

## DOSSIER TELECHARGEABLE - 5 - REFERENTIELS

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. »

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

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
<b>ACTIVITE 1 – Traiter l'information et la communication en interne et en externe d'un service et/ou d'une entreprise (y compris dans un contexte international)</b>  A 1.1 : Anticiper les besoins d'information et rechercher, sélectionner les bonnes informations  A 1.2 : Structurer l'information afin d'en assurer une transmission claire et fiable.  A 1.3 : Organiser et diffuser l'information en respectant le cadre légal.	A1.1 C1 - Rechercher les informations justes et utiles (consulter, collecter, actualiser)  A1.1 C2 - Traiter l'information, l'organiser, la mettre à disposition, la conserver  A 1.2 C1 - Créer et adapter des outils de communication internes et externes  A 1.2 C2 - Diffuser les outils de communication, veiller à leur utilisation, assister les utilisateurs  A 1.2 C3 - Diffuser l'information en adaptant sa communication écrite et/ou orale aux situations et aux interlocuteurs y compris en anglais  A 1.3 C1 - Respecter les éléments juridiques de diffusion et du contenu de l'information	Rapport écrit normé - Individuel - Soutenance devant un jury  Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)  Etude de cas  Mise en situation professionnelle en anglais	1. Méthodologie et qualité des informations récoltées 2. Qualité et opérationnalité des outils et solutions proposés 3. Qualité de la communication écrite et orale 4. Prise en compte du contexte 5. Qualité de l'argumentaire 6. Respect des consignes 7. Respect des délais 8. Existence et pertinence d'une méthode de reporting 9. Respect des règles de sécurisation du SI et de protection des données 10. Capacité à interagir en anglais à l'écrit et à l'oral

	<p>A 1.3 C2- Utiliser et respecter les éléments contribuant à la sécurité du système d'information</p> <p><b><i>Connaissances associées à l'activité 1 :</i></b> <b><i>Maitrise d'une conversation professionnelle en anglais (Ecrit/Oral)</i></b> <b><i>Maitrise des outils de communication</i></b> <b><i>Droit de la communication</i></b> <b><i>Intelligence économique</i></b></p>	<p><b><i>Pour activité 1 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</i></b></p> <p><b><i>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</i></b></p>	<p>en utilisant un vocabulaire adapté.</p>
--	---	---	--

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><b>ACTIVITE 2 – Organiser et gérer les activités d'un service et/ou d'une entreprise (y compris dans un contexte international)</b></p> <p>A2.1 Organiser, coordonner les activités quotidiennes du(es) manager(s) en lien avec l'équipe</p> <p>A2.2 Contribuer à la bonne application ou à l'optimisation des process administratifs ou organisationnels</p>	<p>A2.1 C1 - Organiser l'emploi du temps du manager</p> <p>A2.1 C2 - Organiser les déplacements du manager et des collaborateurs</p> <p>A2.1 C3 – Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement majeur</p> <p>A2.1 C4 - Relayer les impératifs de réalisation et de production des actions (en lien avec le manager)</p> <p>A2.2 C1 - Utiliser les logiciels et progiciels de l'entreprise et proposer de nouveaux outils</p> <p>A2.2 C2– Contribuer à la gestion d'un projet (définir le planning de réalisation, contrôler les étapes de mise en place, proposer des actions correctives, analyser les résultats...)</p> <p><b><i>Connaissances associées :</i></b>  <b><i>Maîtrise des outils bureautiques</i></b>  <b><i>Conduite de projet</i></b>  <b><i>Fondamentaux du management</i></b></p>	<p>Rapport écrit normé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuel</li> <li>- Soutenance devant un jury</li> </ul> <p>Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)</p> <p><b><i>Pour activité 2 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</i></b></p> <p><b><i>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</i></b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualité de la communication écrite et orale</li> <li>2. Qualité et fiabilité des outils d'organisation mis en place dans le respect des contraintes</li> <li>3. Qualité des analyses et pertinence des recommandations</li> <li>4. Opérationnalité des outils</li> <li>5. Respect des délais</li> <li>6. Respect des contraintes</li> <li>7. Qualité de la communication écrite et orale</li> <li>8. Respect et efficacité des procédures mises en place</li> <li>9. Existence et pertinence d'une méthode de reporting</li> </ol>

