

RÉFÉRENTIELS
SECRÉTAIRE ASSISTANT(E) – niveau 4

ministère des armées - école des fourriers de Querqueville

PRÉAMBULE : modalités d'évaluation

► **Dans le cadre du dispositif de développement des compétences et plus particulièrement des formations**, les évaluations s'articulent selon une logique de compétences. En effet, les référentiels de formation ont été organisés en modules afin de respecter les compétences détaillées dans le référentiel d'activités et de compétences (RAC) de l'emploi de secrétaire assistant(e). Ainsi, durant des mises en situation contextualisées, des études de cas et des restitutions, le collège des instructeurs / examinateurs élabore ses instructions selon 3 critères :

- **connaissances techniques** :

Il s'agit d'évaluer si le stagiaire possède les savoirs et les outils techniques nécessaires à la résolution d'un problème donné dans le champ professionnel concerné.

- **connaissances professionnelles** :

Il consiste à apprécier l'ensemble des connaissances du stagiaire (savoirs et savoir-faire) et sa bonne appréhension du futur environnement professionnel dans lequel il sera amené à évoluer ;

- **aptitudes professionnelles** :

Les observations lors des mises en situation doivent permettre de les révéler. Ce critère essentiel au futur emploi permet d'aller au-delà de la seule appréciation des mérites antérieurs des stagiaires. Il s'agit d'apprécier un potentiel humain dans un contexte professionnel déterminé.

► **L'évaluation des compétences au titre de la VAE** peut être réalisée à partir de mises en situation réelles ou simulées et/ou par des études de cas. Elle s'appuie sur l'étude de la présentation de l'expérience (livret 2) et éventuellement des documents annexés, complétée par un entretien avec le jury (entretien assorti ou non d'une mise en situation simulée).

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ORGANISER LES ACTIVITÉS D'UN SECRÉTARIAT			
<p>Le(la) secrétaire assistant(e) exécute les travaux qui lui sont confiés par le chef de secrétariat. Il répond aux besoins de l'autorité (courrier personnel, préparation de fonds de dossiers, gestion des agendas et des échéanciers d'affaires, préparation de réunions, ...). Ses compétences contribuent ainsi à une organisation efficace des rendez-vous. Il(elle) dispose d'un ou de plusieurs agents de secrétariat pour la réalisation de ses travaux.</p>			
<p>A.1. Gestion des agendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir les agendas (tous supports) en utilisant l'outil de communication dédié (logiciel...) - Apprécier la durée nécessaire des entretiens selon le motif et la nature de l'entretien afin de rationaliser l'agenda - Prendre les rendez-vous en coordination avec d'autres activités - Suivre les échéanciers en vue de respecter les délais 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Études de cas sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion des tâches ; - la création d'un agenda et d'un échéancier à partir d'un logiciel de communication. <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation correcte des fonctionnalités du logiciel de communication dédié - consultation des agendas idoines - mise à jour avec exactitude des agendas dont le (la) candidat(e) a la responsabilité - créneaux de rendez-vous fixés de façon cohérente - enregistrement correct des tâches et rendez-vous dans l'agenda - le suivi des échéanciers est efficace - les délais impartis sont parfaitement respectés

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ORGANISER LES ACTIVITÉS D'UN SECRÉTARIAT			
A.1. Gestion des agendas (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les conflits de rendez-vous potentiels pour y apporter une solution et/ou en faire part à la hiérarchie - Tenir informés la hiérarchie et les agents du secrétariat des échéances à l'aide des moyens de communication dédiés 	<p>« Par la voie de la formation » : Études de cas sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion des tâches ; - la création d'un agenda et d'un échéancier à partir d'un logiciel de communication. <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les problèmes de calendrier sont identifiés - les priorités sont identifiées - les mesures adéquates sont prises - la hiérarchie est informée le cas échéant - le chef de secrétariat dispose d'un agenda actualisé, précisément renseigné - les rendez-vous et les échéances à tenir sont rappelés fidèlement
A.2. Participation à l'organisation des activités	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer ou faire élaborer les documents préparatoires à une réunion à l'aide des moyens dédiés selon les consignes de la hiérarchie 	<p>« Par la voie de la formation » :</p> <p>Mises en situation simulées Exemple : en laboratoire, réaliser une présentation assistée par ordinateur à partir d'un sujet</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous les documents nécessaires à la réunion ont été établis en amont - les éléments clés à matérialiser dans le support de la présentation ont été clairement identifiés - les supports imposés ont été utilisés - la présentation est complète, techniquement correcte par rapport au support utilisé, le travail fait dans les délais impartis - l'ensemble des documents est conforme aux consignes données

