

Le référentiel de validation interne des compétences et d'acquis professionnels

Technicien appui et gestion
(niveau I)

Filière appui et gestion



— A quoi sert le référentiel de validation ?	page 3
— Les éléments de contenu de l'emploi repère	page 4
— Le principe de validation dans l'emploi repère	page 5
— Les compétences clefs	page 6
— Les activités de l'emploi repère	page 8
— Les activités référencées	
— Les activités non référencées réalisées en fonction du contexte d'exercice de l'emploi	
— Les acquis formalisés de la formation et de l'expérience	page 15

A quoi sert le référentiel de validation ?

Pour l'agent

Il sert à construire son dossier de validation en lui permettant de décrire sa pratique professionnelle afin de valoriser les compétences et les acquis professionnels de son emploi.

Pour l'encadrement

Il sert à identifier le niveau requis pour attester de la réalisation des activités lorsque l'agent le sollicitera.

Pour la commission de validation

Il sert à évaluer si le candidat possède les compétences et les acquis professionnels nécessaires à la validation dans son emploi.

Les éléments de contenu de l'emploi repère

Le contenu de l'emploi se caractérise par :

Des compétences clefs

Définition : ensemble des « ressources », connaissances, savoir-faire, que la personne mobilise pour agir avec compétence.

Il s'agit de compétences incontournables et caractéristiques de l'emploi, qu'il faut posséder pour être validé dans son emploi. Elles sont mobilisées dans les activités référencées et/ou dans d'autres activités exercées réalisées en fonction du contexte d'exercice de l'emploi, pour répondre à la demande de l'Établissement.

Elles s'identifient et s'évaluent à travers l'ensemble des activités et de situations professionnelles.

Un ensemble d'activités

Les activités référencées

Exprimées sous forme de finalité vers le client interne ou externe : elles définissent de manière générique un métier, un emploi au sein de la filière appui et gestion. Elles doivent pouvoir être mises en œuvre par l'ensemble des agents d'un même emploi.

Les activités non référencées

Exercées dans le cadre de l'emploi mais non référencées, elles dépendent des spécificités des structures, des publics, de l'organisation, de l'évolution du métier, d'un contexte d'activité particulier (qui peut être extérieur à l'établissement). Néanmoins, elles répondent, à la demande de l'Agence et doivent être en lien avec l'emploi.

Des acquis formalisés de l'expérience et/ou de la formation

que l'agent souhaite valoriser.

A RETENIR

Le référentiel de validation :

- permet d'évaluer les compétences et les acquis professionnels à partir de la description de l'activité ;
- donne des éléments de contenu de l'emploi ;
- précise les critères objectifs pour orienter la constitution du dossier de validation et fonder la décision de la commission régionale de validation.

La validation des compétences et d'acquis professionnels s'effectue à partir :

- **des activités réalisées (activités attestées) ;**
l'évaluation de ce champ permet de mettre en évidence le spectre des activités réalisées par l'agent dans son emploi et d'apprécier le niveau de maîtrise des activités réalisées ;
- **de la description de la pratique professionnelle en décrivant deux activités choisies par l'agent ;**
la description de la manière de procéder permet de mettre en évidence la présence ou non des compétences clefs et de préciser le degré de maîtrise des compétences clefs mobilisées dans la mise en œuvre des activités et de situations professionnelles ;
- **des acquis formalisés de la formation et de l'expérience que l'agent souhaite valoriser ;**
il s'agit des titres et diplômes obtenus, des actions de formation initiales ou continues, ainsi que de l'expérience professionnelle hors ANPE, en lien avec l'emploi.

A NOTER

Cette validation s'appuie sur le dossier écrit et le cas échéant sur les compléments recueillis lors de l'entretien.

Les compétences clés de l'emploi repère

Les compétences clés

Pour réaliser les activités demandées par l'Établissement dans le cadre de leur emploi, les agents **doivent mobiliser des compétences, c'est-à-dire des ressources personnelles (connaissances, savoir-faire, etc.) ou des ressources de leur environnement local.** Pour chaque emploi, le référentiel présente les compétences clés, caractéristiques du niveau d'emploi dans la filière métier.

