

**BREVET D'ÉTUDES
PROFESSIONNELLES
MÉTIER DES
SERVICES ADMINISTRATIFS**

ANNEXE I a

**RÉFÉRENTIEL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. APPELLATION DU DIPLÔME

Brevet d'études professionnelles « Métiers des services administratifs »

II. CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. DÉFINITIONS GÉNÉRALES

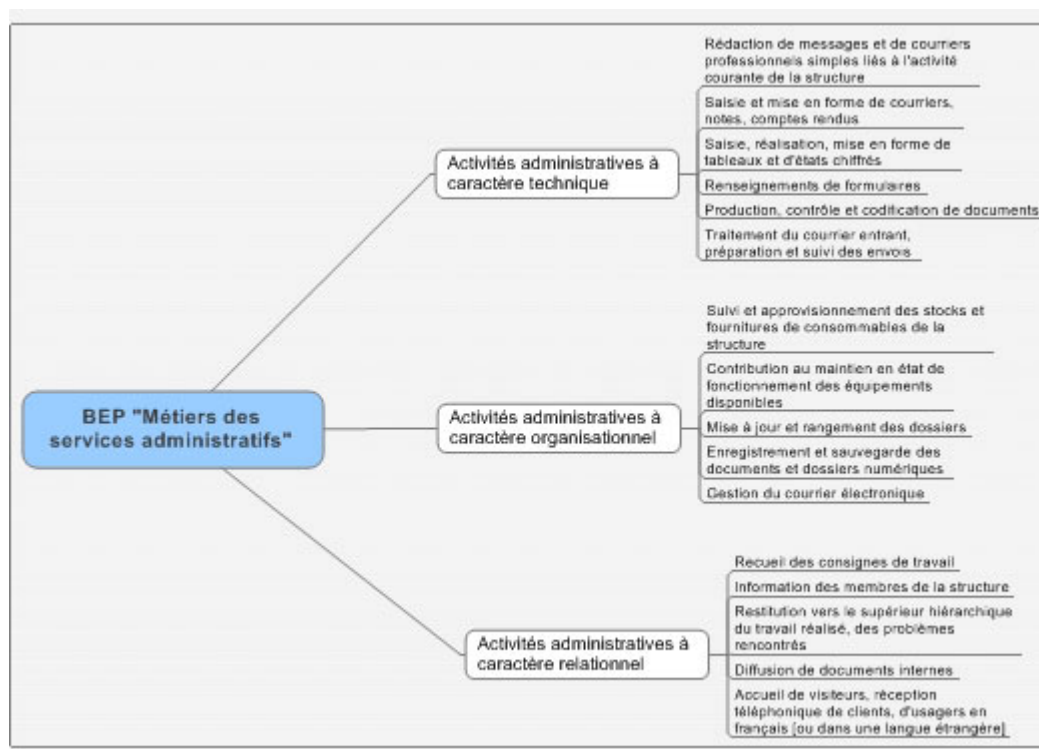
II.1.1. Positionnement

Le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » a pour mission d'assurer un ensemble de tâches qui s'inscrivent dans le fonctionnement administratif de tout type d'organisation (entreprises industrielles ou de services, associations, administrations et collectivités, autres organismes publics ou privés). Il s'agit tout à la fois, d'activités administratives à caractères technique, organisationnel et relationnel essentiellement tournées vers :

- le traitement de l'information et de documents sous différents formats et supports ;
- la logistique administrative interne de l'organisation au sein de ses différentes structures ;
- l'accueil des clients ou des usagers sur site ou à distance.

Le titulaire du BEP Métiers des services administratifs a vocation à développer sa qualification professionnelle, par le moyen de la formation initiale ou continue, en vue de l'acquisition d'un diplôme de niveau IV (baccalauréat professionnel ou baccalauréat technologique).

II.1.2. Activités types de l'emploi



L'ensemble de ces activités suppose des pratiques de gestion de l'information, de traitement de données et de communication, conduites dans un environnement numérique en réseau.

