

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	1/32

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	27
Glossaire technique	28
Glossaire du REAC	29

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	3/32

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Sans Objet

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat ont connu de profondes mutations depuis de nombreuses années. Celles-ci sont notamment techniques (évolution des outils utilisés au quotidien et qui contiennent de plus en plus de solutions intégrant l'IA) ; organisationnelles avec de profondes transformations mises en place durant la pandémie de COVID-19 et devenues pérennes (télétravail, *Flex office...*) ou encore sont engendrées par la prise en compte des questions sociétales (inclusion) et environnementales de plus en plus prégnantes dans nos sociétés (RSE- Responsabilité sociétale des entreprises).

Ces constats ont été complétés par une analyse d'offres d'emploi, la mobilisation d'une veille et la participation à des conférences sur les métiers du secrétariat et de l'assistantat. Les résultats de l'analyse mettent en exergue une forte évolution des missions confiées aux salariés de ces métiers qui a été confirmée et enrichie par les enquêtes menées auprès de professionnels en exercice, de managers, de recruteurs (tous types d'entreprises et tous secteurs confondus sur l'ensemble du territoire) et de stagiaires de la formation professionnelle.

L'accueil est une fonction stratégique au sein des entreprises, combinant compétences humaines et maîtrise technique. Les professionnels de l'accueil assurent l'interface avec un public diversifié, gérant des situations complexes et des demandes parfois urgentes. Leur rôle exige une communication impeccable, alliant diplomatie, empathie, patience et gestion des conflits, notamment dans les situations de tension. La discrétion et le respect de la confidentialité sont primordiaux, tout comme une sensibilisation aux enjeux de cybersécurité, au RGPD et aux procédures d'urgence. Ils adaptent leur communication aux différents interlocuteurs afin de garantir une expérience accueillante et inclusive.

Les tâches administratives constituent une part importante de leurs responsabilités. Elles englobent la gestion et la mise à jour des dossiers, l'archivage numérique et l'utilisation d'outils performants tels que les logiciels de gestion électronique de documents (GED) et de relation client. Ces professionnels exercent leurs fonctions avec une autonomie et des responsabilités accrues. La maîtrise des outils numériques est indispensable pour gérer efficacement les flux d'informations et les demandes multicanales (accueil physique, téléphone, messagerie instantanée). Ils utilisent également des outils collaboratifs en ligne, et peuvent recourir à l'intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches. L'administration courante de la structure (rédaction de documents, organisation de réunions, gestion des plannings, des rendez-vous et des commandes) fait également partie intégrante de leur quotidien.

Les métiers de l'accueil et de la gestion administrative évoluent vers une plus grande polyvalence des acteurs, exigeant une combinaison de compétences techniques, relationnelles et numériques. Ces professionnels doivent également répondre aux enjeux contemporains tels que la transition écologique et l'inclusion, intégrant ainsi une dimension de responsabilité sociétale à leur fonction.

Ainsi, la création d'un nouveau titre professionnel intitulé « chargé d'accueil et de gestion administrative » de niveau 4 permet de répondre aux évolutions des métiers et de favoriser l'accès à l'emploi dans tous types de structures (privées, publiques, associatives, commerciales ou non), quels que soient les organisations de travail et le secteur d'activité.

L'intitulé « chargé d'accueil et de gestion administrative » (CADGA) reflète l'organisation de l'emploi autour de deux activités professionnelles : la prise en charge des activités d'accueil (téléphonique, en face à face, en visio...) et la gestion administrative des dossiers d'une structure.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	5/32

Le REAC est structuré en deux activités-types qui traduisent les missions principales du chargé d'accueil et de gestion administrative :

- L'Activité-type 1 concerne les activités d'accueil d'une structure et comprend 3 compétences relatives à l'accueil physique et téléphonique, la gestion de situations complexes à l'accueil, le traitement des flux d'information.
- L'activité-type 2 concerne les activités administratives d'une structure et comprend 3 compétences relatives à la prise en charge de l'administratif courant, le traitement administratifs de dossiers et le traitement des réclamations courantes.

