

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATION "OFFICE MANAGER" – NIVEAU 6

Article L6113-1 En savoir plus sur cet article... Créé par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, **un référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée. En fonction du handicap et des besoins spécifiques du candidat, le référent handicap pourra également s'appuyer sur une expertise externe.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation.

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1. Piloter l'organisation administrative et la logistique des services généraux.	C0.1 Organiser et/ ou ajuster les plannings et les déplacements des équipes et des dirigeants en fonction des priorités et des contraintes à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise,	Épreuve écrite - Étude de cas Sur la base d'une étude de cas exposant l'activité et le fonctionnement d'une structure fictive et à partir d'un certain	Cr C.0.1 La collecte des documents et des informations nécessaires auprès des collaborateurs ou des partenaires externes est prévue et préparée sur un support adéquat (power point, papier...) transmis aux équipes/aux dirigeants

A.0. Gestion administrative au quotidien contribuant au bon fonctionnement des services. <i>-organisation de plannings et tenue des agendas</i> <i>-gestion des déplacements</i> <i>-administration des appels, des courriers et de l'accueil</i>	et en préparant les documents et les informations nécessaires pour chaque engagement, afin d'assurer la coordination optimale des activités de la structure et l'optimisation de ses ressources au quotidien	nombre de documents (plan du bâtiment, organigramme, contrats signés avec des prestataires...), le candidat rédige une proposition écrite de mise en conformité des process permettant de : - Gérer les plannings et les déplacements des équipes. - Assurer la bonne orientation des visiteurs et la transmission fluide des informations. - Anticiper les besoins des collaborateurs concernant les équipements de l'immeuble et des bureaux - Garantir la sécurité des locaux. - Recommander le choix de prestataires adaptés et suggérer des modifications des contrats prestataires existants	Cr C.0.1 L'outil adapté est identifié et le candidat précise les fonctionnalités requises pour la gestion des plannings et des activités de la structure, des déplacements des collaborateurs...
	C0.2 Gérer le système d'accueil des clients, fournisseurs, et autres visiteurs en leur fournissant les informations pertinentes et en les orientant vers les interlocuteurs appropriés afin de renforcer l'image positive de la structure.		Cr C.0.2. Le processus du système d'accueil est formalisé, il comprend un support d'information destiné aux personnels internes ou visiteurs externes contenant la précision des activités des services et des interlocuteurs de la structure pour assurer des orientations pertinentes. Le format du support est adapté aux personnes en situation de handicap.
	C0.3 Conduire les appels téléphoniques entrants et sortants ainsi que le traitement du courrier postal et électronique (tri, distribution, suivi des correspondances), afin d'assurer une transmission fluide des informations au sein de l'entreprise et avec les partenaires externes		Cr C.0.3. Le plan de gestion des appels téléphoniques prévoit des actions par services pour couvrir la transmission intégrale des informations au sein de l'entreprise. La méthode de distribution et de traitement des courriers est explicitée. Chaque étape du plan est assortie : • Du délai de traitement • Des ressources nécessaires à sa mise en œuvre (matérielles, humaines, technologiques...) • Des collaborateurs/services en charge
A.1 Gestion des équipements de la structure ou du	C.1.1. Gérer les équipements de la structure ou du bâtiment ainsi que des espaces de travail en anticipant les		Cr 1.1. Dans un tableau de bord collaboratif adapté : - Les besoins matériels et humains de la structure sont recensés

bâtiment, et des espaces de travail.	besoins matériels liés aux activités des services pour assurer un environnement de travail efficace et fonctionnel.		- La liste des commandes à effectuer est préparée (C.1.1.) - Les collaborateurs responsables des actions à mener sont identifiés
	C.1.2. Veiller à la mise en place et au respect des procédures d'entretien, de circulation et d'évacuation des locaux en s'appuyant sur les documents en vigueur dans l'entreprise (ex : document unique, procédures de secours ...) et sur une veille réglementaire pour garantir la sécurité des locaux et de ses utilisateurs.		Cr 1.2. -Des process conformes à la réglementation relative à la sécurité des biens et des personnes sont rédigés (C1.2) - Les actions découlant des process sont identifiées et planifiées - Les process internes conformes à la réglementation sont formalisés et communiqué aux collaborateurs de manière adapté (contenus, format, accessibilité des informations communiquées)
A.2 Organisation et optimisation des relations contractuelles avec les prestataires et partenaires.	C2.1. Sélectionner ou renouveler les prestataires de l'organisation en rédigeant un cahier des charges et en lançant des appels d'offre pour répondre aux besoins économiques ou environnementaux des collaborateurs et de la structure dans une démarche RSE.		Cr 2.1. Un cahier des charges est rédigé et contient : - la description précise des besoins des collaborateurs et de la structure - les contraintes techniques, - les modalités financières, - les critères d'évaluation des offres et des prestataires - l'impact RSE
	C.2.2. Assurer le suivi des relations contractuelles avec les prestataires et partenaires en s'appuyant sur une lecture économique et juridique des clauses des contrats afin d'améliorer la qualité des services des prestataires		Cr 2.2. Une procédure de contrôle et de veille sur l'exécution des contrats est instaurée Les clauses problématiques sont identifiées et des améliorations sont proposées aux partenaires Les clauses modifiées sont rédigées dans un vocabulaire juridique et technique précis et adapté au contexte du