Elles exigent du titulaire du diplôme qu'il appréhende et s'approprie le contexte organisationnel dans lequel il intervient afin d'agir dans le respect des processus administratifs traduits en normes et procédures, de la culture de l'organisation et des comportements professionnels attendus.

II.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

II.2.1. Emplois concernés

Les emplois concernés, en fonction des choix internes des organisations, sont plus ou moins multivalents ; les dénominations se déclinent en fonction des activités dominantes :

- employé ou agent administratif ;
- employé ou agent de bureau ;
- employé aux fournitures ;
- opérateur de saisie.

II.2.2. Place dans l'organisation

Liaisons fonctionnelles

Dans le cadre de la structure (l'ensemble de l'organisation, un département, un service, une unité, etc.) où il intervient, le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » exerce son activité sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il peut être amené à entrer en relation avec d'autres structures, voire d'y intervenir.

Dimensions relationnelles

La professionnalité impose sens de l'écoute, coopération, ainsi que création et maintien de relations professionnelles au sein et à l'extérieur de l'organisation. Elle suppose l'adoption de comportements professionnels en accord avec la culture de l'organisation.

En situation d'accueil, l'utilisation d'une langue étrangère peut s'avérer nécessaire.

II.2.3. Conditions générales d'exercice

Environnement de l'emploi

Le titulaire de l'emploi agit au sein des services administratifs qui se caractérisent aujourd'hui par :

- une organisation traduite en procédures (explicites ou implicites) qui intègrent notamment des contraintes de temps, de forme, de coût ;
- la généralisation de démarches qualité, qu'elles soient certifiées ou non, appliquées aux activités d'administration ;
- un système d'information structuré, impliquant une forte interaction entre les acteurs internes et externes de l'organisation ;
- une répartition, fortement diversifiée selon les organisations, de la prise en charge des travaux administratifs de base.

Autonomie et responsabilité

Rattaché à une structure particulière, le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » exerce ses activités en situation de plus ou moins grande autonomie, dans le cadre de procédures explicites ou non.

Il est responsable de la qualité du travail administratif qui lui est confié.

Maîtrise des technologies

Ses tâches mobilisent largement les usages de l'informatique et la communication numérique au travers de la maîtrise des outils et interfaces standards, d'un progiciel de gestion intégré, des applicatifs spécialisés et des outils de stockage et d'archivage.

Outre une maîtrise professionnelle suffisante (rationalité, fiabilité, stabilité, sécurité) de l'environnement numérique de travail que requièrent ses activités, le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » contrôle son accès aux données de l'organisation. Il

adopte une attitude conforme à la réglementation et aux chartes en vigueur dans l'organisation, en matière de protection des libertés individuelles et publiques, de respect de la propriété intellectuelle, de sécurité et confidentialité des données.

Ses activités de saisie et de traitement de l'information, exigent de la rigueur et s'inscrivent dans un processus constant de qualité administrative.

Comportement professionnel

Afin de réaliser ses missions, le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » doit :

- respecter des modes opératoires logiques et des consignes précises ;
- faire preuve de vigilance prolongée, malgré des tâches qui peuvent être répétitives ;
- inscrire ses marges d'autonomie et de responsabilité dans le respect des normes, des procédures et des règles en vigueur dans l'organisation.

Le titulaire du diplôme peut être confronté à une grande diversité d'environnements organisationnels et technologiques dont les évolutions peuvent également être variables dans le temps, selon la nature et la taille de l'organisation, au sein des différentes structures, voire selon le responsable de la structure. Cette variabilité requiert une forte adaptabilité aux différents contextes et à la nature des missions qui lui sont confiées.

Les opérations sur l'information nécessitent fiabilité et célérité obtenues par un travail attentif, organisé et rigoureux, soutenu par le souci permanent d'actualiser ses connaissances techniques des fonctionnalités offertes par l'environnement numérique.

Ses activités de communication exigent la connaissance du lexique métier de l'organisation, la maîtrise de l'orthographe et de la grammaire et un bon niveau d'expression orale. Il doit posséder une maîtrise suffisante d'une langue étrangère pour assurer le premier accueil présentiel ou téléphonique de clients ou usagers.

III. ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le titulaire du BEP « Métiers des services administratifs » doit être en mesure :

- de s'adapter aux variations et aux évolutions organisationnelles et technologiques qui ont des impacts sur le contenu de son emploi ;
- de développer sa qualification vers un niveau IV et au-delà, soit par la formation initiale ou continue, soit par la validation des acquis de l'expérience.

Cette aptitude à évoluer dans le cadre de sa formation, comme dans celui de son exercice professionnel, en fonction de son projet personnel, des opportunités qui lui sont offertes, voire des contraintes liées à son emploi, nécessite :

- d'appréhender les caractéristiques propres à l'organisation dans laquelle il travaille ;
- de percevoir les objectifs de la structure dans laquelle il exerce et les enjeux qui s'y rapportent ;
- de situer son rôle et ses marges de manœuvre au sein de la structure, de cerner les missions des acteurs (internes et externes) qui l'entourent ainsi que les relations qui les lient ;
- de saisir les moyens d'améliorer sa contribution et de développer ses compétences ;
- d'appréhender les évolutions fonctionnelles des technologies de l'information et de la communication et leurs apports à son activité ;
- de situer les moyens et les enjeux de la qualité administrative et d'apprécier sa contribution personnelle à cette qualité ;
- d'appréhender, pour chacune de ses tâches, son objectif, son lien avec la production de la structure, les ressources et les contraintes qui s'y rattachent, les méthodes de réalisation et de contrôle à mettre en oeuvre.

Activités administratives à caractère technique

<i>Tâches principales</i>	Autonomie	
	<i>Seul</i>	<i>En participation</i>
• Rédaction de messages et de courriers professionnels simples liés à l'activité courante de la structure	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Saisie et mise en forme de courriers, notes, comptes-rendus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Saisie, réalisation, mise en forme de tableaux et d'états chiffrés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Renseignement de formulaires	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Production, contrôle et codification de documents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Traitement du courrier entrant, préparation et suivi des envois	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDITIONS D'EXERCICE**Contexte au sein de l'organisation (structure, opération, processus, lieu, situation...)**

Ces tâches peuvent s'exercer dans différentes structures (services, unités, ...) selon le type d'organisation.

Données de métier (informations, consignes, chartes, règles, normes, ...)

Les normes de présentation des documents en vigueur dans l'organisation (chartes graphiques et usages)

Les modes opératoires ou la documentation technique

Les consignes et instructions particulières (contraintes de temps et de procédures, planning, dispositions juridiques, règles de confidentialité, etc.)

Les conditions d'acheminement du courrier

Environnement numérique, équipements (informatique et autres)

Le poste de travail équipé d'un matériel informatique connecté au réseau de l'organisation et accédant à une gamme de logiciels et interfaces bureautiques standards, d'un progiciel de gestion intégré ou de logiciels de gestion commerciale et comptable

Les outils de communication de l'organisation

Le matériel utilisé dans le traitement du courrier

Liaisons fonctionnelles

À l'interne : le supérieur hiérarchique, le personnel de la structure, des autres structures

À l'externe : ponctuellement, avec les partenaires de l'organisation et sous le contrôle du supérieur hiérarchique

RÉSULTATS ATTENDUS

- Les textes rédigés et présentés respectent les règles d'orthographe et de grammaire
- Les documents sont réalisés dans le respect des normes de présentation avec une bonne lisibilité
- Les documents sont réalisés dans le respect des délais
- Les informations manipulées sont mises à jour, les données saisies exactes et les résultats fiables
- Le mode d'envoi est respecté et l'affranchissement est exact
- La confidentialité est respectée

Activités administratives à caractère organisationnel

<i>Tâches principales</i>	Autonomie	
	<i>Seul</i>	<i>En participation</i>

• Suivi et approvisionnement des stocks de fournitures et de consommables de la structure	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Mise à jour et rangement des dossiers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Enregistrement et sauvegarde des documents et dossiers numériques	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Gestion du courrier électronique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDITIONS D'EXERCICE**Contexte au sein de l'organisation (structure, opération, processus, lieu, situation...)**

Ces tâches peuvent s'exercer dans toute structure (service, unité, ...) de l'organisation ainsi que dans des lieux ouverts au public (espaces d'accueil, salles d'attente, salles de réunion...)