Les compétences clés identifiées pour l'emploi de technicien appui et gestion sont :

- « Maîtriser les connaissances, les procédures et outils spécifiques à la réalisation des activités » ;
- « Maîtriser le traitement des informations pour répondre aux besoins d'appui » ;
- « Maîtriser le travail en appui au sein d'un collectif, d'une équipe ou auprès du management ».

Le référentiel de validation

Il précise pour chacune des compétences clés :

- **des exemples d'activités et de situations professionnelles** dans lesquelles la compétence clef se mobilise, permettant à l'agent de décrire sa pratique professionnelle lorsque il y est invité dans le dossier de validation.
- **des critères d'appréciation de la commission de validation permettant :**
 - à l'agent d'identifier le niveau d'exigence requis pour maîtriser la compétence ;
 - à la commission de validation d'organiser son questionnement et de fonder son évaluation ;
 - au responsable hiérarchique d'attester de la réalité de la pratique professionnelle.

“ Ces compétences clés s'identifient et s'évaluent dans la mise en œuvre des activités et des situations professionnelles.

C'est à partir de la description des activités que seront identifiées les compétences mises en œuvre et que la commission évaluera si l'agent maîtrise les compétences clés de l'emploi.

La situation professionnelle est un ensemble d'éléments qui précise le contexte dans lequel se réalisent les activités et se mobilisent les compétences. Elle se caractérise par un lieu d'exercice, par la nature de la relation d'exercice (avec qui et pour qui on fait l'activité) ou par un ensemble coordonné d'actes professionnels.

A NOTER

La maîtrise de l'ensemble des compétences clés est une condition indispensable pour être validé.

Les compétences clefs de l'emploi repère

	Formulation de la compétence clef	Exemples d'activités et de situations professionnelles dans lesquelles elle se mobilise	Sur quels critères la commission de validation l'évalue ?
C1	Maîtriser les connaissances, les procédures et outils spécifiques à la réalisation des activités	<p>Dans toutes les situations professionnelles étant régies par des procédures, des consignes.</p> <p>Par exemple : dans la gestion de la liste, des mesures, des ressources humaines, des opérations simples de gestion budgétaire, du contrôle qualité, etc.</p>	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissez les procédures et les appliquez au quotidien et à bon escient. ■ Utilisez l'ensemble des possibilités des outils logiciels et bureautiques en sélectionnant les fonctionnalités appropriées à la situation. ■ Appliquez et respectez les procédures définies en amont et en aval de la tâche.
C2	Maîtriser le traitement des informations pour répondre aux besoins d'appui	<p>Dans les activités et les situations de travail ayant pour objet le recueil d'information, le traitement d'une commande, en vue de répondre à un besoin et/ou de proposer un service.</p> <p>Par exemple : élaborer un courrier, une note, constituer un dossier, rechercher des informations en réponse à une demande , délivrer des informations à un agent, etc.</p>	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recherchez auprès de différentes sources (internes, externes) les éléments d'information. ■ Traitez les demandes en respectant un ordre de priorité. ■ Utilisez l'ensemble des outils, des moyens mis à disposition pour répondre aux besoins définis. ■ Assurez un suivi des actions réalisées.
C3	Maîtriser le travail en appui au sein d'un collectif, d'une équipe ou auprès du management	<p>Dans toutes les situations professionnelles ayant pour objet l'appui à l'équipe, à l'encadrement.</p> <p>Par exemple : prendre des rendez-vous, traiter des appels téléphoniques, contribuer à des opérations administratives liées aux actions de l'unité, du service, etc.</p>	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Identifiez en quoi votre action s'inscrit dans une chaîne de production. ■ Situez votre action en regard des résultats attendus. ■ Vous impliquez dans la réalisation des objectifs collectifs en aidant les autres membres.