	tout en optimisant les coûts des prestations réalisées.		contrat visé.
Bloc 2. Coordonner la gestion budgétaire et financière de la structure A3. Suivi de la facturation et des paiements internes et externes	C3.1. Assurer le traitement et le suivi des factures des fournisseurs et des prestataires en utilisant les outils digitaux adaptés et en se conformant au budget des services généraux et aux contrats signés par les prestataires pour anticiper la bonne tenue de la comptabilité.	Épreuve écrite sous forme de cas pratique sur la gestion comptable et financière d'une organisation À partir des documents (factures, relevés bancaires, fiches de paie, avis d'imposition, bilan, comptes de résultats ...) mis à disposition du candidat dans le cadre d'une situation fictive, le candidat doit : - Analyser les pièces justificatives du dossier fourni afin de préparer une préconisation quant aux dépenses à engager pour l'année à venir. - Préparer les formalités administratives et fiscales à venir (déclaration de TVA, liasse fiscale...) - Créer et suivre, sur Excel, un budget prévisionnel en utilisant les données fournies	Cr 3.1. Un process de suivi des factures et des paiements correspondants est formalisé et comporte : • L'identification des dépenses actuelles et des dépenses prévues au budget • La vérification minutieuse des factures et de leur traitement ; les écarts éventuels sont identifiés • La mise en évidence des échéances critiques et des priorités, permettant d'anticiper les besoins financiers et de prévenir les risques de déséquilibre budgétaire.
	C3.2. Assurer l'interface entre l'expert-comptable ou le service comptable et les interlocuteurs internes et externes d'un service ou d'une organisation en s'appuyant sur des outils spécifiques et des logiciels comptables afin de permettre la transmission des informations et la réalisation des formalités administratives, financières et fiscales.		Cr 3.2. Les déclarations administratives et fiscales sont réalisées en collaboration avec les services internes opérationnels. Elles respectent : - Les formats, contenus et délais exigés par les administrations compétentes. - La conformité avec les données transmises par les services et les collaborateurs. - La régularité et l'exactitude de ces données sont vérifiées avant toute transmission.
A.4. Contribution à l'élaboration du budget prévisionnel et à son contrôle	C4.1 Participer à l'élaboration des budgets prévisionnels en identifiant les dépenses et les recettes des différents services en s'appuyant sur des		Cr 4.1. Le budget prévisionnel proposé tient compte de la documentation transmise. -Les dépenses et les recettes des services de la structure sont identifiés.

	logiciels comptables ou autres outils numériques ainsi que sur les rapports d'activités afin d'accompagner la direction dans sa prise de décision concernant la gestion de sa trésorerie et l'optimisation de ses dépenses dans une optique de développement de la structure.	et les objectifs de rentabilité de l'organisation.	-Les formules de calcul employées dans le budget prévisionnel sont justes. -L'outil numérique utilisé est maîtrisé (Excel ...)
	C4.2 Assurer le suivi et le contrôle des budgets en lien avec l'expert-comptable ou avec le service comptabilité en analysant les écarts budgétaires de chaque service afin de réaliser un reporting financier auprès de la direction		Cr 4.2. Les rapports d'activités des services sont analysés et synthétisés Les écarts budgétaires de chaque service sont mis en relief Des axes d'amélioration budgétaires sont proposés au regard des besoins et contraintes de la structure pour réduire les écarts constatés

Bloc 3. Contribuer à la gestion et au développement des ressources humaines dans une structure A5. Gestion administrative du personnel au quotidien dans le	C.5.1 Accompagner les entrées et les sorties des collaborateurs en respectant les formalités administratives obligatoires afin de permettre la rédaction des contrats et assurer la traçabilité et l'archivage des dossiers.	Épreuve écrite et orale. Mise en situation professionnelle en 2 parties : Dossier écrit puis entretien oral sur la base de ce dossier avec un jury. A partir d'un contexte d'entreprise fictive donnée ou d'entreprise réelle, il est demandé au candidat de	Cr .5.1 : Le process de gestion des entrées et des sorties des collaborateurs est formalisé. Il définit : - Le type de documents demandé au moment de l'entrée et de la sortie d'un collaborateur (CNI, carte vitale, RIB, CV...) - Les délais de transmission des documents requis - Les conditions de respect de la charte RGPD - Le système d'archivage de ces documents.
	C.5.2. Assurer la gestion quotidienne du personnel (congrés payés, absences,		Cr 5.2 Le document de présentation des actions de gestion quotidienne du personnel de la structure comprend :

