

5 – REFERENTIELS « RESPONSABLE ADMINISTRATIF FRANCE ET INTERNATIONAL »

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1</p> <p>MANAGEMENT ADMINISTRATIF D'ACTIVITES D'UNE PME OU D'UN SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un diagnostic afin d'élaborer une organisation administrative - Conceptualisation et mise en œuvre d'une organisation administrative - Contrôle de la bonne exécution du plan d'actions d'activités administratives 	<p>C1.1 Etablir un diagnostic à partir de recueil d'informations et à l'aide d'outils et méthodes d'analyse afin d'identifier les besoins de l'organisation administrative conformément aux objectifs de l'entreprise ou du service</p>	<p>2 épreuves :</p> <p>1/ Mise en situation professionnelle simulée sous forme d'épreuve écrite : au travers d'une étude de cas, à partir d'une documentation fournie, le candidat doit résoudre individuellement des problématiques professionnelles.</p> <p>2/ Mise en situation professionnelle réelle : Soutenance à l'oral à partir d'un dossier professionnel rédigé autour d'une mission ou un projet réalisé en entreprise. La mission ou le projet choisi doit aboutir à la résolution d'une réelle problématique de l'entreprise :</p> <p>Soit une amélioration face à un dysfonctionnement</p> <p>Soit la prise en charge d'une mission ou projet avec enjeux significatifs au niveau de l'entreprise</p> <p>Le projet se situe dans un contexte précis analysé par le candidat. Ses enjeux sont</p>	<p><u>Le diagnostic est établi :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'activité de l'entreprise, son environnement économique, son organisation, le service concerné sont analysés de façon à identifier correctement les enjeux et le contexte de la mission - les missions confiées par la direction dans le cadre de l'activité sont décrites, elles correspondent à un rôle de responsable administratif - le recueil des informations auprès de l'entreprise ou du/des services permet d'identifier les besoins d'organisation administrative, il favorise la participation - les outils et méthodes d'analyse utilisés permettent d'identifier correctement les ressources disponibles, les facteurs de risque et le cahier des charges (besoins humains, matériels, financiers...) - au moins deux de ces outils sont utilisés : enquêtes, conduite d'entretiens, Brain Storming, SWOT, QQQCCP, outils d'identification des problèmes (Ishikawa, arbre des causes...), diagramme de Pareto ... - la problématique à gérer et les besoins sont présentés de façon claire, ils sont justifiés de manière à permettre l'atteinte des objectifs visés

	<p>C1.2 Définir une organisation administrative, à partir du diagnostic et en utilisant les méthodes de recherche de solutions et les outils de représentation des tâches afin d'élaborer un plan d'actions, une organisation à même de soutenir les équipes internes et optimiser les performances de l'entité (enjeux économiques et sociétaux).</p>	<p>clairement définis. Le candidat doit montrer qu'il les a bien pris en compte. Le candidat doit faire preuve d'autonomie et démontrer qu'il a été capable de mener à bien une mission, d'être capable d'en mesurer les résultats et de veiller à son bon déroulement. Il doit prévoir des actions correctives dans le cas où les résultats ne seraient pas atteints. L'observation des pratiques de l'entreprise doit donc permettre au candidat de cerner une problématique, de développer une analyse et de mettre en place des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier. Une partie de l'épreuve se déroule sur poste informatique</p> <p>Ces 2 épreuves doivent permettre au candidat de démontrer sa capacité à traiter des informations nécessaires à l'élaboration et la mise en œuvre d'une organisation administrative d'activités, à planifier les activités administratives d'une PME ou d'un service, à en assurer le bon déroulement.</p>	<p><u>Une organisation administrative est déterminée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins un outil d'aide à la décision est utilisé pour une recherche de solutions : tableau des avantages et inconvénients, matrice de compatibilité, matrice multicritères, matrice de priorité (Eisenhower), arbre des solutions... - les choix proposés tiennent compte des résultats du diagnostic et respectent le cahier des charges - Les objectifs opérationnels et les rôles de chacun sont clairement expliqués et justifiés - le candidat utilise, selon son choix, un outil d'aide au montage de la mission : graphique de GANTT, tableau de répartition des tâches, workflow, outils de représentation des processus : le schéma logique, la fiche de processus, le logigramme, les modes opératoires, le schéma événements-résultats... - la solution choisie d'organisation des tâches permet de réaliser l'activité de manière optimale : les différentes étapes sont définies et cohérentes avec l'activité présentée, les positions hiérarchiques sont respectées, les fonctions et rôles des collaborateurs sont clairement définis afin de permettre une répartition efficace des tâches, les contraintes sont respectées (humaines, matérielles, réglementaires, budgétaires...), les priorités sont gérées, la gestion du temps est optimisée - la solution proposée prend en compte les enjeux économiques et sociétaux, elle combine les aspirations des équipes, les moyens et les enjeux économiques et sociétaux (qualité de vie au travail, développement durable, traitement des situations de handicap...) de l'entreprise
	<p>C 1.3 : Gérer la transmission des informations auprès des équipes en adoptant les modes de communication adéquats et inclusifs afin de permettre la mise en pratique de l'organisation administrative déterminée</p>		<p><u>La transmission des informations est organisée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat définit la mise en place des moyens de communication adaptés et inclusifs (entretien individuel, outils collaboratifs, réunions, comptes