Données de métier (informations, consignes, chartes, règles, normes, ...)

Les procédures de réapprovisionnement, de suivi des stocks et de signalement des dysfonctionnements (d'alerte, de sécurité...)

Les cahiers ou registres de maintenance, les annuaires des prestataires de services technique et de maintenance

Les consignes du responsable en référence aux principes ergonomiques, aux règles d'organisation internes, à la charte de qualité et textes réglementaires s'appliquant à l'accueil et à l'aménagement de l'espace de travail

Les plannings (réunions, réservation des salles et des matériels) et les agendas

Les procédures et (ordres) plans de classement de l'organisation

Environnement numérique, équipements (informatique et autres)

Le poste de travail équipé d'un matériel informatique connecté au réseau de l'organisation et disposant d'un logiciel de navigation et de messagerie, des logiciels et interfaces standards

L'espace de travail ou d'accueil doté d'équipements de communication, de bureautique et de reproduction et d'autres matériels destinés aux usagers de l'espace

Les supports et fournitures de sauvegarde, les matériels spécifiques au classement et mobilier de rangement

Liaisons fonctionnelles (ou relations)

À l'interne : le supérieur hiérarchique, le personnel du service de maintenance et le personnel des autres structures de l'organisation

À l'externe : ponctuellement, les prestataires des services de maintenance, sous le contrôle du supérieur hiérarchique

RÉSULTATS ATTENDUS

- Les documents de suivi des stocks sont mis à jour et sont fiables
- La commande est établie, les fournitures et consommables sont réceptionnés et contrôlés
- Les ruptures de stock sont évitées ou signalées
- Les dysfonctionnements dans les équipements sont repérés et signalés
- Les dossiers sont ordonnés et leur contenu actualisé
- Le tri des fichiers et des messages est effectué
- La sécurité et la confidentialité sont respectées

Activités administratives à caractère relationnel

Tâches principales	Autonomie	
	Seul	En participation
• Recueil des consignes de travail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Information des membres de la structure	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Restitution vers le supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Diffusion de documents internes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Accueil des visiteurs, réception téléphonique des clients et des usagers, en français [ou en langue étrangère]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDITIONS D'EXERCICE
<p>Contexte au sein de l'organisation (structure, opération, processus, lieu, situation...) Ces tâches s'exercent dans toute structure de l'organisation (service, unité, ...) ou dans les lieux ouverts au public, en situation d'accueil en face à face ou à distance, avec un interlocuteur éventuellement étranger.</p>
<p>Données de métier (informations, consignes, chartes, règles, normes, ...) Les consignes du supérieur hiérarchique Les usages et procédures de communication interne L'organigramme et l'annuaire interne Les procédures (charte d'accueil...), les usages en vigueur dans l'organisation et les consignes de sécurité Le registre des entrées/sorties (visiteurs...)</p>
<p>Environnement numérique, équipements (informatique et autres) Le poste de travail équipé d'un matériel informatique en réseau et disposant de logiciels et interfaces standards Les supports d'affichage (panneau, écran, tableau...) Le matériel de prise de notes Les outils de communication de l'organisation La signalétique (panneau d'orientation, badges...)</p>
<p>Liaisons fonctionnelles (ou relations) À l'interne : le supérieur hiérarchique, le personnel de la structure, des autres structures À l'externe : les clients, les usagers, les visiteurs</p>
RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Les informations transmises sont conformes aux consignes reçues, elles sont exactes, précises et formulées dans un vocabulaire adapté • Les destinataires sont informés dans les délais • Le supérieur hiérarchique est informé du résultat de la tâche confiée et des difficultés rencontrées • L'interlocuteur est identifié et accueilli courtoisement • La demande de l'interlocuteur est comprise (y compris lorsqu'elle est formulée en langue étrangère) et traitée efficacement • Le message émis en langue étrangère est compris par l'interlocuteur • L'identité et l'image de marque de l'organisation sont respectées