Deux compétences transversales ont été identifiées : « Communiquer » et « Mettre en œuvre les environnements numériques ». Ces compétences traversent les deux activités-types de l'emploi de chargé d'accueil et de gestion administrative.

Liste des activités

Nouveau TP : Chargé d'accueil et de gestion administrative

Activités :

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	6/32

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les activités d'accueil d'une structure	1	Assurer l'accueil physique et téléphonique
		2	Gérer des situations complexes à l'accueil
		3	Traiter les flux d'information internes et externes
2	Gérer les activités administratives d'une structure	4	Prendre en charge les activités administratives courantes
		5	Assurer le traitement administratif des dossiers
		6	Traiter les réclamations courantes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	8/32

FICHE EMPLOI TYPE

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le chargé d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le *front office* (accueil et gestion des visiteurs) et le *back office* (gestion administrative).

En *front office*, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.

En *back office*, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux).

Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

L'utilisation quotidienne des outils numériques tels que CRM (*Customer relationship management*), ERP (*Enterprise Resource Planning*), GED (Gestion électronique des documents), agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique, implique une actualisation constante des compétences liées aux évolutions technologiques.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	9/32

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les activités d'accueil d'une structure
Assurer l'accueil physique et téléphonique
Gérer des situations complexes à l'accueil
Traiter les flux d'information internes et externes
2. Gérer les activités administratives d'une structure
Prendre en charge les activités administratives courantes
Assurer le traitement administratif des dossiers
Traiter les réclamations courantes

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Sans objet
Code(s) NSF :
324p--Organisation du travail de bureau, organisation - bureautique

Fiche(s) Rome de rattachement

M1607 Secrétariat
M1602 Opérations administratives
M1601 Accueil et renseignements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	10/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer les activités d'accueil d'une structure

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité représente l'aspect *front office* du métier de chargé d'accueil et de gestion administrative, exercé dans tout type de structure et secteurs d'activité.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure un accueil professionnel et véhicule une image positive de la structure en mettant ses compétences relationnelles au cœur de l'activité. Il répond aux demandes des différents interlocuteurs (visiteurs, clients, partenaires, prestataires, collaborateurs...) de manière optimale.

Il organise son espace d'accueil pour répondre, en face à face ou à distance (par téléphone ou en visioconférence), aux visiteurs et interlocuteurs. Il identifie leurs besoins, les informe et les oriente vers les services compétents. Lors de la prise en charge des diverses situations d'accueil et conformément aux procédures en vigueur, il vérifie l'accès aux espaces de la structure, les identités si nécessaire, et participe au maintien d'un environnement sûr dans la limite de ses responsabilités. Il assure simultanément l'accueil physique et la gestion des appels téléphoniques. Dans certaines situations d'accueil, les échanges avec des interlocuteurs insatisfaits ou en situation de crise exigent la mobilisation de techniques en gestion de conflits et en gestion du stress.

En parallèle, il traite les flux d'informations reçus par différents canaux, en les triant, priorisant, et redirigeant vers les personnes concernées. Il veille au suivi et à la traçabilité des échanges et interactions en enregistrant les données dans les systèmes d'information de la structure.

Au quotidien, il utilise des outils de communication synchrones et asynchrones, tels que le standard téléphonique, les boîtes de messagerie électronique, les outils de gestion de la relation client (CRM), ainsi que des bases de données internes pour enregistrer et tracer les interactions. Il s'adapte aux évolutions constantes de ces outils.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative travaille en autonomie dans la gestion des interactions courantes et possède la capacité à prioriser et trier les informations de manière indépendante. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre les situations complexes d'accueil, dans la limite de ses responsabilités. Il s'assure de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Dans toutes ses activités d'accueil, il prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Il adapte sa communication, veille à son niveau de langage.

