

**RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION
POUR LE TITRE ASSISTANT ET ATTACHÉ DE DIRECTION**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1 Accompagnement du dirigeant ou du chef de service dans son quotidien - Coordination des emplois du temps et des activités des équipes. C1.1-C1.2-C1.3	C1.1 Gérer les agendas personnels et partagés des responsables, en utilisant des outils de gestion des agendas électroniques (Outlook ou Google Agenda ou Calendrier pour Mac) pour planifier les réunions et les déplacements des responsables dans un souci d'optimisation du temps	E1 Mises en situations professionnelles individuelles écrites reconstituées sur la base d'un corpus de documents décrivant les différents contextes d'organismes fictifs.	CR1.1 Les plannings sont organisés en fonction des urgences, des priorités, de la complexité du secteur, des délais et des contraintes des personnes concernées. Ils ne font apparaître aucune impossibilité, ni redondance. L'utilisation de logiciel d'agenda partagé est utilisée avec efficacité.
	C1.2 Organiser la participation aux évènements, réunions et séminaires du dirigeant et des équipes en utilisant les outils numériques et collaboratifs pour coordonner les déplacements et faciliter le travail de la direction et des équipes dans une démarche respectueuse de la RSE.	A l'aide d'un outil informatique et de logiciels de bureautique, le candidat : - propose une organisation des plannings des responsables en utilisant un agenda partagé ;	CR1.2 La mise en place d'outils de planification des tâches (Planner, Trello, etc.) est efficace. Le travail en équipe est optimisé et la gestion des évènements en cours est performante. Les contraintes et les situations particulières de chacun sont respectées (situations de handicap, famille monoparentale avec garde d'enfants, diversités culturelles, etc.).
	C1.3 Répondre aux urgences et aux imprévus en utilisant sa connaissance de l'organisation, de son fonctionnement et des outils tels que la matrice d'Eisenhower ou la méthode NERAC pour optimiser la gestion du temps de la direction et des équipes en intégrant les nécessités des personnes en situation de handicap	- coordonne les différents évènements des équipes à l'aide d'un outil de planification ; - élabore une matrice pour optimiser le temps et répondre aux imprévus/urgences ; - conçoit des tableaux de bords de suivi de l'activité	CR1.3 Les matrices identifient et différencient avec justesse l'urgence et l'importance des tâches à effectuer. Le temps et les priorités accordés aux tâches quotidiennes sont optimisés. L'accroissement de l'efficacité professionnel est démontré. Les réponses aux imprévus sont pertinentes.

<p>- Suivi administratif de l'activité du service au quotidien. C1.4 – C1.5</p>	<p>C1.4 Concevoir les tableaux de bord de suivi de l'activité en identifiant les indicateurs adaptés à la structure et au domaine d'activité pour aider la prise de décision de sa hiérarchie et des équipes concernées.</p>	<p>et identifie les indicateurs adaptés à l'organisation ;</p> <p>- rédige un document de reporting structuré et illustré ;</p> <p>- procède à un diagnostic des process existants et propose des solutions d'optimisation ;</p> <p>- schématise des procédures dont la lecture est adaptée aux personnes en situation de handicap visuel.</p>	<p>CR1.4 L'utilisation d'un tableur est maîtrisée. La connaissance des ratios, indicateurs et statistiques est utilisée avec maîtrise. Les indicateurs choisis sont en adéquation avec le contexte de la structure.</p>
	<p>C1.5 Actualiser de façon régulière les tableaux de bord avec les informations internes et externes collectées pour rédiger une analyse dans un document écrit de reporting afin d'informer la hiérarchie des écarts détectés entre le réel et le prévisionnel.</p>		<p>CR1.5 Les données collectées sont pertinentes et fiables. Les calculs sont justes. L'analyse des données est juste et objective. Le reporting est structuré, les graphiques sont représentatifs et mettent en exergue les anomalies efficacement.</p>