respect du cadre réglementaire	visites médicales, tickets restaurants...) dans le respect de la réglementation sociale et la convention collective en vigueur afin de limiter les risques de contestation et garantir la sécurité de tous.	produire à l'écrit un dossier comprenant : - un document formalisant le process de gestion des entrées et des sorties des collaborateurs - un livret d'accueil des nouveaux collaborateurs, - un plan de développement des compétences pour les équipes - un ensemble de documents liés au recrutement d'un collaborateur donné (fiche de poste, offre d'emploi, grille de pré-sélection des candidats avec critères associés...) - une présentation des démarches quotidiennes liées à la gestion RH des collaborateurs de la structure pour l'année à venir - une présentation d'un atelier de cohésion d'équipe adapté	• Les dispositions du droit social et de la convention collective applicables • Les délais légaux et les procédures internes prévues pour chaque aspect de la gestion du personnel. • La traçabilité des actions relevant de la gestion du personnel dans l'outil en vigueur au sein de la structure
A6. Recrutement et intégration des collaborateurs dans le cadre d'une démarche inclusive	C.6.1 Mettre en œuvre les différentes étapes du processus d'embauche des équipes salariales (fiches de poste, diffusion des offres, sélection des CV, réalisation d'entretiens...) en lien avec la direction en respectant les règles du droit du travail et le principe de non-discrimination pour répondre au plan de recrutement décidé par la direction.		Cr. C.6.1. La fiche de poste et ou l'offre d'emploi comprend tous les attendus : • Description du poste, • Profil recherché, • Rémunération, • Respect des critères de non-discrimination... • Une grille de pré-sélection des candidats est fournie. Le choix des canaux de diffusion de l'offre sont pertinents et adaptés au regard du type de poste / profil recherché Lors de l'entretien : • Les questions les plus pertinentes sont posées. • Le candidat respecte les critères légaux relatifs à cet exercice (non-discrimination...) tout au long de l'entretien.
	6.2. Organiser la bonne intégration des nouveaux collaborateurs au sein des équipes en respectant un process d'accueil établi en lien avec la direction afin d'assurer une prise en		Cr 6.2. Un livret d'accueil ou process est formalisé, il définit : • Toutes les étapes nécessaires à la bonne intégration des collaborateurs • L'organisation logistique pour que le nouveau collaborateur dispose dès son arrivée des

	main efficace des postes et le bien-être au travail des nouveaux entrants.	aux valeurs de l'organisation. Ces productions écrites seront complétées par une épreuve orale prenant la forme d'un entretien réflexif avec un jury portant sur la mise en situation ainsi que sur les productions écrites. Composition du jury : un professionnel du métier externe.	ressources matérielles nécessaires (ordinateur, bureau, fournitures...) • La mise en œuvre de mesures favorisant le bien-être au travail • L'évaluation régulière de la satisfaction du nouveau collaborateur durant la période d'intégration. • Des adaptations spécifiques pour les collaborateurs en situation de handicap.
A.7. Animation et motivation des équipes	C.7.1 Planifier la formation des équipes en favorisant la montée en compétences des collaborateurs en lien avec la direction dans une démarche qualité et inclusion pour assurer la gestion des carrières et maintenir l'employabilité des collaborateurs.		Cr 7.1 Un plan de développement de compétence est mis en place, il intègre : - La détection des besoins et des freins des collaborateurs - Les points essentiels de la charte qualité - Une analyse de l'évolution des compétences exigées par le marché visé. - La démarche inclusion de l'entreprise. - La planification des actions de formation en fonction des besoins des collaborateurs et des contraintes des différents services de la structure et des contraintes des différents services de la structure
	C.7.2 Organiser les évènements de cohésion des équipes pluridisciplinaires en s'appuyant sur les valeurs de la structure afin de développer la motivation des collaborateurs et la culture d'entreprise		Cr 7.2 L'activité de cohésion d'équipe proposée est adaptée : - aux objectifs et aux valeurs de l'entreprise - à la saisonnalité des événements et des activités de l'entreprise. - aux personnes en situation de handicap Le candidat présente :