Cette activité se déroule dans un environnement de réception, avec des contacts en face à face ou à distance, avec divers publics. Le professionnel agit dans un cadre nécessitant une adaptation rapide aux imprévus et aux situations. Il ajuste son comportement en fonction des différents interlocuteurs, qu'ils soient internes ou externes (collaborateurs, visiteurs, clients, partenaires, prestataires...) et prend en compte les besoins particuliers, y compris ceux liés aux éventuelles situations de handicap. Il peut être amené, occasionnellement, à communiquer en langue anglaise lors d'échanges simples et usuels, selon le contexte de la structure.

En fonction des horaires d'ouverture et de la charge de travail, l'accueil peut impliquer des astreintes en période de forte affluence. Dans son quotidien professionnel, le chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	11/32

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer l'accueil physique et téléphonique
Gérer des situations complexes à l'accueil
Traiter les flux d'information internes et externes

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	12/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Gérer les activités administratives d'une structure

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue la partie *back office* du métier chargé d'accueil et de gestion administrative et s'exerce dans tous types de structures et secteurs d'activité.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement d'une structure. Il communique de façon efficace et adaptée à chaque situation et contribue à la bonne coordination des activités. Il garantit un accès rapide et sécurisé aux informations et leur accessibilité aux tiers habilités. Il veille à la complétude des dossiers pris en charge et à la satisfaction des différents interlocuteurs (clients, usagers, partenaires, prestataires...) dans le traitement de leurs demandes. Il assure un suivi efficace des dossiers et la traçabilité du traitement des réclamations courantes. Il rend compte de son activité et informe les parties prenantes.

Il produit des écrits professionnels à usage interne et externe, planifie les rendez-vous, et organise les réunions. Il prend en compte les impératifs des collaborateurs dans la tenue des agendas et des plannings et les informe des modifications apportées. Il alerte en cas de difficulté d'organisation. Il numérise, classe et archive les dossiers, collecte les besoins de fournitures des collaborateurs et transmet ces besoins au service concerné ou passe les commandes en ligne. Il constitue les dossiers administratifs du service ou de la structure, analyse les éléments des dossiers et vérifie leur conformité. Il traite les demandes et les commandes et en gère le suivi dans le respect des délais et engagements pris. Si nécessaire, il effectue les relances auprès des différents interlocuteurs et vérifie le paiement des factures. Il assure la traçabilité des informations et actualise les dossiers. Il traite les réclamations et les litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées et met en place les actions correctives pour résoudre les problèmes identifiés.

Il utilise les outils collaboratifs de communication, de planification, de gestion du temps et de gestion électronique des documents. Il suit les procédures en vigueur pour collecter les informations, constituer les dossiers et en vérifier leur conformité ainsi que pour le classement et l'archivage des documents. Il respecte les conditions générales de la structure dans le traitement des demandes et des commandes et dans le suivi du paiement des factures. Le traitement des dossiers nécessite l'utilisation d'un système de gestion intégré de type CRM ou ERP et implique un travail en réseau avec les autres services concernés.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative organise son temps et son travail en autonomie, en fonction du périmètre de responsabilité délégué par sa hiérarchie, dans le respect des échéances et des procédures de la structure ou du service. Il travaille en relation avec un grand nombre d'interlocuteurs, et rend compte de ses activités auprès de sa hiérarchie. Il adapte son mode de communication à d'éventuelles situations de handicap. Dans son quotidien professionnel, il adopte des pratiques écoresponsables de sobriété énergétique et numérique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Prendre en charge les activités administratives courantes

Assurer le traitement administratif des dossiers

Traiter les réclamations courantes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	13/32

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	14/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Assurer l'accueil physique et téléphonique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux consignes et procédures de la structure, accueillir les visiteurs et collaborateurs, en face à face ou à distance et en veillant à disposer des informations à jour nécessaires. Identifier leurs demandes pour répondre dans les meilleurs délais.