<p>- Proposition d'axes d'amélioration des procédures administratives C1.6- C1.7</p>	<p>C1.6 Etablir un diagnostic des besoins et des process en place en utilisant les outils existants au sein de l'organisation (CRM, ERP, logiciel interne, etc.) pour détecter les manques et les dysfonctionnements éventuels afin de faire des propositions d'amélioration.</p>		<p>CR1.6 L'analyse de la situation, du contexte et des processus est juste et s'appuie sur la méthode QQQCCP. Les dysfonctionnements éventuels sont identifiés et les solutions proposées sont appropriées aux contraintes du contexte de l'organisation.</p>
	<p>C1.7 Proposer une optimisation des procédures en adaptant les process de travail aux personnes en situation de handicap et aux exigences normatives et réglementaires de l'organisation pour fluidifier l'accès à l'information et faciliter l'exécution des tâches administratives.</p>	<p>CR1.7 Les solutions proposées sont en cohérence avec les dysfonctionnements identifiés, la taille de l'organisation et ses spécificités. Les procédures sont schématisées avec clarté et précision. Leur lecture est compréhensible par tous. Les formats de lecture proposés prennent en compte les personnes en situation de handicap présentes au sein de l'organisation.</p>	

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉ D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2 Structuration et transmission des informations en interne et en externe du service - Structuration de l'information C2.1 – C2.2	C2.1 Collecter les informations demandées ou nécessaires au fonctionnement du service en repérant les sources adéquates pour les analyser et les traiter en fonction de leur origine, de leur nature et de leur utilisation dans le respect des RGCP.	E2 Mise en situation professionnelle individuelle écrite reconstituée en centre de formation. A partir d'un corpus de documents présentant le contexte et l'activité fictifs d'une entreprise, le candidat : - collecte des informations, identifie les sources et rédige une synthèse ; - produit des écrits professionnels demandés dans le contexte d'entreprise ; - préconise les modes de diffusion des écrits professionnels selon les destinataires ; - propose une organisation pour le classement papier et une solution de SAE pour le format numérique ; - analyse des exemples types de situation d'accueil et fait des préconisations en français et en anglais ;	CR2.1 Les informations collectées répondent au besoin demandé ou identifié. Les sources d'information sont fiables et actualisées. L'analyse et le tri des informations sont pertinents. Les éléments-clefs sont mis en exergue.
	C2.2 Déterminer l'objectif et les destinataires des écrits professionnels en analysant la situation et son contexte pour choisir et rédiger des écrits professionnels en français et en anglais et en utilisant les outils de bureautique.		CR2.2 L'analyse de la situation est juste. L'objectif de la communication écrite et la sélection des destinataires sont exhaustifs et précis. Le choix du support écrit est adapté à la situation et au destinataire (emails, courriers, notes de services, comptes rendus de réunion ou d'événements, rapports, réseaux sociaux, etc.). La rédaction respecte les usages professionnels et le vocabulaire est adapté au support et au destinataire. Les règles d'orthographe et de grammaire sont maîtrisées. Les outils de bureautique (Word, Power point, etc.) sont utilisés avec maîtrise. Le niveau d'anglais est opérationnel (aptitude à participer à des réunions, compréhension des idées principales d'un texte complexe sur des sujets concrets et abstraits, discussions techniques, aptitude à produire des textes clairs et détaillés sur un large éventail de sujets, explication d'un point de vue sur un sujet d'actualité en exposant les avantages et les inconvénients des différentes possibilités...)