			<p>rendus, intranet...) permettant un partage efficace des informations sur l'organisation administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> - la description de l'organisation des tâches administratives est correctement réalisée - la présentation écrite et orale de la description de l'organisation des tâches administratives est conçue de façon à en faciliter la compréhension, elle est adaptée aux destinataires, elle clarifie les rôles de chacun afin de favoriser l'implication et l'engagement - les fonctions avancées des outils bureautiques de traitement de texte et de PAO pour créer les documents professionnels et les documents de communication sont utilisées
	<p>C 1.4 Contrôler la bonne exécution du plan d'actions de l'organisation définie en mettant en place des outils de contrôle dans une démarche d'amélioration continue des processus pour garantir les performances administratives de la structure</p>		<p><u>La bonne exécution du plan d'actions est contrôlée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les indicateurs de performance sont identifiés - un tableau de bord est créé - un outil de suivi est déterminé afin de réaliser un état de l'avancement du plan d'actions - les écarts entre les résultats et les objectifs sont correctement analysés - le suivi de l'avancement du plan d'actions et des performances permet à chaque collaborateur de visualiser les résultats de son activité - le suivi permet de capitaliser sur l'expérience acquise et optimiser les ressources humaines - des mesures correctives argumentées et justifiées sont proposées au fur et à mesure des éventuels écarts constatés - des actions sont proposées dans le cadre d'un processus continu d'amélioration
<p>A2 DEPLOIEMENT D'OUTILS DE PILOTAGE ET DE GESTION</p>	<p>C2.1 Réaliser un reporting de suivi d'activités en créant en collaboration avec son responsable des outils rendant compte périodiquement des indicateurs de performance afin de permettre à sa</p>	<p>Mise en situation professionnelle simulée dont une partie sur poste informatique porte sur l'utilisation des outils bureautiques (tableur) : au travers d'une étude de cas simulée, le candidat doit</p>	<p><u>Le reporting d'activité est réalisé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les indicateurs clés de performance (KPI) pertinents sont identifiés afin de mesurer l'efficacité de l'activité

<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de reportings d'activités - Gestion budgétaire d'activités - Analyse financière et comptable 	<p>hiérarchie d'assurer le suivi et l'analyse des informations nécessaires à sa prise de décision.</p>	<p>résoudre individuellement des problématiques professionnelles à partir d'une documentation fournie intégrant des états comptables et sur la base d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, lui permettant de démontrer sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Réaliser un reporting d'activité . Assurer la gestion budgétaire d'un centre de profit 	<ul style="list-style-type: none"> - le reporting permet de comparer les résultats de l'activité aux objectifs visés - les données recueillies sont fiables et exactes, les calculs sont justes - les fonctions avancées d'un tableur sont utilisées - les éléments clés sont mis en valeur - l'exploitation des données permet leur analyse et de disposer des informations nécessaires à la prise de décision
<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à la gestion des contrats en évaluant le risque contractuel afin de veiller au respect de la réglementation dans un contexte international 	<p>C2.2 Assurer la gestion budgétaire d'activités d'un service ou d'un centre de profit en participant à l'élaboration du budget, en suivant son évolution et en proposant des solutions correctrices et d'amélioration afin se conformer au budget initial et/ou d'optimiser les dépenses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Vérifier la rentabilité de l'activité . Analyser sur la base d'un état de produits et charges réels comparé au budget, les écarts et proposer des solutions correctrices et d'adaptation opérationnelles . Réaliser une analyse de la situation économique et financière d'une entreprise . Gérer des contrats. 	<p><u>La gestion budgétaire est assurée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les moyens nécessaires à l'activité sont identifiés et permettent de dégager clairement les prévisions budgétaires et les objectifs à suivre - le budget est établi et comprend : <ul style="list-style-type: none"> . un budget prévisionnel . un suivi des dépenses réalisées - le calcul prévisionnel est effectué sans erreur - les écarts entre le budget prévisionnel et les produits et les dépenses réelles sont analysés - le seuil de rentabilité est correctement mesuré et permet de prendre des décisions appropriées - les propositions d'amélioration sont argumentées pour optimiser la performance
	<p>C2.3 Utiliser l'information comptable et financière en pratiquant une analyse comptable et financière pour piloter son activité dans le cadre d'activités de management non comptables et être en mesure de dialoguer avec les partenaires internes ou externes en charge des éléments comptables et financiers</p>		<p><u>L'analyse comptable et financière est réalisée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse prend correctement en compte les enjeux financiers - Le diagnostic de la situation financière fait ressortir les principales forces et faiblesses de l'entreprise - Les méthodes utilisées permettent une analyse pertinente de l'activité et de la performance de l'entreprise - L'interprétation des données et des résultats reflète la situation réelle de l'entreprise aux plans économique et financier - Les formules utilisées pour les calculs sont exactes et pertinentes