Gérer les appels en les filtrant selon leur priorité et les transférer vers les services adéquats ou renseigner directement les interlocuteurs, tout en mobilisant les techniques de communication adaptées afin d'assurer la compréhension de tous. Dans toutes les situations d'accueil, prendre en compte, si besoin, d'éventuelles situations de handicap.

Le cas échéant, prendre et transmettre les messages aux destinataires concernés en utilisant les outils appropriés et en garantissant leur fiabilité. Restituer à l'écrit les informations principales d'un échange simple en anglais. Effectuer un suivi systématique et enregistrer les interactions dans les bases de données ou systèmes d'informations afin de garantir leur traçabilité et contribuer ainsi au bon fonctionnement de la structure.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités. Sa mise en œuvre est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et des travaux administratifs courants. Selon le contexte de la structure, l'utilisation de l'anglais peut être requise pour orienter et apporter des réponses simples à des interlocuteurs non francophones.

Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte

L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur

Les informations transmises sont fiables

Les informations principales d'un échange simple en anglais sont transmises en français par écrit au destinataire cible

L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication synchrones ou asynchrones : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM)

Appliquer les procédures d'accueil en vigueur dans la structure (accueil téléphonique, tenue d'un registre, délivrance de badges, prise de pièces d'identité, ...)

Pratiquer l'écoute active

Analyser la demande et apporter une réponse adaptée

Effectuer des recherches dans les sources adéquates

Utiliser le Web avec pertinence et rapidité

Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre

Sélectionner l'information adéquate et la vérifier

Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique

Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernés

Filtrer les appels dans le respect des consignes

Enregistrer les interactions dans les bases de données pour assurer le suivi et la traçabilité

Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais

Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Répondre en anglais à une demande simple d'un interlocuteur non francophone

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	15/32

S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes en situation d'accueil
Organiser son travail en fonction des priorités
Faire face aux interruptions fréquentes de ses activités
Respecter les délais dans la transmission des informations
Respecter les règles de confidentialité des informations

S'adapter au contexte de la structure
S'exprimer avec clarté et fluidité
Adopter une posture professionnelle
Adapter sa communication aux interlocuteurs internes et externes et à la situation
Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur dans la structure
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Adopter une attitude courtoise
Véhiculer une image positive de la structure

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance de la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Connaissances des protocoles internes de traitement et de diffusion des informations
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)
Connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique
Connaissance des différentes sources d'information
Connaissance des procédures internes en matière d'utilisation du Web
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des différents types de handicap
Connaissance des moyens de communication en fonction du type de handicap
Connaissance de phrases types pour l'anglais d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	16/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Gérer des situations complexes à l'accueil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Face à des situations d'accueil complexes (impatience, angoisse d'un interlocuteur, agressivité verbale ou physique, malentendu communicationnel...), identifier les besoins et attentes des interlocuteurs, en mettant en œuvre des méthodes d'écoute active et de résolution de problèmes afin d'apporter des réponses appropriées en fonction de la délégation accordée.

Gérer les conflits en identifiant les sources possibles de tensions et en mobilisant des techniques de communication non-violente, pour faciliter les échanges et préserver un environnement respectueux.

Adapter sa posture et sa communication aux différents interlocuteurs. Tenir compte des situations de handicap afin de garantir un accueil inclusif et de qualité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités. Sa mise en œuvre nécessite de s'adapter aux différents interlocuteurs et situations d'accueil. Selon le contexte de la structure, l'utilisation de l'anglais peut être requise pour orienter et apporter des réponses simples à des interlocuteurs non francophones.

Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte

Les sources de tension ou de conflit sont repérées

La communication est adaptée en fonction des interlocuteurs et des situations

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM) synchrones ou asynchrones

Identifier les besoins et attentes des interlocuteurs

Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernés

Identifier les sources de tension

Identifier une situation de détresse, d'urgence ou de crise

Décoder la communication non verbale

Appliquer les principes et procédures de sécurité

Pratiquer l'écoute active

Mettre en œuvre des techniques de gestion de conflits

Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais

Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Répondre en anglais à une demande simple d'un interlocuteur non francophone

Respecter les consignes de sécurité en cas de situations complexes

Respecter les règles de confidentialité des informations

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle

Passer le relais aux interlocuteurs concernés si nécessaire

Respecter les limites de la délégation accordée

Gérer les imprévus

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	17/32

Se montrer attentif tout au long de l'entretien
Faire preuve de courtoisie et de neutralité
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Faire preuve d'empathie et de bienveillance
Gérer les conflits et les situations délicates
Rendre compte à sa hiérarchie

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance de la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)
Connaissance de techniques de communication non violente
Connaissance des différents types de conflits
Connaissances des techniques de gestion de conflits
Connaissance de techniques de gestion du stress
Connaissance des registres émotionnels
Connaissance des techniques de distanciation
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissances des procédures de sécurité et de gestion des accès
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des différents types de handicap
Connaissance des moyens de communication en fonction du type de handicap
Connaissance de phrases types pour l'anglais d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	18/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Traiter les flux d'information internes et externes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour assurer une prise en charge continue des demandes, trier et prioriser les informations reçues par mail et autres canaux provenant de sources internes et externes (collaborateurs, usagers, clients, partenaires, fournisseurs...).

Structurer les flux d'informations des boîtes de messagerie multiples en utilisant les outils de communication de la structure pour optimiser les échanges et les transmissions.

Pour un traitement efficace des courriers et mails entrants et sortants, transmettre des réponses fiables dans les délais impartis et rediriger les messages vers les personnes compétentes, le cas échéant.

Dans le respect des consignes et des procédures en vigueur dans la structure, suivre les échanges à l'aide des outils de gestion de relation clients, archiver les mails et documents pour en assurer la traçabilité et l'accessibilité aux personnes habilitées. Veiller à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités, à l'interne ou à l'externe en utilisant les différents canaux de communication.

Critères de performance

Les informations reçues sont triées et priorisées selon leur importance

Les boîtes de réception sont organisées efficacement

Les mails et messages entrants sont traités dans les délais impartis

L'information transmise est fiable et répond à la demande

La confidentialité des informations est respectée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication synchrones ou asynchrones : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM)

Utiliser des outils et espaces collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)

Utiliser les outils bureautiques courants

Utiliser les fonctions avancées d'une messagerie électronique partagée (filtres, indicateurs de suivi, gestion des messages automatisés...)

Trier et prioriser les messages et informations en fonction de leur importance

Diffuser les informations aux services concernés de manière structurée

Rédiger des écrits professionnels courants selon les normes et usages professionnels

Contrôler sa production avant transmission

Numériser des documents

Archiver des dossiers en respectant les procédures

Organiser ses mails avec efficacité

Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien

Recueillir les informations via divers canaux

Traiter les mails entrants et sortants

Traiter le courrier "Arrivée" et "Départ"

Organiser la circulation des informations

Respecter les règles de confidentialité des informations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	19/32

Archiver les informations traitées pour en assurer la traçabilité
Respecter les délais dans la transmission des informations
Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Collaborez avec les différents services de la structure
Adapter sa communication
Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissances des protocoles internes de traitement et de diffusion des informations
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
Connaissance sur l'accessibilité universelle pour tous
Connaissance des moyens de communication en fonction du type de handicap
Connaissance de la politique RSE de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	20/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Prendre en charge les activités administratives courantes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Produire des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et adaptée à la situation, en utilisant les outils numériques et collaboratifs mis à disposition. Au moyen des outils de planification et de gestion du temps de la structure, planifier les rendez-vous et organiser les réunions en prenant en compte les impératifs des collaborateurs, afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation. Numériser, classer et archiver les dossiers selon les procédures établies et en utilisant les outils de gestion électronique des documents (GED) afin de garantir un accès rapide et sécurisé aux informations. Selon l'organisation de la structure et sur demande, collecter les besoins de fournitures à l'aide des outils mis en place, les transmettre au service concerné ou passer les commandes en ligne.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités. Sa mise en œuvre nécessite une adaptation constante aux outils numériques et collaboratifs.