<ul style="list-style-type: none"> - Transmission de l'information C2.3 	<p>C2.3 Diffuser, après contrôle, l'information en interne et en externe en vérifiant que les méthodes de diffusion habituelles soient accessibles aux personnes en situation de handicap (vérification de l'accessibilité numérique) pour rendre l'information disponible rapidement pour les parties concernées.</p>	<p>- analyse des exemples types de situation complexe ou d'urgence décrits dans le contexte d'entreprise et rédige des préconisations en termes de réponses apportées et de posture professionnelle à adapter.</p>	<p>CR2.3 Les écrits sont contrôlés avec rigueur. Le mode de transmission choisi est efficace et respecte les obligations de confidentialité. Les délais de transmission sont respectés. Le système d'information est utilisé à bon escient et les règles de sécurité informatique et de protection des données numériques sont respectées.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Stockage de l'information C2.4 	<p>C2.4 Organiser le classement et l'archivage papier ou numérique de l'information selon la réglementation en vigueur pour permettre aux utilisateurs en situation de handicap d'accéder facilement à l'information souhaitée.</p>		<p>CR2.4 La gestion et l'organisation des dossiers papier respectent les étapes nécessaires à leur efficacité grâce à une bonne maîtrise de la connaissance des documents. Le tri, le classement et les conditions de conservation sont adaptés au contexte de l'organisation. La durée de conservation obligatoire des documents est connue et le classement et la conservation sont réalisés en prenant en compte ces éléments. L'archivage électronique respecte la loi du 6 janvier 1978. L'outil de gestion préconisé pour le service d'archivage électronique (SAE) est adapté à l'organisation. La règle de nommage et l'indexation des documents mises en place sont efficaces et compréhensibles par tous. Les tableaux d'archivage sont clairs et lisibles par tous les publics. Les polices peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Accueil des acteurs internes et externes C2.5 – C2.6 	<p>C2.5 Informer en français et en anglais les différentes parties prenantes (clients, fournisseurs, salariés, partenaires, etc.) en prenant en compte les différences culturelles et les éventuelles situations de handicap pour répondre à leurs demandes</p>	<p>CR2.5 La posture est professionnelle et adaptée aux personnes en situation de handicap et aux diversités culturelles. L'anglais est compris dans sa totalité, les réponses sont clairement exprimées. Le candidat communique à l'oral en anglais à vitesse</p>	

	dans le respect des consignes et des délégations.		normale et la conversation est adaptée à l'interlocuteur. Les réponses données respectent le champ de délégation et sont pertinentes. Le vocabulaire est adapté à la situation. La confidentialité est respectée.
	C2.6 Identifier les difficultés et/ou tensions éventuelles en analysant la situation professionnelle in situ pour adapter son attitude et son comportement afin de gérer des situations parfois complexes.		CR2.6 La posture est neutre et courtoise. L'émotion et le stress sont maîtrisés. La diversité des personnes est prise en compte dans l'analyse. Le vocabulaire est adapté à la situation et les techniques de communication sont appliquées avec assertivité. Quelle que soit la situation, l'image de l'organisation est valorisée.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A3 Accompagnement de la direction dans la gestion des projets et les dossiers spécifiques - Participation à l'organisation d'événements C3.1-C3.2-C3.3	C3.1 Recueillir méthodiquement l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation d'un événement en mettant en lien les enjeux de l'évènement, les spécificités de la structure et son fonctionnement pour prévoir l'organisation et le budget dans le respect des obligations règlementaires et des contraintes définies.	E3 Production écrite individuelle à la suite d'une mise en situation réelle en entreprise au sein de la direction d'un service ou d'une direction générale d'une durée minimale de 130 jours ouvrés. Le candidat fournit une production écrite comprenant : - la présentation succincte de la structure ; - une synthèse des informations collectées relatives à la mise en place d'un évènement ;	CR3.1 Les informations collectées sont fiables et vérifiées. Elles sont organisées avec méthode. La liste des tâches est exhaustive et adaptée à l'évènement et à la structure. La proposition d'organisation respecte les contraintes données par la direction (humaines, techniques et budgétaires) et s'inscrit dans une démarche responsable et inclusive (empreinte carbone, utilisation du digital, préparation spécifique pour les personnes en situation de handicap, choix des prestataires en fonction des coûts et de leur démarche RSE, etc.). Le budget est juste et prévoit une marge d'imprévus.
	C3.2 Contrôler le respect de la planification et du budget alloués à l'évènement en utilisant les logiciels et outils dédiés pour actualiser le logiciel d'ordonnancement et informer les parties prenantes des écarts et/ou dysfonctionnements identifiés.	- la planification des différentes étapes de l'évènement ; - la proposition d'actions correctives proposées pour minimiser l'impact des écarts et des dysfonctionnements constatés ;	CR3.2 Le logiciel de suivi (GANTT, Trello) est utilisé avec maîtrise. Les données sont actualisées et justes. La comparaison avec les objectifs fixés est efficiente. L'anticipation des retards et/ou dysfonctionnements par rapport à la planification initiale est réaliste et pertinente. Les parties concernées sont alertées dans le respect du champ d'intervention de l'assistant et attaché de direction.