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><b>ACTIVITE 3 – Assister et aider à la décision pour un service et/ou une entreprise (y compris dans un contexte international)</b></p> <p>A3.1 Collecter les informations et les présenter de manière structurée et synthétique</p> <p>A3.2 Participer à l'élaboration ou la mise en œuvre de solutions</p>	<p>A3.1 C1- Rechercher les informations justes et utiles à la prise de décision</p> <p>A3.1 C2 - Réaliser un diagnostic du service et/ou de l'entreprise</p> <p>A3.1 C3 - Préparer des outils d'aide à la décision</p> <p>A3.2 C1 - Proposer des solutions (identifier les contraintes, analyser les coûts, comparer et présenter les solutions...)</p> <p>A3.2 C2 - Décliner la mise en œuvre des solutions retenues et proposer, le cas échéant, des actions correctives</p> <p>A3.2 C3 - Présenter et analyser les résultats</p> <p><b><i>Connaissances associées :</i></b>  <b><i>Maitrise des outils d'aide à la décision (diagnostic, présentation solutions)</i></b>  <b><i>Maitrise des outils bureautiques</i></b>  <b><i>Droit</i></b>  <b><i>Analyse des coûts</i></b></p>	<p>Rapport écrit normé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuel</li> <li>- Soutenance devant un jury</li> </ul> <p>Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)</p> <p><b><i>Pour activité 3 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</i></b></p> <p><b><i>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</i></b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Méthodologie et qualité des informations récoltées</li> <li>2. Pertinence de l'analyse</li> <li>3. Justesse du diagnostic</li> <li>4. Créativité et originalité des propositions</li> <li>5. Efficacité du processus proposé</li> <li>6. Prise de recul</li> <li>7. Qualité de l'argumentation</li> <li>8. Efficience des propositions selon le contexte</li> </ol> <p>Qualité de l'expression écrite et orale</p>

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><b>Activité 4 – Contribuer à la relation commerciale d'un service et/ou d'une entreprise (y compris dans un contexte international)</b></p> <p>A4.1 Organiser une veille concernant les clients et les fournisseurs actuels ou potentiels</p> <p>A4.2 Prendre en compte la demande client ou fournisseur (de l'accueil à la conclusion)</p> <p>A4.3 Traiter et gérer l'administration des ventes et des commandes</p>	<p>A4.1 C 1 – Organiser la veille sur les marchés et les appels d'offre</p> <p>A4.1 C2 – Identifier les fournisseurs et élaborer des critères de sélection</p> <p>A4.1 C3 – Organiser une veille sur le droit des affaires (droit commercial, droit européen...) en application des demandes du manager.</p> <p>A4.2 C1 - Accueillir physiquement et/ou téléphoniquement des clients et/ou des fournisseurs</p> <p>A4.2 C2 – Gérer un litige fournisseur</p> <p>A4.3 C1 – Gérer et suivre l'administration des ventes (propositions, contrats, suivis de commandes, livraisons, facturations, règlements, relances, réclamations...)</p> <p>A4.3 C2 – Traiter les commandes fournisseurs</p> <p><b><u>Connaissances associées :</u></b>  <b><i>Maitrise d'une conversation professionnelle en anglais (Ecrit/Oral)</i></b>  <b><i>Les étapes de la relation client</i></b>  <b><i>Droit commercial</i></b>  <b><i>Administration des ventes</i></b>  <b><i>Procédure appel d'offre (process et éléments juridiques)</i></b></p>	<p>Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)</p> <p>Mises en situation professionnelle (ex : jeux de rôle)</p> <p><b><i>Pour activité 4 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</i></b></p> <p><b><i>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</i></b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilisation des méthodes d'organisation rigoureuse pour la veille opérationnelle et stratégique des marchés</li> <li>2. Rigueur dans le traitement des relations clients et/ou fournisseurs</li> <li>3. Respect des délais</li> <li>4. Qualité de la communication écrite et orale</li> <li>5. Exactitude des éléments de contrats</li> <li>6. Conformité aux règlements commerciaux et comptables en vigueur dans l'entreprise</li> <li>7. Existence et suivi d'une méthodologie de choix des offres</li> <li>8. Respect des procédures en vigueur</li> <li>9. Fiabilité et actualité des informations communiquées</li> </ol>