Les activités de l'emploi repère

Le technicien appui et gestion intervient en pôle appui (appui technique à la production de service, à la veille qualité et en appui administratif et logistique) et/ou en structure en participant à l'offre de service des structures (siège, DRA, DDA) en direction du réseau opérationnel).

Pour construire son dossier, l'agent définit puis décrit les activités qu'il maîtrise réellement dans son emploi qu'il exerce en structure et /ou en pôle appui en agence.

Le référentiel de validation décrit pour chacune des activités :

- **des sous-activités indiquées** à titre d'exemple permettant à l'agent de s'assurer qu'il réalise bien l'activité définie (réaliser l'activité n'implique pas de réaliser l'ensemble des sous-activités) ;
- **des critères d'appréciation de la commission de validation permettant :**
 - à l'agent d'identifier le niveau d'exigence requis pour maîtriser l'activité ;
 - au N+1 d'identifier le niveau requis pour attester la réalisation de l'activité ;
 - à la commission de validation de fonder son évaluation.
- **des exemples d'éléments à présenter** permettant à l'agent de décrire sa pratique professionnelle lorsque il y est invité dans le dossier de validation.

Les activités de l'emploi repère

Le technicien appui et gestion doit maîtriser les activités ci-dessous.

A1	Réaliser des opérations administratives liées aux actions de l'unité ou du service
A2	Mettre en œuvre et suivre les engagements qualité
A3	Traiter le courrier postal, électronique, fax ...
A4	Gérer des éléments de documentation / classer des informations
A5	Gérer les rendez-vous
A6	Assurer l'accueil téléphonique et/ou physique
A7	Assurer la logistique du service et/ou de l'unité
A8	Réaliser des opérations simples en matière budgétaire
A9	Contribuer à la gestion administrative des ressources humaines
A10	Participer à la gestion de la liste des demandeurs d'emploi
A11	Gérer les mesures, les aides et les prestations

Les activités de l'emploi repère

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A1	<p>Réaliser des opérations administratives liées aux actions de l'unité et/ou du service</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Alimenter les supports existants (tableaux de bord de suivi de l'activité). ─ Rédiger ou mettre en forme des courriers, des comptes-rendus, des tableaux de bord à partir de consignes. ─ Recueillir des informations à la demande des équipes ou du service : édition de listes, adresses, etc. ─ Assurer l'organisation matérielle et logistique d'une réunion en tenant compte des délais et des impératifs définis. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Recueillez et validez la commande. ─ Ordonnez vos actions pour obtenir le travail demandé en tenant compte des contraintes, des moyens et des outils à votre disposition. ─ Appliquez des consignes précises d'exécution en respectant les règles et les procédures. ─ Interrogez les bases de données, les applicatifs pertinents et utilisez les outils bureautiques et intranet appropriés à la commande. ─ Apportez un appui dans les délais impartis en fonction des objectifs de production attendus. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Des modèles de comptes rendus de réunions, de correspondances, de convocations que vous avez établis. ─ Votre contribution dans le cadre d'une opération (forum pour l'emploi, séminaire, etc.) en expliquant la façon de procéder : situez le contexte, précisez les actions conduites, les résultats obtenus. ─ Un traitement d'un dossier confié : une demande d'information sur le suivi d'un dossier, un traitement de données chiffrées de suivi d'activité, un mailing, une préparation logistique de réunion, une recherche d'information sur Alice, etc.
A2	<p>Mettre en œuvre et suivre les engagements qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Saisir les données relatives à la veille qualité. ─ Remettre aux clients les questionnaires qualité. ─ Alimenter les outils de suivi et de mesure de la qualité. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Identifiez et respectez les circuits de décision. ─ Respectez la procédure de qualification/certification. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Votre contribution dans la démarche qualité en expliquant la façon de procéder : situez le contexte, précisez les actions conduites, les outils utilisés, les résultats obtenus.
A3	<p>Traiter le courrier</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Recevoir, ouvrir, enregistrer le courrier postal, électronique, fax, etc. ─ Transmettre et répartir le courrier. ─ Procéder aux envois de courrier, à la diffusion de documents. ─ Affranchir et expédier le courrier. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Traitez le courrier en respectant les règles en vigueur, dans les délais définis. ─ Utilisez les procédures d'accès pour gérer les boîtes personnelles et fonctionnelles. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ─ Le plan de diffusion d'une note de service que vous venez d'envoyer. ─ Le traitement d'un courrier que vous êtes habilité à traiter.

