

REFERENTIEL – TITRE RNCP «SECRETAIRE ASSISTANT »- niveau 4

Code NSF : 324 t

Prérequis : Niveau 3, si niveau 3 non validé une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans le domaine visé est requise. Pour ces candidats avec expérience sans niveau ou inférieur au niveau 3, la formation est accessible après étude d'un dossier VAP (validation des acquis professionnels) élaboré par le candidat et déposé auprès d'IFOCOP.

Handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et /ou obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation.

Sur conseil du référent handicap, et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité, les supports et le matériel nécessaires à la réalisation pourront être adaptés.

Le certificateur s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format. Dans le cas d'une modalité spécifique à une situation de travail, il s'engage à préciser le cadre des aménagements possibles.

Article L6113-11 créé par la Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel2 :

« 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. »

ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	COMPETENCE EVALUEES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 1 : Traitement des informations relatives à la gestion administrative et commerciale de l'organisation			
A1.1 – Organisation du poste de travail	<p>C1.1 - Organiser son poste et son temps de travail dans son périmètre dans le respect des procédures de l'entreprise et en gérant les urgences et les priorités afin d'atteindre les objectifs de sa mission dans les délais fixés</p> <p>C1.2 - Organiser la gestion matérielle et électronique de documents en suivant voire créant la procédure de classement et de diffusion dans le respect des règles de conservation et de protection de l'information afin de garantir l'accessibilité par les tiers</p>	<p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Réalisée en individuel à l'écrit</p> <p>A partir d'une présentation d'entreprise fictive et de documents opérationnels précisant le secteur, les produits et services vendus, l'organigramme, la liste des effectifs, la liste des fournisseurs et clients, les procédures internes... le candidat doit rédiger une arborescence / procédure de classement électronique et préciser les modes de sauvegarde et de sécurité/confidentialité</p>	<p>L'ensemble des éléments de contexte communiqués en amont sont pris en compte. Le délai de réalisation est respecté</p> <p><u>Qualité de l'organisation</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La procédure / arborescence mise en œuvre proposée est structurée, ergonomique et méthodique. - L'arborescence de classement est pertinente, elle permet une recherche et consultation rapide (chemin logique), - Les typologies de classement sont connues <p><u>Qualité du traitement</u> :</p> <p>Les modes de sauvegarde des fichiers numériques sont maîtrisés (disque dur, usb, cloud, fichier partagé)</p> <p><u>Respect des règles de sécurité et de confidentialité</u> sont connues (gestion des mots de passe est sécurisée, règles d'accès utilisateurs)</p>

<p>A1.2 – Rédaction de documents (courriers, compte rendu, rapports) et supports administratifs</p>	<p>C 1.3– A partir de notes écrites ou d'instructions orales, produire tous types de documents dans le respect des chartes graphiques, des règles de présentation, des règles orthographiques et grammaticales à l'aide de logiciel adapté (traitement de texte et logiciel de présentation), en adaptant la présentation aux personnes en situation de handicap afin d'assurer la lisibilité et la qualité des informations transmises</p>	<p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Réalisée en individuel, à l'aide d'outils bureautiques (traitement de texte et logiciel de présentation)</p> <p>A partir d'informations sur une structure fictive, il est demandé au candidat d'élaborer et reproduire des documents administratifs et commerciaux tels que courrier, note interne, rapport d'activité, règlement, Sur un logiciel de traitement de texte,</p> <p>Et sur logiciel préAO : production d'un flyer ou d'une présentation de l'entreprise ou un visuel promotionnel...</p>	<p>Les normes typographiques et de présentation professionnelle sont adaptées à la nature et l'objectif du document Les règles orthographiques et grammaticales sont respectées La charte graphique est respectée L'information est claire, structurée et fiable L'intégralité des informations sont présentes et le délai d'exécution respecté Le candidat a utilisé les fonctions prévues pour la réalisation (pied-de page, numérotation, sommaire automatique, tabulation pour le traitement de texte et utilisation de modèle de conception, animation... pour le logiciel de présentation) Le choix et taille des polices sont adaptées aux malvoyants et aux DYS</p>
---	---	---	---