	<p>C2.4 Veiller au respect de la réglementation en contribuant à la gestion des contrats afin d'évaluer le risque contractuel, les effets pour l'entreprise y compris dans un contexte international</p>		<p><u>Les contrats sont gérés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la conformité à la réglementation des contrats nationaux et/ou internationaux est évaluée - la validité du contrat est estimée selon sa nature - les limites à la liberté contractuelle sont analysées - les obligations des différentes parties sont analysées - le bien fondé d'une éventuelle action judiciaire est discuté - les litiges ou contentieux éventuels sont identifiés - des résolutions amiables pour résoudre ou éviter les litiges sont proposées - les préconisations sont argumentées
<p>A3 CONTRIBUTION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement d'équipe dans une démarche de qualité de vie au travail et de management interculturel - Gestion administrative individuelle et collective du personnel dans un contexte international afin d'assurer l'interface entre les salariés de son entité et les services internes et externes concernés et veiller au respect de la réglementation - Gestion d'actions de recrutement 	<p>C3.1 Accompagner son équipe en mettant en place des actions de gestion des ressources humaines favorisant la motivation des salariés dans une démarche de qualité de vie au travail et de management interculturel afin de veiller au bien-être des individus, favoriser l'inclusion et assurer une performance satisfaisante de l'activité dans un contexte international</p> <p>C3.2 Assurer l'interface entre les salariés de son entité et les interlocuteurs internes et externes</p>	<p>Epreuve écrite et dossier professionnel. Mise en situation professionnelle simulée</p> <p>A partir d'un cas concret, le candidat doit gérer une problématique de management des ressources humaines nécessitant de définir des actions permettant</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'améliorer la qualité de vie au travail - de pratiquer le management interculturel dans un contexte international <p>A partir d'un cas concret, le candidat doit démontrer qu'il applique correctement la législation en matière gestion administrative individuelle et collective des salariés et en matière de mobilité internationale.</p> <p>A partir d'un besoin de recrutement, le candidat doit proposer des méthodes et outils de recrutement adaptés.</p>	<p><u>Les conditions sont mises en place pour contribuer à créer la cohésion et au bien-être des équipes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le recueil des informations permet d'analyser la satisfaction et les attentes des collaborateurs sur leur qualité de vie au travail - les enjeux de la démarche pour l'entreprise et pour le salarié sont pris en compte - les facteurs influençant la qualité de vie au travail sont analysés (facteurs de motivation, relations au travail, conditions de travail, intérêts individuels, comportement de groupe, évolution des compétences, situation de handicap, mode de management...) - une solution améliorant la qualité de vie au travail est proposée, elle prend en compte le recueil des informations et l'analyse des facteurs influençant la qualité de vie au travail - la problématique de management interculturel est gérée efficacement, les différences culturelles sont comprises et prises en compte - les solutions proposées respectent les obligations législatives et réglementaires - les critères de non-discrimination et d'inclusion sont pris en compte <p><u>La gestion administrative individuelle et collective du personnel est réalisée :</u></p>

	<p>dans le traitement des formalités administratives, légales et obligatoires en matière de gestion individuelle et collective du personnel afin de garantir le respect de la réglementation dans un contexte international</p>		<ul style="list-style-type: none"> - les formalités administratives de gestion du personnel proposées respectent les obligations légales - les facteurs de risque en matière de droit du travail sont repérés et anticipés de façon correcte - les éléments d'informations nécessaires au bon suivi administratif du salarié sont identifiés - les droits et obligations des salariés sont identifiés - les procédures de gestion collective du personnel sont correctement appliquées et respectent les obligations légales - les démarches administratives applicables en matière de mobilité internationale : règles européennes, formalités, salarié détaché, expatrié... sont définies et respectées - les obligations légales en matière d'emploi de travailleurs en situation de handicap sont respectées
	<p>C3.3 Gérer des actions de recrutement en participant aux différentes étapes d'un processus de recrutement afin d'assister la direction pour les nouvelles embauches et prendre en charge le recrutement de personnel administratif en lien avec le service RH ou la direction</p>		<p><u>Des actions de recrutement sont gérées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le besoin en recrutement est correctement identifié - les compétences attendues décrites correspondent au besoin - les compétences attendues du poste, les missions confiées et leur contexte sont décrits et rédigés selon les usages professionnels (fiche de poste, profil de poste, offre d'emploi...) - les méthodes de recherche de candidatures proposées sont en adéquation avec le profil de poste les besoins du recrutement, la réglementation, la politique sociale et les contraintes de l'entreprise - les outils proposés permettent une sélection efficace des candidats - le cadre juridique d'un recrutement est respecté, en particulier le principe de non-discrimination et la réglementation en matière de handicap
<p>A4 COMMUNICATION DANS UN CONTEXTE DE MANAGEMENT INTERNATIONAL</p>	<p>C4.1 Communiquer à l'écrit en anglais en produisant des documents professionnels afin de développer les partenariats internes et externes dans un contexte international</p>	<p>Epreuve écrite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - test de compréhension écrite en anglais à partir de documents exigeants en anglais issus du monde économique et professionnel 	<p><u>Le candidat produit des documents professionnels en anglais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les informations provenant de documents exigeants en anglais issus du monde professionnel et économique sont correctement repérées : les sources d'information sont