Critères de performance

L'information communiquée correspond à l'objectif
La planification des rendez-vous est efficace
La mise à jour des données est fiable
Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication synchrones ou asynchrones : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM) et de gestion d'entreprise (ERP)
Utiliser des outils et espaces collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)
Utiliser les différents outils bureautiques (TTX, tableur, PréAO...)
Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques sur serveurs ou cloud
Rédiger et présenter des écrits professionnels courants selon les normes et usages professionnels
Contrôler sa production avant transmission
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Respecter les règles de confidentialité des informations
Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien

Gérer son temps, organiser son travail et prioriser les tâches pour répondre aux besoins urgents
Travailler en autonomie tout en respectant son niveau de délégation
Organiser son environnement et son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
Gérer des situations imprévues et être proactif
S'adapter aux évolutions des outils numériques

Collaborer avec le collectif de travail pour atteindre les objectifs fixés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	21/32

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
Respecter les règles de confidentialité
S'exprimer avec clarté et fluidité en utilisant un vocabulaire adapté

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)
Connaissance des procédures et usages de la structure en matière d'utilisation du web
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissance des procédures de la structure
Connaissance sur l'accessibilité universelle pour tous
Connaissance de la politique RSE de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	22/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Assurer le traitement administratif des dossiers

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des informations reçues ou collectées, constituer les dossiers et les enregistrer en utilisant les différentes applications et plateformes internes et externes, en assurer la traçabilité et garantir leur accessibilité aux tiers habilités. Analyser les éléments des dossiers et vérifier leur conformité en respectant les procédures en vigueur pour garantir leur complétude. Traiter les demandes et les commandes en conformité avec les conditions générales de la structure à l'aide des outils de gestion à disposition. Respecter les délais et engagements pris pour veiller à la satisfaction des différents interlocuteurs. Éditer les documents correspondants. Gérer le suivi des demandes et des commandes, effectuer les relances si nécessaire et s'assurer du paiement des factures. Mettre à jour les dossiers en intégrant les nouvelles informations et en supprimant les données obsolètes pour assurer un suivi efficace. Préparer des rapports et des synthèses à partir des dossiers pour informer les parties prenantes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités. Sa mise en œuvre nécessite une adaptation constante aux outils numériques et collaboratifs.

Critères de performance

Les dossiers sont constitués dans le respect des procédures internes
Les demandes sont traitées conformément aux conditions générales de la structure
Les informations collectées ou mises à jour sont fiables
L'information est transmise aux parties prenantes via les outils collaboratifs

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
Synthétiser les informations
Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones
Utiliser des outils de gestion (ERP, CRM)
Appliquer les procédures de traitement des demandes et des commandes
Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien

Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
Respecter les délais dans la transmission des informations
Respecter les procédures de traitement des demandes et des commandes
Travailler en autonomie tout en respectant les procédures internes et les délais impartis

Communiquer avec les interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Communiquer avec les différents services pour collecter les informations nécessaires
Communiquer avec sa hiérarchie
Rendre compte à sa hiérarchie

Connaissance des procédures d'achat et de vente de la structure et des conditions générales de vente
Connaissance des documents commerciaux et des circuits de traitement des commandes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	23/32

Connaissance du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance de la politique RSE de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	24/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Traiter les réclamations courantes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Apporter une réponse à une réclamation ou une situation litigieuse de premier niveau, en conciliant la satisfaction de l'interlocuteur et l'intérêt de la structure, en utilisant les techniques de communication professionnelle et en respectant le niveau de délégation accordé ainsi que les procédures en cours. Identifier les cas pouvant être traités en autonomie et ceux relevant de la hiérarchie qui devra être alertée, en fonction de la complexité et des enjeux de la situation. Mettre en place les actions correctives nécessaires pour résoudre le problème identifié, dans le respect des délais et des échéances proposés, afin de garantir une résolution efficace. Préparer les rapports de suivi pour informer la direction et les parties prenantes, en utilisant les outils de gestion disponibles afin de maintenir une communication efficace.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel exerce cette compétence au quotidien, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, dans la limite de ses responsabilités. Sa mise en œuvre implique une relation constante avec les usagers internes et externes, les clients, les fournisseurs et les prestataires.