	C3.3 Proposer des mesures correctives éventuelles en respectant les contraintes du projet (procédures, échéances, budget, etc.) et/ou d'améliorations pour les projets futurs	- l'analyse des documents présentant les bonnes pratiques définies par la stratégie RSE de	CR3.3 Les ajustements proposés prennent en compte les contraintes de la structure et de son organisation (maladies, situation de handicap, pénurie de matériel, inadéquation technologique, etc.).

	afin de minimiser l'impact des écarts et des dysfonctionnements identifiés.	l'organisation et la présentation des actions réalisées pour l'adapter dans son champ d'intervention ; - la présentation des règles à mettre en place pour assurer la protection des données informatiques.	Ils sont argumentés en fonction d'un bilan quantitatif et qualitatif du déroulement de l'évènement.
- Assistance aux dossiers spécifiques transverses C3.4-C3.5	C3.4 Participer à la mise en œuvre des gestes éco-responsables et au développement des pratiques inclusives au sein de l'organisation en rédigeant et en mettant à disposition un mode opératoire des bonnes pratiques définies dans la stratégie RSE de l'organisation afin de sensibiliser les parties prenantes de son champ d'intervention.	Le candidat soutient oralement son écrit devant un jury composé d'un représentant du certificateur et d'un représentant du métier visé « Assistant et attaché de direction » (ce professionnel ne doit pas avoir de lien avec le candidat, l'organisme de formation ou l'entreprise d'accueil).	CR3.4 La politique éco-responsable et les pratiques inclusives de l'organisation sont connues. Les documents rédigés doivent reprendre l'ensemble des éléments de la stratégie RSE et inclusive de façon exhaustive. Ils sont clairs, compréhensibles et correctement mis à disposition des personnes concernées. Le mode de lecture est adapté aux personnes en situation de handicap.
	C3.5 Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données en se rapprochant du DPO (Data Protection Officer) de l'organisation pour mettre en place une procédure permettant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du poste.		CR3.5 Les principes du RGPD sont connus et les étapes de la mise en œuvre des principes élémentaires sont réalisées avec succès : - Identification des comptes d'utilisateurs périmés et suppression ; - Vérification des droits des utilisateurs ; - Contrôle et nettoyage de l'environnement du poste (exécutables, programme d'installation, scripts, applications inutiles, etc.) ; - Vérification de la mise à jour de l'antivirus ; - Détermination des données les plus sensibles et de leur stockage ; - Détermination du mode et du niveau d'accès des utilisateurs ; - Vérification des sauvegardes.