<p>- Communication professionnelle écrite en anglais dans un contexte de management interculturel</p> <p>- Communication professionnelle orale en anglais dans un contexte de management interculturel</p>		<p>- rédaction d'un document professionnel en anglais à partir de consignes portant sur des situations de communication professionnelles à gérer propres au métier</p> <p>Epreuve orale : jeu de rôle Une situation professionnelle est présentée au candidat. Il doit répondre à la problématique de communication proposée.</p> <p>Les situations présentées correspondent aux types d'activités professionnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> . se présenter en se positionnant en manager et représenter l'entreprise . encadrer et animer une équipe . présenter et assurer le suivi d'un plan d'actions d'une organisation administrative . gérer les RH . présenter un rapport . négocier en interne et en externe . traiter une situation litigieuse et/ou conflictuelle <p>Le candidat gère en anglais la situation professionnelle qui lui a été donnée. Le jury joue le rôle de l'interlocuteur. A la fin de</p>	<p>exploitées afin de sélectionner les informations pertinentes répondant à la problématique professionnelle étudiée</p> <ul style="list-style-type: none"> - un large vocabulaire de lecture en anglais est maîtrisé, le sens est reconstruit à partir des informations repérées - le modèle de document écrit correspond aux attentes professionnelles et à l'objet de la communication - le contenu de la production écrite est adapté à l'objet de la communication écrite et à l'interlocuteur en tenant compte de ses besoins et de ses attentes - la production écrite est correctement présentée : elle respecte les usages professionnels et culturels selon les modèles en vigueur - les informations essentielles à transmettre sont correctement expliquées pour être comprises et exploitables par les destinataires - les écrits professionnels produits sont clairs et détaillés - l'expression écrite est correcte : <ul style="list-style-type: none"> . elle respecte les règles de grammaire, de syntaxe et d'orthographe (rares erreurs) . le vocabulaire est professionnel et approprié - la mise en page et la structuration de la production écrite sont logiques et facilitent la lecture - les consignes données sont respectées
	<p>C4.2 Communiquer à l'oral en anglais en avec aisance en adaptant sa communication à l'interlocuteur et à la situation de management afin de contribuer au développement des partenariats internes et externes dans un contexte international</p>	<p>l'entretien, le jury et le candidat échangeront autour du parcours professionnel et des projets du candidat.</p>	<p><u>Le candidat communique à l'oral en anglais dans un contexte international :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Une conversation professionnelle en anglais qui se déroule à vitesse normale est suivie - les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation sont employées permettant de faire clarifier les points équivoques - les besoins de la communication ont été repérés et ses objectifs sont atteints - la communication est adaptée à l'interlocuteur - elle est assertive, elle favorise l'interactivité, les échanges et les débats constructifs - le discours décrit de façon claire une démarche, la synthèse d'informations et d'arguments

			<ul style="list-style-type: none">- le discours est structuré et développé méthodiquement- le discours montre une capacité à argumenter, à prendre une position de manière convaincante en répondant aux questions, commentaires, contre arguments avec aisance, spontanéité et pertinence- l'expression orale en anglais est pratiquée avec aisance et fluidité : le candidat s'exprime spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots, ses propos sont exprimés avec peu d'hésitation et peu de stratégies d'évitement- il communique en anglais avec un niveau d'aisance et de spontanéité tel qu'une interaction soutenue avec des locuteurs natifs soit tout à fait possible sans entraîner de tension d'aucune part- la prononciation, l'intonation et l'accent permettent la compréhension- le vocabulaire professionnel employé en anglais est adéquat et riche (vaste étendue)- de rares erreurs grammaticales et syntaxiques sont commises
--	--	--	---