			- Les moyens humains, matériels et financiers requis pour le bon déroulement de l'activité - Les contraintes organisationnelles - Le format, la durée et le contenu en lien avec les objectifs fixés
Bloc 4. Optimiser la communication et la gestion de projet au sein de la structure A8. Planification et mise en œuvre du plan de communication interne et externe	C.8.1. Diffuser des informations pertinentes à destination des collaborateurs de la structure en s'appuyant sur des outils digitaux afin de partager la stratégie implémentée par la direction et de soutenir le développement de l'organisation	Épreuve écrite et orale : Dossier de pratique professionnelle ou rapport d'expérience avec une épreuve orale devant un jury composé de 2 personnes, dont un professionnel du métier externe (office manager, secrétaire général...) A partir d'une situation professionnelle réelle vécue par le candidat pendant la période en entreprise, le candidat rédige un rapport et le présente devant un jury de professionnels. Le rapport doit inclure : - Un plan de communication interne de la structure et une proposition de mesures	Cr 8.1. Le plan de communication interne comprend : - Les messages essentiels et ciblés liés à la stratégie de la direction, - La fréquence des communications, - Les destinataires des communications (communication interpersonnelle, collective ...), - Les canaux de diffusion, - Les mesures d'optimisation possibles.
	C.8.2. Organiser un plan de communication externe et un calendrier de contenu sur les réseaux sociaux en sélectionnant les supports et médias adaptés au public cible et en respectant les valeurs de la structure afin de développer la notoriété de l'organisation.		Cr 8.2. Le plan de communication externe comprend : - Les différents publics auxquels il s'adresse - Une mise en cohérence des objectifs de communication avec les besoins et attentes du public cible. - Une analyse du calendrier de contenu intégrant les événements clés et les périodes stratégiques (saisonnalité, actualités). - Une sélection pertinente des canaux de diffusion à privilégier en fonction du public cible (réseaux sociaux, presse spécialisée ...). - Une proposition diversifiée des formats et supports de contenu (textes, visuels, vidéos, infographies).

		permettant une optimisation de cette communication interne. - Un plan de communication externe de la structure prenant en compte la stratégie et les objectifs de développement et une suggestion de contenus pour garantir une meilleure visibilité.	- Une suggestion d'alignement des messages et des contenus avec les valeurs et la mission de la structure. - Une analyse de la cohérence visuelle et éditoriale (respect de la charte graphique, ton, style).
A.9. Gestion de projet et accompagnement du changement au sein de la structure.	C9.1. Coordonner les projets transversaux internes en apportant son concours aux différents services de la structure et en créant du lien entre les équipes et la direction pour faciliter la prise en main de nouvelles procédures ou nouveaux outils.		Cr 9.1. La démarche/ méthode de gestion de projet mise en place intègre : - Les modalités de centralisation et diffusion les informations essentielles auprès des équipes et de la direction de manière claire et accessible. - La mise en place d'outils ou de méthodes favorisant la fluidité des échanges entre les services (réunions, plateformes collaboratives, rapports). - Une explication claire des objectifs communs et enjeux du projet diffusée auprès des équipes - Les éventuels frais ou difficultés rencontrées par les collaborateurs sont identifiés. La mise en place de solutions adaptées pour lever ces freins/ difficultés sont proposées et justifiées au regard d'objectifs visés et des moyens à disposition (guides, tutoriels, accompagnement personnalisé...).
	C9.2. Optimiser l'accès et l'utilisation du système d'information et des technologies de la structure par les collaborateurs en s'appuyant sur la politique de transformation digitale définie par la Direction en l'adaptant à la nature fonctionnelle de		Cr 9.2. La note analytique de la politique de transformation digitale de la structure vérifie : - La conformité de la politique de transformation digitale avec les engagements RSE de la structure - Les freins soulevés par les collaborateurs pour la mise en œuvre de la politique de transformation digitale

	l'organisation pour favoriser la productivité des équipes dans le respect d'une démarche de RSE.		- L'anticipation des besoins en formation ou accompagnement des collaborateurs pour l'adoption de nouvelles technologies. - L'adaptation de la politique de transformation digitale aux personnes en situation de handicap.
	C9.3. Appliquer et faire appliquer par les collaborateurs de l'entreprise une politique de protection des données personnelles en s'appuyant sur la réglementation RGPD en vigueur et sur des outils digitaux utilisés au sein de la structure afin de sécuriser les relations commerciales de l'entreprise tout en garantissant la confidentialité des informations personnelles.		Cr 9.3. Les modalités de vérification de la politique RGPD de la structure sont définies. La démarche mise en place met en avant : - L'application rigoureuse des principes RGPD en vigueur et sa déclinaison opérationnelle dans les procédures internes. Les écarts sont relevés et des actions ciblées de corrections et de mise en conformité sont proposées. - Des actions d'information et / ou de sensibilisation concrètes sur l'usage du RGPD au bénéfice des équipes (informations générales et / ou plus ciblées selon les besoins) et ce dans un format adapté aux interlocuteurs - La sécurisation des données au moment de leur collecte, de leur traitement ou de leur stockage quel que soit l'outil digital utilisé.