Les activités de l'emploi repère

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A4	<p>Gérer des éléments de documentation/Classer des informations</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Classer ou archiver des documents, des dossiers : supports papier, informatiques, électroniques. ■ Reproduire et diffuser des documents. ■ Rechercher des informations selon des consignes. ■ Gérer les abonnements. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respectez la méthodologie de classement. ■ Utilisez les outils bureautiques, électroniques. ■ Répondez aux demandes qui vous sont adressées : recueil, contrôle et mise à disposition des informations demandées, dans les délais souhaités. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ L'organisation documentaire de votre unité et/ou service. ■ Le traitement d'une demande d'information qui vous a été adressée, etc. ■ Le plan de classement de votre service.
A5	<p>Gérer les rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre les rendez-vous. ■ Confirmer des demandes de rendez-vous. ■ Gérer les convocations des clients et assurer leur suivi. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gérez des rendez-vous en tenant compte des consignes, des informations qui vous sont données, des contraintes de service (absences...). 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Votre manière de gérer des rendez-vous dont vous avez la charge : visites médicales des demandeurs d'emploi, etc. ■ Une gestion et un suivi de convocations dont vous avez eu la charge.
A6	<p>Assurer l'accueil téléphonique et/ou physique</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accueillir et identifier le correspondant et/ou le visiteur. ■ Tenir le standard en gérant la simultanéité de certains appels, en filtrant, répondant et/ou transmettant les appels. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accueillez, orientez et renseignez dans le respect des normes qualité et des procédures établies. ■ Filtrez, répondez, transmettez des appels et des messages. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Un traitement d'un appel téléphonique et/ou d'un accueil d'un visiteur en montrant comment vous avez traité les difficultés rencontrées.

Les activités de l'emploi repère

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A7	<p>Assurer la logistique du service et ou de l'unité</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recenser les besoins des personnels : matériel, maintenance des locaux et du matériel, etc. ■ Passer les commandes, en assurer leur réception. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Passez les commandes en tenant compte des besoins définis et des instructions établies en suivant la gestion du stock : de la livraison, etc. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les documents de recensement des besoins que vous utilisez. ■ Votre manière de gérer les éléments d'une prise de commande, la façon de suivre l'état des stocks.
A8	<p>Réaliser des opérations simples en matière budgétaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la conformité des pièces au regard des règles de la Comptabilité Publique. ■ Contrôler les factures. ■ Préparer les éléments permettant d'apprécier le service fait. ■ Enregistrer des factures sur informatique. ■ Réaliser des engagements. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisez les logiciels adaptés. ■ Prenez en compte les règles de gestion et les procédures, les contraintes de délais dans votre planification des opérations de contrôle, de vérification des pièces. ■ Réunissez les éléments préparant la décision : contrôle des pièces, des imputations, des délégations de signature, etc. et du respect des délais de paiement. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Votre rôle dans la vérification des pièces. ■ Le processus de traitement d'une facture dans AGIR.
A9	<p>Contribuer à la gestion administrative des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer la distribution mensuelle des chèques restaurants. ■ Gérer la commande exceptionnelle de chèques restaurant. ■ Gérer la commande des prestations ADASA. ■ Gérer les documents liés aux congés, absences, maladie des agents. ■ Préparer l'attestation de présence mensuelle des CES. ■ Établir les contrats CES et/ou CDD. ■ Gérer les actions de formation. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Organisez et gérez les dossiers administratifs des agents : congés, absences, maladies... selon les règles de gestion et les procédures établies. ■ Délivrez les informations aux agents. ■ Utilisez les fonctionnalités des applicatifs adaptés à la situation. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le traitement d'une demande de congé avant et après validation. ■ Le traitement d'une absence pour maladie. ■ Le traitement d'une commande exceptionnelle. ■ Le processus administratif de la gestion d'une action de formation.