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ORGANISER LES ACTIVITÉS D'UN SECRÉTARIAT			
A.2. Participation à l'organisation des activités (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonner les démarches pratiques simples liées aux déplacements d'autorités ou à l'organisation d'une réunion (hébergement, trajets, programme...) en prenant en compte les paramètres logistiques (ressources, contraintes,...) - Rédiger le compte rendu d'une réunion mentionnant les points majeurs 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Mises en situation simulées Exemples : prendre des notes, rédiger un compte rendu de réunion sur un support informatique</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - préparation convenable de la réunion avec identification et usage des moyens disponibles au sein de l'organisme employeur (moyens matériels, logistiques, financiers et humains) - transmission préalable correcte des informations et documents nécessaires aux participants - les fonctions de secrétaire de séance sont parfaitement assurées : qualité de la retranscription et support utilisé,... - conformité du document réalisé avec la charte graphique de la structure d'appartenance et les règles de correspondance en vigueur et réalisation dans les délais impartis - respect des règles de grammaire, de syntaxe et d'orthographe de la langue française - utilisation à bon escient du navigateur intranet dans le cadre des recherches éventuelles - le PV mentionne clairement les actions à mener

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ORGANISER LES ACTIVITÉS D'UN SECRÉTARIAT			
A.3. Enregistrement et traitement de données	<ul style="list-style-type: none"> - Établir des tableaux de suivi et statistiques liés à l'activité du service pour faciliter la prise de décision - Enregistrer les documents dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité des systèmes informatiques. - Archiver les documents de façon partagée 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Exercices de mises en situation simulées. Exemples : optimiser des calculs à l'aide de formules adéquates, réaliser un graphique et insérer un dessin sur un graphique</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le moyen dédié (logiciel...) est utilisé de manière optimale - les formules de calcul utilisées sont appropriées et les données présentées conformes à la demande de l'autorité - le document présenté est lisible, exploitable et conforme aux consignes de l'autorité (respect des données, graphique, insertion image/objet,...) - le candidat a réalisé seul la création et l'enregistrement du document en respectant les règles de sécurité des systèmes d'information - les travaux ont été réalisés dans les délais impartis - l'archivage est clair, accessible et exploitable

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
Le(la) secrétaire assistant(e) prend en compte les informations entrantes, la rédaction des réponses de l'autorité et leur diffusion. L'exploitation optimale des informations traitées par le secrétariat est essentielle au fonctionnement de la structure d'appartenance afin, entre autres, d'éviter tout manquement au profit d'activités cruciales mais également afin de contribuer à l'efficacité. Il(elle) dispose d'un ou de plusieurs agents de secrétariat pour la réalisation de ses travaux.			
A.1. Exploitation des flux d'informations	<p>Traiter l'arrivée des informations et des correspondances en appliquant les règles de confidentialité et de la correspondance institutionnelle (relevé, enregistrement, analyse, attribution, suivi de la diffusion)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relever le courrier (écrit et électronique) arrivé via chaque source de réception et selon la périodicité adaptée - Enregistrer le courrier arrivé conformément à la procédure en vigueur 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Exercices de mises en situation simulées : à l'aide des documents d'organisation d'un organisme (organigramme, fonctions des chefs de service, rôle et missions des entités de l'organisme), attribuer le courrier « arrivée » en fonction de l'objet, du sujet traité et/ou de l'urgence de l'action à effectuer.</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - échéancier pertinent de traitement du courrier - mise à jour pertinente de l'échéancier - différenciation parfaite entre les différents types de courrier - circuit de visa et de discrimination du courrier officiel approprié selon la nature et le niveau de confidentialité des informations - enregistrement rigoureux du courrier dans le fichier informatique ou le logiciel dédié en fonction du niveau de confidentialité du courrier - pertinence des contrôles demandés à l'autorité responsable pour l'attribution de certains courriers - traitement du courrier arrivé en toute autonomie et dans les délais impartis

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.1. Exploitation des flux d'informations (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser le courrier arrivé en fonction des destinataires et des priorités identifiés dans le respect des délais - Attribuer ou proposer une attribution du courrier rationnelle - Assurer le suivi de la diffusion 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Exercices de mises en situation simulées : à l'aide des documents d'organisation d'un organisme (organigramme, fonctions des chefs de service, rôle et missions des entités de l'organisme), attribuer le courrier « arrivée » en fonction de l'objet, du sujet traité et/ou de l'urgence de l'action à effectuer.</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identification à bon escient des priorités et traitement correct des correspondances urgentes - distribution adaptée selon l'objet du courrier - Réaction appropriée à un incident dans la diffusion de l'information