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 Participation à la gestion des ressources humaines d'une structure (OPTION 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administration du personnel de l'entrée à la sortie du salarié. C1-C2-C3 	<p>C1 Préparer l'ensemble des documents nécessaires à l'embauche, au départ et aux déclarations sociales obligatoires des salariés en utilisant les logiciels appropriés pour participer aux actions de gestion administrative des dossiers du personnel de l'entreprise et transmettre les déclarations aux organismes externes</p>	<p>Mise en situation professionnelle individuelle écrite reconstituée en centre de formation.</p> <p>A partir d'un corpus de documents incluant des annexes et présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédige un dossier du personnel (documents d'embauche, de départ, déclarations sociales notamment) 	<p>Les documents sont rédigés avec rigueur et selon le droit du travail (DPAE, Contrat de travail, DSN, bordereaux de charges sociales, prévoyance, fin de contrat).</p> <p>Les obligations sociales de l'employeur en lien avec la fonction RH sont expliquées (CSE, règlement intérieur, embauche obligatoire de personnes handicapées, NAO...)</p> <p>Les déclarations à la sécurité sociale, caisse de retraite sont préparées avec rigueur pour transmission.</p> <p>Il n'y a pas d'erreur dans les dans les documents élaborés et destinés à être envoyés.</p>
	<p>C2 Accompagner le salarié pendant sa vie en entreprise en organisant l'intégration et en réalisant des études sur les possibles évolutions de carrières pour favoriser la motivation et le bien-être de l'ensemble des salariés quelle que soit leur diversité (handicap, origine géographique, âges, sexe...), au sein de l'entreprise de manière inclusive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore un livret d'intégration du personnel, rédige les possibilités d'évolution de carrière C2 - Rédige un processus de recrutement et un plan de formation 	<p>Des propositions pour l'intégration optimale d'un salarié sont clairement détaillées.</p> <p>Les leviers de motivation du salarié sont rédigés avec pertinence (possibilités d'évolution de carrière, de mobilité géographique, déploiement et veille sur la QVT. ...)</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la gestion de la paie C4 		<p>selon les besoins de l'entreprise C3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complète une fiche de paie C4 - Décrit le modus operandi des élections (RP et CE) C5 	<p>Les solutions proposées pour l'adaptation des procédures aux personnes en situation de handicap sont pertinentes, traduction pour les étrangers</p>
	<p>C3 Définir les besoins en formation et le profil recherché en dressant un inventaire des besoins d'acquisition ou de perfectionnement des compétences actuelles pour organiser la logistique des recrutements après vérification des priorités d'embauche en interne et réaliser les entretiens de recrutement du personnel non-cadre.</p>		<p>Le besoin est identifié avec clarté (surcroit ou développement d'activité, optimisation de l'organisation, lancement de nouveauté, recherche de nouveaux clients...)</p> <p>L'inventaire des besoins d'acquisition ou de perfectionnement des compétences actuelles est rigoureux.</p> <p>Les techniques de conduite d'entretien sont expliquées et pertinentes. (Évaluation des soft-skills, des compétences techniques, mise en place de sessions de recrutement promotion du poste et de l'entreprise).</p> <p>Le plan de formation prend en considération avec exhaustivité les besoins de l'entreprise et l'inventaire des compétences existantes.</p>
	<p>C4 Traiter les éléments variables de la paie (congés, RTT, primes, maladie, tickets-restaurants, ...) et les documents nécessaires au traitement de la maladie (subrogation, ESS, prévoyance) en back up du responsable Paie et administration du personnel pour réaliser les déclarations sociales</p>		<p>Les informations collectées pour compléter le bulletin de paie sont analysées avec pertinence et correctement reportées (congés payés, RTT, primes et variables de</p>

<p>- Mise en place des élections professionnelles C5</p>	<p>mensuelles, trimestrielles et annuelles afin de participer à la gestion de la paie des collaborateurs.</p>		<p>paie, absences diverses, tickets restaurant...) Les déclarations sociales sont décrites avec clarté (DSN)</p>
	<p>C5 Organiser les élections des représentants du personnel et du comité d'entreprise (en physique et à distance), selon la réglementation en vigueur pour respecter les obligations légales du CSE en prenant en compte les personnes en situation de handicap.</p>		<p>Les étapes de l'organisation des élections et du comité d'entreprise sont respectées dans leur intégralité (courrier d'information, élaboration de la liste des électeurs et des salariés éligibles, réception des candidatures, note pour le vote par correspondance, préparation matérielle, scrutin, dépouillement, diffusion PV et proclamation des résultats). Chaque étape est adaptée aux personnes en situation de handicap et les adaptations sont rédigées avec clarté (possibilité de se faire accompagner, isolement et urne accessibles...)</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
A1 Participation à la gestion administrative et commerciale des ventes d'une structure (OPTION 2) - Gestion de la relation client C1 – C2	C1 Mise à jour des bases de données clients et des statistiques de ventes (CRM) pour proposer des offres commerciales correspondant aux attentes et aux situations de diversité du client (diversité culturelle, situation de handicap, genre...)	Mise en situation professionnelle individuelle écrite reconstituée en centre de formation. L'épreuve se déroule sur un poste informatique muni des logiciels permettant les évaluations dans une salle spécifique, l'accessibilité numérique est alors vérifiée pour les personnes en situation de handicap.	Les données issues du CRM sont triées, vérifiées et analysées avec rigueur. Les mises à jour sont pertinentes et justifiées. Elles sont basées sur des informations concrètes et actualisées. Les propositions commerciales prennent en compte, dans leur intégralité, les attendus du client mentionnés dans le CRM, Elles sont efficaces et adaptées aux situations particulières (langues, diversité culturelle, handicap...)