<p>A1.3 – Gestion administrative des activités achat – vente :</p> <p>A1.3.1 – Production, traitement, classement, archivage des documents liés à l’activité commerciale VENTE</p>	<p>C1.4- Produire / traiter des documents commerciaux entrants et sortants (devis, bon de commande, bon de livraison, facture) en utilisant des outils bureautiques ou un progiciel de gestion commerciale ou CRM/ERP dans le respect des procédures internes et en veillant aux mentions légales obligatoires dans le but de garantir le bon fonctionnement de l’administration des ventes</p> <p>C1.5 - Relancer les factures impayées par téléphone, outils numériques et/ou courrier en veillant aux délais légaux, en adoptant une posture et une terminologie adaptée à la gravité du cas et en informant le client de ses obligations afin de limiter les délais d’impayés</p> <p>C1.6 - Concevoir et actualiser les tableaux de suivi de l’activité commerciale à l’aide de tableur afin de faciliter l’analyse et fournir des aides à la décision à la hiérarchie</p>	<p style="text-align: center;">Mise en situation professionnelle</p> <p>Réalisée en individuel, à l’aide d’un logiciel de traitement de texte et d’un tableur En fonction d’éléments portant sur une structure fictive, le candidat élabore des documents relatifs à l’administration des achats et des ventes tels que :</p> <p style="text-align: center;"><u>Partie administration des ventes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une facture avec formules de calculs intégrées • Un courrier de relance • Tableau / graphique de suivi d’activité commerciale 	<p>Le formalisme est respecté Les informations saisies sont exactes (produit, référence, date, montant...) La procédure de traitement des commandes est respectée Les calculs sont exacts et les modalités et délais de paiement conformes à la politique commerciale</p> <p>La procédure de gestion des impayés est respectée Les échéances sont respectées La terminologie et le ton adopté sont adaptés à la phase de relance</p> <p>Les informations sélectionnées sont issues de plusieurs sources Les données chiffrées sélectionnées sont pertinentes au regard de l’objectif du tableau Le tableau est construit de manière à mettre en évidence les éléments clés et faciliter la lecture, l’analyse et la prise de décision de la hiérarchie Les formules de calculs utilisées sont correctes La forme du graphique choisie est cohérente avec l’objectifs, Les titres et légendes (dénomination et unités) sont complets et pertinents</p>
--	--	---	---

<p>A1.3.2 – Gestion des ressources matérielle, Opérations relatives aux achats et approvisionnements courants de fournitures, petits équipements - (catalogue, devis, bon de commande, bon de livraison, factures, garanties...)</p> <p>A1.4 – Réalisation la préparation des opérations de comptabilité de premier niveau</p>	<p>C1.7 - Recenser les besoins en consommables en respectant la politique RSE et en gérant les stocks grâce à un inventaire régulier afin d'éviter les ruptures</p> <p>C1.8 – Communiquer et traiter avec les fournisseurs de produits ou services par écrit (mail notamment) tout au long du processus d'achat afin maintenir une relation professionnelle avec eux</p> <p>C1.9 - Préparer les pièces comptables justificatives en les classant en dépenses – recettes de façon chronologique afin de faciliter le rapprochement bancaire et de communiquer des informations fiables au service comptable</p> <p>C1.10 - Effectuer les rapprochements bancaires mensuels en annotant le code des pièces en face de chaque mouvement bancaire afin de vérifier que chaque flux financier a été comptabilisé</p>	<p><u>Pour l'administration des achats :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un document synthétique permettant de recenser les besoins en fournitures, • Un mail à un fournisseur • A partir d'un un tableau de suivi des consommation / stock, le candidat fait des préconisations d'achat <p><u>Partie préparation des éléments comptables</u></p> <p>A partir de documents relatifs à l'activités de l'entreprise (factures de ventes, bordereaux de remises de chèques, factures d'achats, justificatifs de cartes bancaires, , relevés bancaires, factures bancaires et dans certains cas, les contrats, bail, échéancier de paiement d'un crédit, assurances) et d'une relevé bancaire fictifs, le candidat réalise le rapprochement bancaire</p>	<p>L'ensemble des besoins sont identifiés Le budget alloué est respecté</p> <p>Le courriel produit respecte les conditions de fond (clarté, justesse des informations) et de forme (orthographique, grammaticale, formule) et exprime clairement la problématique rencontrée (retard de livraison, erreur de facture...)</p> <p>Les pièces sont numérotées en suivant l'ordre chronologique Les pièces sont classées en 2 catégories : recettes – dépenses</p> <p>A chaque ligne de mouvement bancaire est associé la pièce justificative correspondante</p>
--	---	--	--

BLOC 2 : Assistanat d'un hiérarchique et/ou d'une équipe dans sa communication et son organisation