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.1. Exploitation des flux d'informations (suite)	<p>Élaborer des correspondances complexes en appliquant les principes de traitement du courrier protégé/non protégé, dans les règles de protection du secret et de discrétion professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dactylographier les documents adéquats en appliquant la charte graphique ministérielle et les règles de correspondance administrative 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Élaboration de document sur le logiciel de traitement de texte adéquat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dactylographier un texte sans notion de vitesse - dactylographier un texte sous contrainte de temps <p>ET/OU</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaboration de documents de correspondance - élaboration d'un rapport complexe à l'aide d'un logiciel de traitement de texte - impression, signature et enregistrement des documents <p>Élaboration et conditionnement d'un document classifié « confidentiel défense » à l'aide d'un logiciel de traitement de texte</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - respect parfait des conditions de rédaction (logiciel adapté consignes d'utilisation du matériel,...) et d'enregistrement en tenant compte du niveau de classification des informations - élaboration sans erreur d'un document officiel en respectant les règles de correspondance en vigueur - présentation appropriée du document imprimé à l'autorité signataire

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.1. Exploitation des flux d'informations (suite)	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier la conformité du courrier départ avant expédition - Enregistrer les documents en conformité avec la procédure en vigueur	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Élaboration de document sur le logiciel de traitement de texte adéquat :</p> <ul style="list-style-type: none">- dactylographier un texte sans notion de vitesse- dactylographier un texte sous contrainte de temps <p>ET/OU</p> <ul style="list-style-type: none">- élaboration de documents de correspondance- élaboration d'un rapport complexe à l'aide d'un logiciel de traitement de texte- impression, signature et enregistrement des documents <p>Élaboration et conditionnement d'un document classifié « confidentiel défense » à l'aide d'un logiciel de traitement de texte</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none">- conformité du document produit à la charte graphique- respect des consignes données par le rédacteur (mise en page, impression,...) en utilisant les fonctionnalités du logiciel de traitement de texte- prise en compte du niveau de confidentialité des informations et de la réglementation afférente au niveau de classification - enregistrement conforme aux attentes

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.1. Exploitation des flux d'informations (suite)	Transmettre des correspondances complexes conformément aux règles applicables au courrier protégé/non protégé - Conditionner le courrier départ - Exploiter de manière optimale un carnet d'adresses - Assurer le suivi du courrier envoyé	« Par la voie de la formation » : Élaboration de document sur le logiciel de traitement de texte adéquat : - dactylographier un texte sans notion de vitesse - dactylographier un texte sous contrainte de temps ET/OU - élaboration de documents de correspondance - élaboration d'un rapport complexe à l'aide d'un logiciel de traitement de texte - impression, signature et enregistrement des documents Élaboration et conditionnement d'un document classifié « confidentiel défense » à l'aide d'un logiciel de traitement de texte « Par la voie de la VAE » : livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.	- conditionnement et envoi à propos du document à l'aide du répertoire d'adresses postales - traitement intégral, complet, correct du courrier départ (classifié ou non) en toute autonomie et dans les délais impartis - application exacte des règles de conditionnement et d'envoi spécifiques au courrier classifié : élaboration d'un bordereau d'envoi,...

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.2. Management de l'information	<p>Participer à la capitalisation de l'information par un archivage selon la méthode de classement et de sauvegarde</p> <ul style="list-style-type: none"> - en mettant à jour la documentation des règles d'archivage et de sauvegarde selon les consignes - en sauvegardant/archivant - en proposant la rationalisation de l'archivage et de la sauvegarde le cas échéant 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Études de cas portant sur la réglementation applicable dans l'institution à la gestion des archives. La hiérarchie des textes.</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identification correcte des textes d'application relatifs à la gestion du fonds documentaire de l'organisme employeur (procédure à appliquer) - identification du texte adéquat relatif aux modifications à apporter et actualisation correcte de la documentation officielle respectant la date de mise en application - identification parfaite des textes réglementaires relatifs à l'archivage et du calendrier de versement des archives à respecter. - identification correcte de l'organisme concerné en fonction du type d'archives et/ou de la durée de conservation afférente et prise de contact efficace - distinction convenable des différents types d'archives - archivage opportun et cohérent

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS D'UN SECRÉTARIAT			
A.2. Management de l'information (suite)	Tenir à jour la documentation relative au classement et à l'archivage en se tenant régulièrement informé des évolutions réglementaires	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Études de cas portant sur la réglementation applicable dans l'institution à la gestion des archives. La hiérarchie des textes.</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - recensement correct de la documentation concernée - suivi organisé et efficace des évolutions en cours de la documentation technique et officielle - mise à jour de la documentation technique et officielle de l'organisme dans le respect des principes de d'organisation de la documentation officielle - classement des documents et des archives respectant la hiérarchisation des normes législatives et réglementaires - l'organisation de la documentation officielle et technique est rationnelle