	C2 Etablir et/ou actualiser les devis commerciaux selon les normes rédactionnelles et en utilisant les logiciels de cotation pour aider le responsable à développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.	A partir d'un corpus de documents présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive et incluant des annexes, le, la candidat.e :	- Met à jour une base de données.C1 - Rédige une proposition commerciale C1
- Soutien administratif et commercial à la vente C3-C4	C3 Effectuer une veille commerciale et concurrentielle sur les plateformes et portails adaptés au secteur d'activité de l'entreprise en surveillant l'actualité du marché, des prospects, des concurrents et des appels d'offre pour participer aux prises de décisions commerciales.		La mise en place de la veille est expliquée et justifiée. Les sites et flux choisis sont fiables et actualisés L'analyse et la sélection des informations recueillies sont pertinentes et précises

		<ul style="list-style-type: none"> - Elabore des devis chiffrés C2 - Analyse les annexes concernant un secteur donné et rend compte des éléments de veille en corrélation avec le dossier commercial C3 	<p>Les éléments structurants sont priorisés en fonction des décisions qui doivent être prises.</p> <p>La force de propositions est démontrée avec une argumentation détaillée.</p>
	<p>C4 Préparer les dossiers commerciaux numériques avant-vente en vérifiant la justesse et l'actualisation des données du fichier client pour assister les équipes commerciales et marketing dans la prospection, la vente et la fidélisation des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constitue un dossier avant-vente numérique à l'aide des documents fournis C4 - Etudie l'ensemble des documents concernant une commande et émet des propositions de modifications en utilisant les outils collaboratifs disponibles sur le poste informatique C5 	<p>Les dossiers sont complets et comportent toutes les informations nécessaires à la vente et/ou concernant le client</p> <p>Les informations concernant le client sont actualisées et vérifiées avec rigueur</p> <p>La bonne utilisation des outils de bureautique est démontrée</p> <p>La transmission du dossier aux personnes concernées est prouvée</p> <p>Les données sont vérifiées et modifiées pour être ajustées.</p> <p>La connaissance de l'organisation du parcours client est démontrée.</p>

<p>- Suivi des commandes C5</p>	<p>C5 Suivre la réalisation des commandes de la saisie jusqu'au règlement en utilisant les outils collaboratifs pour alerter le responsable commercial dès qu'un dysfonctionnement apparait et proposer des solutions correctives.</p>	<p>- Communique par écrit, en français et en anglais sur des sujets liés au domaine d'expertise de l'entreprise. C6</p>	<p>L'utilisation d'outils collaboratifs est pertinente (Google drive, Teams, Office 365, Dropbox, Trello...)</p> <p>Les dysfonctionnements ou des écarts sont détectés et expliqués.</p> <p>La proposition de solutions est décrite avec clarté dans un vocabulaire professionnel.</p> <p>Elle est argumentée grâce à une analyse juste de la situation.</p>
<p>- Coordination de la communication de l'entreprise C6</p>	<p>C6 Communiquer à l'écrit, en français et en anglais sur des sujets professionnels concernant l'activité de l'entreprise, en adaptant sa communication aux personnes en situation de handicap pour assurer l'interface entre les services commerciaux, techniques, comptables et informatiques et la clientèle.</p>		<p>Les échanges écrits (mail, note de synthèse...) en français et en anglais concernant l'activité de l'entreprise sont clairs et lisibles par tout public. La méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre) est utilisée.</p> <p>Le vocabulaire et l'expression écrite utilisés sont professionnels. Il correspond au secteur d'activité de l'entreprise et est adapté aux destinataires du message et à la situation à traiter</p> <p>Les techniques de communication sont appliquées avec justesse (la communication externe, interne, internet, papier, visuelle, corporate d'entreprise, de masse et produit).</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