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><b>Activité 5 – Contribuer à l'administration des ressources humaines d'un service et/ou d'une entreprise (y compris dans un contexte international)</b></p> <p>A5.1 Contribuer à la réalisation d'une veille en droit social</p> <p>A5.2 Participer à la gestion administrative et opérationnelle des ressources humaines</p>	<p>A5.1 C1– Réaliser une veille opérationnelle en droit social (code du travail et réglementations)</p> <p>A5.2 C1 – Participer au processus de recrutement (lister les compétences liées au poste, réaliser le profil de poste, diffuser l'annonce, planifier les sessions de recrutement...)</p> <p>A5.2 C2 – Participer à la réalisation des procédures d'intégration et contribuer à l'accueil des nouveaux salariés et stagiaires</p> <p>A5.2 C3 – Participer à la constitution et gestion des dossiers administratifs du personnel (absence, congés, formation...)</p> <p>A5.2 C4 – Préparer les éléments variables de paie</p> <p><b><u>Connaissances associées :</u></b>  <b>Droit social</b>  <b>Gestion opérationnelle des ressources humaines</b>  <b>Management</b></p>	<p>Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)</p> <p>Etude de cas</p> <p><b>Pour activité 5 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</b></p> <p><b>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualité des informations recueillies</li> <li>2. Qualité du traitement de l'information</li> <li>3. Respect des procédures en vigueur dans l'entreprise</li> <li>4. Cohérence et efficacité des outils mis en place</li> <li>5. Respect des règles législatives</li> <li>6. Rigueur dans les relations avec les salariés, les organismes sociaux</li> <li>7. Respect des délais</li> <li>8. Respect de la confidentialité des informations traitées</li> <li>9. Mise en place de la sécurisation des données</li> <li>10. Qualité de la communication écrite et orale</li> </ol>

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><b>Activité 6 – Contribuer à l'administration financière et comptable d'un service et/ou d'une entreprise (y compris dans un contexte international).</b></p> <p>A6.1 Préparer les éléments comptables pour le manager ou l'équipe.</p> <p>A6.2 Contribuer au suivi comptable et financier du service et/ou de l'entreprise</p>	<p>A6.1 C1– Recueillir et organiser les éléments budgétaires et comptables de l'entreprise ou du service</p> <p>A6.1 C2 – Participer à l'établissement du budget d'une activité et/ou d'une mission</p> <p>A6.2 C1 – Participer au suivi et à l'analyse du budget.</p> <p>A6.2 C2 – Elaborer et renseigner un tableau de bord.</p> <p>A6.2 C3 – Facturer et suivre les règlements</p> <p><b>Connaissances associées :</b>  <b>Procédure d'élaboration d'un budget</b>  <b>Analyse comptable (ratios)</b>  <b>Facturation et règlements</b>  <b>Droit</b></p>	<p>Evaluation par le tuteur en entreprise ou le N+1 (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise)</p> <p>Etude de cas</p> <p><b>Pour activité 6 : Compétences évaluées sur grille critériée à 5 niveaux (de non évaluable à expert)</b>  <b>VAE : dossier de preuves et soutenance devant un jury VAE</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformité des règles et de la méthodologie d'analyse et d'application des budgets</li> <li>2. Maîtrise des outils informatiques dédiés</li> <li>3. Rigueur dans l'élaboration et le suivi des dossiers</li> <li>4. Exactitude des calculs</li> <li>5. Pertinence des solutions proposées</li> <li>6. Régularité du reporting</li> <li>7. Efficacité des actions correctives éventuelles</li> </ol>