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 3 : MENER LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION D'UN SECRÉTARIAT			
<p>Le(la) secrétaire assistant(e) assiste le chef de secrétariat ou une autorité dans la gestion des contacts. Il(elle) communique les informations nécessaires et/ou sollicitées avec exactitude et précision. Il(elle) dispose d'un ou de plusieurs agents de secrétariat pour la réalisation de ses travaux.</p>			
A.1. Entretien d'un réseau de contacts	<p>Actualiser un carnet d'adresses de contacts professionnels courants en utilisant de façon adéquate les systèmes d'information et de communication afin qu'il puisse être exploité pour s'adresser sans délai à l'interlocuteur idoine</p> <p>Rechercher un interlocuteur pour répondre à un besoin exceptionnel, en fonction du domaine professionnel et des directives de l'autorité hiérarchique, en faisant appel à son réseau et/ou aux systèmes d'information et de communication</p>	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » : Cas pratique relatif à l'entretien de la base de données concernant le portefeuille de contacts</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » : livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la liste de contacts professionnels créée est judicieuse - la liste de contacts professionnels est mise à jour - les règles de présentation afférentes à l'organisme sont appliquées strictement - le comportement est adapté et propice à des relations de qualité - la recherche d'informations est effectuée en toute autonomie, en utilisant de manière conforme les outils mis à disposition (messagerie électronique, outils de recherche de l'organisme employeur). - le candidat demande des informations exactes, argumentées, structurées et claires - les directives de l'autorité ont été respectées avec précision et la demande a été traitée dans les délais impartis - les règles relatives à la sécurité des systèmes d'information sont rigoureusement respectées

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 3 : MENER LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION D'UN SECRÉTARIAT			
A.2. Accueil et orientation des interlocuteurs	<p>Accueillir les interlocuteurs en face à face ou au téléphone avec le comportement adapté à la situation afin de prendre en compte leur demande</p> <p>Restituer un message écrit ou oral au destinataire concerné pour que la demande soit traitée</p> <p>Présenter clairement et de manière structurée des éléments succincts de réponse à certaines demandes</p> <p>Rediriger le visiteur ou les communications téléphoniques vers la personne compétente afin d'obtenir une réponse</p>	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Cas pratique relatif à : Prise en charge téléphonique ou en présentiel d'un interlocuteur Traitement de la demande, recherche et communication de la réponse</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat a parfaitement accueilli (accueil physique et téléphonique) les interlocuteurs en mettant en œuvre et en respectant les principes et le protocole en vigueur - le message est restitué textuellement et/ou intelligiblement - le comportement adopté est adapté propice à un accueil de qualité - le candidat a déterminé, pris en compte les paramètres de la demande et correctement identifié les acteurs concernés - les priorités sont correctement identifiées dans les situations de demandes multiples et le travail est dans le temps imparti. - les règles de présentation afférentes à l'organisme sont strictement appliquées - le candidat a effectué, en toute autonomie, une recherche d'informations en utilisant de manière conforme les outils mis à sa disposition (messagerie électronique, outils de recherche de l'organisme employeur) - l'interlocuteur a reçu des informations exactes, argumentées, structurées et claires - les directives de l'autorité ont été respectées avec précision et la demande a été traitée dans les délais impartis - le candidat filtre correctement les différentes demandes qu'il reçoit - il respecte rigoureusement les règles relatives à la sécurité des systèmes d'information

RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC DE COMPÉTENCES 3 : MENER LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION D'UN SECRÉTARIAT			
A.3. Information des interlocuteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux questions de son ressort en recherchant les informations nécessaires par les moyens documentaires, informatiques à disposition, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité - Communiquer fidèlement en interne de l'organisme ou vers l'extérieur les informations utiles. 	<p style="text-align: center;">« Par la voie de la formation » :</p> <p>Cas pratique relatif au traitement de la demande, à la recherche et à la communication de la réponse</p> <p style="text-align: center;">« Par la voie de la VAE » :</p> <p>livret 2 de présentation de l'expérience, complété par un entretien oral avec le jury, assorti ou non d'une mise en situation simulée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat a correctement identifié les priorités en cas de demandes multiples et a organisé son travail dans le temps imparti - il a effectué, en toute autonomie, une recherche d'informations en utilisant de manière conforme les outils mis à sa disposition (messagerie électronique, outils de recherche de l'organisme employeur) - l'interlocuteur a reçu des informations exactes, argumentées, structurées et claires - les directives de l'autorité ont été respectées avec précision et la demande a été traitée dans les délais impartis - le candidat a respecté rigoureusement les règles relatives à la sécurité des systèmes d'information (confidentialité des informations et du mot de passe, supports informatiques contrôlés, transfert d'informations protégés sur les supports réglementaires)