A1 Participation aux actions de communication d'une structure (OPTION 3) <ul style="list-style-type: none"> - Conception des supports de communication C1 – C2 	C1 Réaliser les supports de communications visuelle et audiovisuelle, sous l'autorité du chef de service, en assurant la conception graphique et le suivi de leur fabrication pour s'assurer du respect de la stratégie media et hors média ainsi que de l'accessibilité des supports aux personnes en situation de handicap	Mise en situation professionnelle individuelle écrite reconstituée en centre de formation. L'épreuve se déroule sur un poste informatique dans une salle spécifique, l'accessibilité numérique est alors vérifiée pour les personnes en situation de handicap. A partir d'un corpus de documents et de ses annexes présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> - Réalise des supports de communication visuels et audiovisuels C1 - Rédige divers contenus de communication C2 	Les règles fondamentales de la création graphique et les fonctions courantes des logiciels de PAO (Illustrator-Photoshop-InDesign) pour concevoir des supports de communication élaborés sont appliquées avec rigueur (Création de flyers, de logos, de pages internet, d'e-books, de livres, de magazines ou encore de publications pour les réseaux sociaux.) Tous les supports sont présentés en 2 versions dont 1 spécifique aux situations de handicaps. Les deux versions sont lisibles et accessibles facilement au public cible
	C2 Rédiger les contenus des supports de communication traditionnel et digital (communiqué de presse, discours, newsletter interne et externe...) en utilisant les techniques adaptées et sa créativité pour collaborer à l'élaboration des différents plans média et hors média et à la gestion des relations presse		La rédaction de contenu du print utilise la stratégie éditoriale. Les contenus sont pertinents et cohérents pour l'ensemble des documents La rédaction de contenu pour le web est structurée en fonction des règles de référencement naturel (SEO) (choix des mots-clefs, placement des mots-clés dans le contenu, optimisation de l'url...) et selon les règles de droit du numérique (droit

<p>- Promotion de la communication digitale C3</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Rédige du contenu pour le web C3 - Réalise un bilan écrit et chiffré de ses actions de communication C4 	<p>image, propriété intellectuelle, e-réputation...) Les supports conçus sont efficaces. La créativité du candidat est démontrée dans des contenus dédiés, ludiques La connaissance des techniques du plan media et des relations presse est démontrée par la réalisation de contenus pertinents</p>
	<p>C3 Développer la visibilité de l'entreprise sur Internet en vérifiant l'UX du site et en utilisant les outils spécifiques pour animer un blog, gérer une les réseaux sociaux, mettre à jour un site Internet ou un Intranet dans le respect de l'accessibilité numérique</p>		<p>Les intérêts du branding sont rédigés avec clarté.</p> <p>Les techniques d'inbound marketing sont utilisées avec efficience</p> <p>L'expérience utilisateur (UX) est testée (rapidité, clarté, facile à utiliser...). Les propositions d'améliorations sont précises et efficaces et adaptées au principe d'accessibilité numérique pour tous.</p> <p>Les éléments visuels du site sont analysés en fonction du positionnement de la marque employeur (logo, typographie, illustration, couleurs.). Les propositions d'amélioration sont justifiées et pertinentes.</p> <p>Le mode responsive est testé.</p> <p>Les techniques de développement et d'animation de la communauté présente sur les réseaux sociaux utilisés par</p>

<p>- Mesure de l'efficacité de la stratégie de communication C4</p>			<p>l'entreprise, sont performantes (post réguliers, interactivité, visuels originaux...)</p>