Les activités de l'emploi repère

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A10	<p>Participer à la gestion de la liste des demandeurs d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Préparer les courriers à destination des demandeurs d'emploi. ■ Classer les documents relatifs à la gestion de la liste. ■ Mettre à jour les dossiers des demandeurs d'emploi. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Préparez les listes de demandeurs d'emploi dans le respect des procédures, des délais et des règles de confidentialité définis. ■ Utilisez les applicatifs pour gérer les événements sur les dossiers du demandeur d'emploi. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Des éléments recherchés pour constituer un dossier (recours, radiation). ■ La mise à jour des informations.
A11	<p>Gérer les mesures et les aides</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer un suivi administratif des mesures, prestations, aides liées à l'emploi, à la formation. ■ Répondre aux demandes d'informations sur le suivi d'un dossier : suivi d'un contrat initiative-emploi, suivi financier d'une mesure, etc. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vérifiez la pertinence des sources documentaires de références. ■ Contrôlez les éléments permettant le suivi administratif des mesures, des aides à l'emploi, des prestations. ■ Archivez et/ou transmettez les éléments selon les procédures et les règles établies, dans le respect des délais et des règles budgétaires. 	<p>Vous pouvez présenter par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les applicatifs utilisés. ■ Votre rôle dans la gestion des mesures, des prestations en expliquant la manière dont vous procédez et en situant les circuits de décision.

Les activités réalisées dans le cadre de l'emploi mais non référencées

La caractéristique des emplois de la filière appui et gestion est d'intervenir dans des domaines très différents qui mobilisent des activités communes, mais aussi des activités spécifiques à chaque domaine d'intervention.

Des activités régulièrement exercées dans le cadre de l'emploi :

- qui répondent à la demande de l'Établissement, mais elles ne sont pas référencées ;
- qui mobilisent les compétences clefs de l'emploi ;
- qui peuvent être complémentaires aux activités listées ou constituer l'essentiel des activités mises en œuvre.

A NOTER

Si l'agent souhaite les valoriser, il devra être en mesure de démontrer l'intérêt qu'elles représentent pour l'exercice de l'emploi, en lien avec les compétences requises pour l'emploi en précisant pour chacune des activités, le contexte, la manière de procéder, les résultats obtenus, les enseignements tirés, etc.

LES EXEMPLES

Les activités peuvent provenir des activités du conseil à l'emploi ou être exercées dans un contexte particulier interne ou externe à l'établissement ou être liées à une évolution récente du métier :

- apporter une assistance à l'utilisation opérationnelle des moyens informatiques (bureautique et/ou applicative) ;
- identifier le besoin d'un demandeur d'emploi et/ou d'un employeur, etc.
- réaliser des opérations de paie ;
- assurer le secrétariat du responsable, etc.

Les acquis formalisés de la formation et de l'expérience

Des éléments acquis de l'expérience et/ou de la formation formalisés que l'agent souhaite valoriser et pour lesquels il peut démontrer la plus-value qu'ils représentent pour tenir l'emploi :

Les validations obtenues

> Les diplômes, VAE, attestations d'acquis, équivalence.

Les formations suivies

> Formation initiale, formation continue (contenu, durée, organismes de formation...).

Les expériences professionnelles

> En lien avec l'emploi.

A NOTER

Si l'agent souhaite les valoriser, il devra être en mesure de démontrer l'intérêt qu'ils représentent pour l'exercice de l'emploi.

AVRIL 2006

Le référentiel de validation interne des compétences et d'acquis professionnels

Ce document permet d'évaluer les pratiques professionnelles et donne également des éléments de contenu des différents emplois repères.