<p>A2.1 – Accueil et interface physique et téléphonique avec des clients internes et externes (clients, usagers, adhérents, fournisseurs, prestataires)</p>	<p>C2.1 – Accueillir des clients internes / externes lors d'accueil en face-à-face (présentiel ou distanciel) ou lors d'appels téléphoniques entrants en langue française dans le respect des règles d'inclusion et en prenant en compte le handicap, en appliquant les règles de filtrage, en adoptant un ton et le langage adapté tout en promouvant l'image de la structure en vue d'orienter la personne ou de restituer les informations recueillies à sa hiérarchie en cas d'absence</p> <p>C2.2- Traiter les demandes d'information, réclamations et litiges de premier niveau en face à face ou au téléphone en visant la satisfaction du client et les intérêts de l'entreprise</p>	<p>Mise en situation professionnelle orale</p> <p>Réalisée en individuel, par téléphone ou service de conférence à distance.</p> <p>Dans le cadre d'une entreprise fictive : à partir d'un contact client rencontrant un problème, il est demandé au candidat de traiter la réclamation d'un interlocuteur.</p>	<p>L'attitude du candidat est courtoise et s'adapte aux personnes en situation de handicap</p> <p>L'expression orale est claire, concise et adaptée à la situation et à l'interlocuteur</p> <p>Une technique de filtrage est utilisée en début de l'entretien.</p> <p>L'identité et les coordonnées de l'interlocuteur sont épelées pour éviter les erreurs</p> <p>La demande de l'interlocuteur est prise en notes manuscritement ou sur ordinateur et elle est reformulée.</p> <p>Le degré de gravité est identifié et le candidat distingue ce qui est de son ressort ou de celui d'un hiérarchique, l'information est transmise</p> <p>La technique de communication utilisée pour traiter la demande / la réclamation est adaptée à la situation.</p> <p>Le ton et le discours sont cordiaux</p> <p>Le candidat clôture l'appel de façon professionnelle (résumé de la solution convenue, des actions à mener de part et d'autre, les délais ...).</p> <p>La réponse apportée concilie satisfaction client et intérêt de l'entreprise</p>
---	--	--	--

<p>A2.2 – Planification de tâches, rendez-vous et événements (réunions...)</p>	<p>C2.3 - Planifier des tâches, rendez-vous et des réunions par différents moyens (messagerie, outils partagés), en tenant compte des impératifs des parties prenantes et en assurant le suivi par des relances afin de garantir l'organisation logistique des activités du service</p>	<p style="text-align: center;">Mise en situation professionnelle</p> <p>Réalisée en individuel, à l'aide d'outils bureautiques et d'internet.</p> <p>En fonction d'éléments relatifs à un déplacement d'affaire avec une réunion/séminaire à organiser, il est demandé au candidat de l'organiser totalement ou en partie (par exemple transport, hébergement, réunion, sorties ...) en respectant les contraintes budgétaires. Il lui est demandé d'expliquer son organisation et de produire une invitation écrite</p>	<p>Les contraintes de temps et les priorités dans les agendas des personnes concernées sont prises en compte dans la planification Une notification de relance / rappel est programmée</p>
<p>A2.3 – Organisation et appui pour des événements (réunion, déplacement...)</p>	<p>C2.4 - Organiser des événements (réunions, séminaires) en mobilisant les ressources logistiques, en s'assurant du bon fonctionnement des équipements nécessaires et en préparant la documentation / support nécessaire pour garantir le bon déroulement de ceux-ci</p>		<p>Les contraintes de budget sont respectées La check list permet le bon déroulement des toutes les étapes</p>
<p>A2.4- Organisation de déplacements professionnels</p>	<p>C2.5 - Effectuer des réservations (salles, hébergement, transport, véhicules) en ligne ou directement auprès de prestataires en veillant à la bonne gestion du temps et anticipant les imprévus afin de garantir une prestation confortable pour les participants</p> <p>C2.6 - Diffuser des données via des outils collaboratifs (mail, forum d'entreprise, newsletter, plateforme collaborative, réseaux sociaux et réseau d'entreprise...) dans l'optique d'optimiser le partage et la gestion de l'information</p>		<p>Les prestations réservées répondent aux besoins exprimés dans le cas Les contraintes géographiques et temporelles sont prises en compte</p> <p>Les prestations choisies correspondent aux objectifs fixés Les délais prévus entre chaque « étape » sont suffisants et ne mettent pas en danger l'intégralité du parcours/séjour</p>