	<p>C4 Réaliser le bilan des actions de communications physiques et digitales en utilisant les outils de web analyse et en calculant les ratios de performance adaptés à la stratégie de communication pour évaluer les impacts et proposer à la hiérarchie des axes d'amélioration</p>		<p>Les KPI de performance d'engagement, de business et de vérification de la e-réputation, proposés sont adaptés à la communication d'entreprise (NPS, usage réel de l'intranet, score d'engagement des réseaux sociaux, quantification et qualification des visiteurs, coût au contact, indicateurs de référencement, taux de transformation, taux de confiance, classement, taux de présence des messages clés dans les médias et réseaux sociaux.....)</p> <p>Le calcul et l'analyse des indicateurs est juste et réaliste. L'analyse du ROI est efficace et met en exergue les axes d'amélioration.</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>A1 Participation à l'organisation du service juridique (OPTION 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des dossiers juridiques C1 	<p>C1 Comparer les nouveaux éléments du dossier et les évolutions des textes spécifiques à la mission, en effectuant une veille juridique et en utilisant les plateformes juridiques pour préparer les dossiers et les formalités administratives en lien avec la mission du service</p>	<p>Mise en situation professionnelle individuelle écrite reconstituée en centre de formation.</p> <p>A partir d'un corpus de documents incluant des annexes et présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive, le candidat :</p> <p>Vérifie et actualise le dossier juridique associé la mission confiée C1</p> <p>Rédige des écrits professionnels selon les consignes reçues. C2</p> <p>Complète et modifie le dossier remis en annexe C3</p> <p>Rédige et argumente des propositions de résolution de conflits C4</p>	<p>Les différentes dimensions du droit français sont utilisées avec discernement</p> <p>Les branches du droit privé et leurs principales composantes sont distinguées avec clarté</p> <p>Les différentes sources et hiérarchies du droit sont identifiées avec clarté (internationales, européennes, nationales)</p> <p>Le processus de la veille juridique est décrit avec rigueur (identification des sources, extraction des informations pertinentes, alertes, diffusion de l'actualité juridique, stockage et arborescence des résultats)</p> <p>Le dossier élaboré est conforme à la mission confiée et comprend les documents juridiques idoines (pièces de forme, pièces de procédure et pièces probatoires).</p>

<p>- Mise en forme des formalités et procédures juridiques C2</p>	<p>C2 Rédiger, sous le contrôle des juristes, les documents et/ou actes spécifiques à sa mission en utilisant le vocabulaire juridique et en appliquant les règles associées au métier concerné pour donner une valeur officielle aux documents rédigés à l'aide des outils de bureautique.</p>		<p>Les différentes règles de droit sont utilisées avec justesse et rigueur (droit commercial, droit civil, droit de la consommation, droit pénal droit du travail, droit des contrats) dans les écrits professionnels</p> <p>Le vocabulaire juridique est adapté. Les écrits professionnels sont rédigés clairement et avec pertinence.</p>
<p>- Suivi des dossiers juridiques C3-C4</p>	<p>C3 Suivre les dossiers et les procédures en cours en surveillant les obligations et formalités administratives et juridiques spécifiques à la mission pour respecter les obligations relatives au droit processuel concerné et ne pas mettre l'entreprise en situation difficile</p>		<p>Les connaissances en droit processuel sont mobilisées avec exactitude.</p> <p>Les compétences juridictionnelles françaises et l'organisation du système judiciaire en France sont détaillées avec maîtrise.</p> <p>Le choix de l'outil de suivi est argumenté.</p>
	<p>C4 Traiter les réclamations non complexes en trouvant des solutions adéquates argumentées sous l'angle juridique pour assister la hiérarchie dans les litiges opposant l'entreprise à d'autres entités</p>		<p>Les informations collectées relatives aux réclamations sont organisées et exhaustives</p> <p>Les acteurs et les étapes du procès judiciaire sont mis en exergue.</p>

			<p>Les causes et origines du litige ou des réclamations sont identifiées avec méthode</p> <p>Les solutions proposées se réfèrent au droit concerné. Elles sont décrites avec tact et clarté.</p> <p>Les modes alternatifs de résolution des conflits sont différenciés. (le droit collaboratif, la procédure participative, la conciliation, la médiation et l'arbitrage) et proposés avec pertinence.</p>
--	--	--	--