Critères de performance

La réponse apportée respecte les procédures de la structure
Le niveau de délégation accordé est respecté
Les délais et échéances sont respectés
L'information est transmise aux parties prenantes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication synchrones ou asynchrones : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM) et de gestion d'entreprise (ERP)

Rechercher une information dans un progiciel de gestion commerciale, des bases de données et des fichiers internes

Analyser une demande et apporter une réponse adaptée

Respecter les règles de confidentialité des informations

Respecter les délais dans la transmission des informations

Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien

Travailler en autonomie tout en respectant les procédures internes et les délais impartis

Organiser son travail en fonction des situations et gérer les priorités

Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation

Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate

S'exprimer avec clarté et fluidité en utilisant un vocabulaire adapté

Rendre compte dans les délais

Communiquer avec les interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation

Connaissance de la structure et de son fonctionnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	25/32

Connaissance de l'organisation commerciale de la structure et des conditions générales de vente
Connaissance sur l'accessibilité universelle pour tous
Connaissance de la politique RSE de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	26/32

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité, maîtriser la rédaction professionnelle, adapter sa communication écrite et orale en fonction des situations et des interlocuteurs (visiteurs, clients, partenaires, prestataires, collaborateurs...). Établir une relation professionnelle positive, faciliter les interactions internes et externes, communiquer avec sa hiérarchie et rendre compte. Valoriser l'image de la structure en adaptant son comportement en conséquence. Respecter la confidentialité des informations.

Critères de performance

La communication écrite et orale est adaptée au destinataire
La confidentialité des informations est respectée

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité, utiliser des outils numériques en vue de produire et d'échanger de l'information en sélectionnant les applications et logiciels en fonction des besoins. Interagir en mode collaboratif pour atteindre les objectifs fixés. Prendre en compte la sécurité (identité numérique, sécurisation des accès, qualité et fiabilité de l'information, etc.). S'adapter en continu aux environnements numériques et ses usages.

Critères de performance

Les outils numériques sont utilisés de façon efficiente
Les règles de sécurité numérique sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	27/32

Glossaire technique

CRM

Customer Relationship Management (gestion de la relation client).
Outil informatique qui a pour objectif d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et prospects. Il permet d'enregistrer les informations concernant la clientèle acquise et potentielle de manière à mieux cerner ses besoins et, donc, de mieux y répondre à chaque étape du cycle de vente : veille marketing, outils de pilotage destinés aux commerciaux, historique de la relation client, aide à l'élaboration des propositions commerciales, etc.

ERP

Enterprise Resource Planning (planification des ressources de l'entreprise).
Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un progiciel de gestion intégrée, une solution logicielle qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes, de la production, etc.

GED

Gestion Électronique des Documents : procédé faisant intervenir des logiciels et/ou des matériels pour prendre en charge la gestion des documents dans leur utilisation quotidienne, concernant des opérations telles que la capture, l'acquisition, la numérisation, la validation, la diffusion, le classement, l'indexation, l'archivage, etc., afin de pouvoir réaliser des gains significatifs en productivité, qualité et délais.
Ce système informatique ne peut pas en assurer la pérennité sur le long terme (possibilité de détruire les documents) ni la préservation de leur intégrité (possibilité de les modifier).

RGPD

Règlement général sur la protection des données.
Règlement de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

RSE

Concept selon lequel les entreprises intègrent volontairement des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et leurs interactions avec les parties prenantes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	28/32

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	29/32

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CADGA	REAC	TP-01449	01	09/09/2025	09/09/2025	30/32

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

