

## REFERENTIEL DU CQPM

### TITRE DU CQPM : Assistance en gestion administrative

#### I OBJECTIF PROFESSIONNEL DU CQPM

*Le (la) titulaire de la qualification sous la responsabilité d'un responsable de service réalise les tâches liées à la gestion et à l'administration du service.*

*Les missions et activités susceptibles de lui être confiées peuvent s'exercer dans de très nombreux secteurs de l'entreprise (direction générale, commercial, financier, ressources humaines, achats, production, qualité, etc., ...) et ceci quelle que soit la taille de l'entreprise.*

Ces missions ou activités peuvent porter sur une partie des activités du service concerné ou sur sa totalité, par exemple :

- Administration de la gestion de production ;
- Gestion des états de stocks et des achats ;
- Gestion des activités et des éléments de paye ;
- Administration des ventes ;
- Facturation ;
- Assistance administrative d'un responsable de service (Qualité, Sécurité, communication,).

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

- 1) Organiser ses tâches en fonction des priorités données**
- 2) Saisir et mettre en forme des documents en utilisant un logiciel de bureautique**
- 3) Collecter l'information liée à son activité et la transmettre**
- 4) Traiter informatiquement des dossiers en utilisant les logiciels de l'entreprise**
- 5) Relayer l'information entre des interlocuteurs internes et externes**

## II REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
1. Organiser ses tâches en fonction des priorités données	Les procédures et les moyens nécessaires à l'exécution des activités sont mis à disposition.	<input type="checkbox"/> Les données nécessaires à l'activité sont préparées,...
		<input type="checkbox"/> Le degré d'importance et/ ou d'urgence du sujet est apprécié correctement.
		<input type="checkbox"/> Le temps nécessaire à la réalisation de l'activité est correctement estimé.
		<input type="checkbox"/> Le traitement et le suivi des dossiers ou des actions sont assurés dans les délais.
		<input type="checkbox"/> Les moyens nécessaires à la gestion des dossiers sont mis en place, les outils adaptés sont utilisés (outils bureautiques notamment).
		<input type="checkbox"/> Les difficultés rencontrées sont analysées et signalées.
2. Saisir et mettre en forme des documents en utilisant un logiciel de bureautique	Les procédures et les moyens nécessaires à l'exécution des activités sont mis à disposition	<input type="checkbox"/> Les documents sont correctement saisis (exhaustivité et respectent les règles de présentation.
	Application sur traitement de texte et logiciel de présentation	<input type="checkbox"/> L'archivage des documents respecte les organisations en place et permettent d'assurer la pérennité des informations.
3. Collecter l'information liée à son activité et la transmettre	Les procédures et les moyens nécessaires à l'exécution des activités sont mis à disposition	<input type="checkbox"/> L'identification du besoin en information est assurée correctement, par tout moyen nécessaire.
		<input type="checkbox"/> Les sources et les destinataires de l'information sont correctement identifiés et l'information est transmise.
		<input type="checkbox"/> La circulation des informations nécessaires à son activité est organisée et suivie.
		<input type="checkbox"/> La confidentialité des informations, le cas échéant, est appréciée de manière adaptée.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
4. Traiter informatiquement des dossiers en utilisant les progiciels de l'entreprise	Les procédures et les moyens nécessaires à l'exécution des activités sont mis à disposition.	<input type="checkbox"/> Les fonctionnalités du progiciel sont correctement choisies et adaptées à la problématique à traiter
	Champ d'application possible :	<input type="checkbox"/> Les informations d'entrée nécessaires aux traitements sont correctement saisies.
	Traitement impliquant une diffusion des informations et un archivage. Par exemple : Administration des ventes, Facturation, Gestion de production.	<input type="checkbox"/> Les traitements informatiques sont choisis et lancés en respectant les procédures et modes opératoires en place.
		<input type="checkbox"/> La qualité des données de sorties est vérifiée.
		<input type="checkbox"/> Les destinataires des données de sortie du traitement informatique sont correctement identifiés et l'information est transmise aux bons interlocuteurs
		<input type="checkbox"/> L'archivage des données de sortie est assuré en respectant les organisations en place
5. Relayer l'information entre des interlocuteurs internes et externes	Les procédures et les moyens nécessaires à l'exécution des activités sont mis à disposition.	<input type="checkbox"/> Les différents interlocuteurs internes et/ou externes sont identifiés et sollicités en fonction des dossiers à traiter.
		<input type="checkbox"/> L'interface est assurée par une communication appropriée (face à face, téléphone, courrier, mail, ...).
		<input type="checkbox"/> Le relationnel est adapté à chaque situation.

### III CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le candidat<sup>1</sup> soit déclaré admissible par le jury de délibération l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

### IV MODALITES D'EVALUATION

#### IV.1 Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis..) implique l'inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressource, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

#### IV.2 Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions de réalisation définies dans le référentiel de certification.

##### **A) Validation des capacités professionnelles**

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée par une commission d'évaluation sur la base :

- des différentes évaluations
- de l'avis de l'entreprise
- de l'entretien avec le candidat

---

<sup>1</sup> Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.

## **B) Définition des différentes modalités d'évaluation**

### **a) Evaluation en situation professionnelle réelle**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur :

- une observation en situation de travail
- des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat

### **b) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel**

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

### **c) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

### **d) Avis de l'entreprise**

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard du référentiel de certification (capacités professionnelles et/ou critères) sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.