlocuteur concerné.

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

Cette compétence s'exerce de façon périodique et varie selon le type et la taille de l'entreprise. Dans les TPE, elle peut couvrir la totalité du suivi administratif du personnel sous la responsabilité juridique de la hiérarchie, en lien avec le cabinet d'expertise comptable. Dans les plus grandes entreprises, le périmètre d'intervention est plus restreint et s'exerce en étroite collaboration avec les techniciens de la fonction RH.

#### Critères de performance

Les règles législatives et conventionnelles sont respectées  
Les échéances sont respectées  
Les informations relatives au salarié sont actualisées  
L'information transmise est fiable et répond à la demande  
Les règles de confidentialité sont respectées

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

Concevoir et utiliser des outils de suivi : plannings, fiches, tableaux de suivi  
Respecter la législation et la réglementation en matière de droit du travail  
Appliquer les procédures internes en matière d'administration du personnel  
Rechercher des informations en matière de droit du travail sur des sites institutionnels  
Rédiger un écrit professionnel à usage interne

Respecter les règles de confidentialité professionnelle  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs

Respecter les échéances  
Organiser son travail en fonction des priorités

Connaissance des sources du droit du travail telles que Code du travail, conventions collectives, accords d'entreprise

Connaissance des partenaires externes tels qu'organismes sociaux, médecine et inspection du travail

Connaissance des différents types de contrats de travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	31/38





## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Organiser son environnement de travail et ses activités

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Optimiser la gestion de son temps en analysant de manière exhaustive le temps passé à chacune de ses activités. Identifier les tâches récurrentes ou chronophages et adopter des mesures correctives - regrouper ou redéfinir certaines tâches ou échanges, améliorer le classement et privilégier la numérisation des documents, hiérarchiser les priorités, établir des listes de tâches.

Organiser son poste de travail de manière ergonomique en tenant compte de la fréquence d'utilisation de ses dossiers.

#### Critères de performance

Les productions sont réalisées dans les délais impartis

La recherche de documents est aisée et rapide

Le développement durable est pris en compte

### Assurer une veille technologique et informationnelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En effectuant une veille technique ciblée sur les technologies du numérique, actualiser régulièrement ses connaissances, les mettre en pratique et s'adapter en permanence aux évolutions afin d'être autonome dans l'utilisation courante des outils, d'apporter une assistance aux membres de l'équipe et d'être force de proposition dans l'acquisition de nouveaux outils.

À partir d'une demande ou d'un besoin d'actualisation, repérer les sources d'information fiables sur le web et ses services numériques et effectuer la recherche afin de transmettre l'information adéquate aux personnes concernées et mettre à jour ses dossiers.

#### Critères de performance

L'information est fiable

L'utilisation des outils et espaces numériques est privilégiée

### S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adapter son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs en conservant une attitude courtoise et en apportant les ajustements nécessaires pour mener à bien ses travaux.

#### Critères de performance

La posture est adaptée à l'interlocuteur

La communication est courtoise

Les modifications nécessitées par la nouvelle situation sont effectuées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	33/38

## Glossaire technique

### CRM

Customer Relationship Management (gestion de la relation client).

Outil informatique qui a pour objectif d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et prospects. Il permet d'enregistrer les informations concernant la clientèle acquise et potentielle de manière à mieux cerner ses besoins et, donc, de mieux y répondre à chaque étape du cycle de vente : veille marketing, outils de pilotage destinés aux commerciaux, historique de la relation client, aide à l'élaboration des propositions commerciales, etc.

### ERP

Enterprise Resource Planning (planification des ressources de l'entreprise).

Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un progiciel de gestion intégrée, une solution logicielle qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes, de la production, etc.

### 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	34/38

# 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
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	35/38

### **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
SA	REAC	TP-00374	10	12/12/2017	06/12/2017	36/38

**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."

