

Avenant n° 2 du 24 juin 2025

à l'accord du 23 novembre 2011
relatif à la création du certificat de qualification professionnelle (CQP)
« Chargé d'accueil »

NOR : ASET2550666M

IDCC : 2098

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

FIGEC ;
SIST ;
SNPA ;
SORAP ;
SP2C ;
SYNAPHE,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

FNECS CFE-CGC ;
CFTC CSFV ;
F3C CFDT ;
FSE CGT ;
FEC FO services,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Après avoir constaté une demande croissante et durable des entreprises et compte tenu de la pénurie constatée de personnel qualifié dans le secteur de l'accueil, la branche des prestataires de services a conclu, le 23 novembre 2011, un accord portant création du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil.

Cet accord du 23 novembre 2011, étendu par arrêté ministériel du 30 mai 2012 (*JORF* du 6 juin 2012), est venu créer la certification de qualification professionnelle (CQP) « Chargé d'accueil ».

Les organisations syndicales et patronales représentatives de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire constataient alors la croissance rapide de l'externalisation des activités d'accueil par les entreprises françaises manifestant leur volonté de confier l'accueil en entreprise à des professionnels.

L'évolution du marché et de la prestation d'accueil en entreprise avait supposé certains aménagements de cette certification qui avaient été actée par les partenaires sociaux à l'occasion de l'avenant n° 1 du 19 avril 2016 (*JORF* du 19 novembre 2016).

C'est fort d'une volonté constante de promouvoir la formation professionnelle comme moyen de développement de l'emploi et de l'évolution professionnelle des salariés ainsi que de proposer une prestation de service d'accueil en entreprise conforme aux besoins évolutifs des clients que les signataires ont entendu voir évoluer cette certification de qualification professionnelle voit son référentiel évoluer une nouvelle fois conformément à ce qui suit.

Article 1^{er} | Champ d'application

Le champ d'application du présent accord est identique à celui de la convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999 tel que défini dans son article premier.

Article 2 | Nouvelle dénomination du certificat

Historiquement dénommé « Certificat de qualification professionnelle "Chargé d'accueil" », les signataires conviennent de changer cette dénomination.

Ainsi, à compter de l'entrée en vigueur du présent avenant, cette dénomination sera « Certificat de qualification professionnelle "Chargé d'accueil en entreprise en qualité de prestataire de service" ».

Article 3 | Actualisation du référentiel de formation

Le référentiel de formation du certificat de qualification objet du présent avenant est actualisé conformément aux travaux menés notamment au sein de la commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP).

Ce référentiel était historiquement visé comme « cahier des charges pédagogique » au sein de l'article 2 de l'accord du 23 novembre 2011 et annexé à ce dernier.

Il était aussi visé, sous la même appellation de « cahier des charges pédagogique » à l'article 1^{er} de l'avenant n° 1 du 19 avril 2016.

Il est d'ailleurs rappelé que ce dernier avenant avait le même objet que le présent avenant : celui consistant à entériner diverses modifications apportées au référentiel de formation du certificat de qualification professionnelle.

Le référentiel de cette certification est ainsi modifié conformément à la version nouvelle annexée au présent avenant et conforme à la version validée le 8 avril 2025 par la CPNEFP.

Ce référentiel se substitue, à compter de l'entrée en vigueur du présent avenant, à la version du référentiel telle qu'elle existe en vertu de l'accord du 23 novembre 2011 modifié par l'avenant n° 1 du 19 avril 2016.

Article 4 | Dispositions finales

Les dispositions non modifiées de l'accord du 23 novembre 2011 et de l'avenant n° 1 du 19 avril 2016 demeurent applicables en l'état de leur rédaction, notamment celles relatives à la classification des titulaires de la certification.

Article 4.1 | Entrée en vigueur et durée

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

Article 4.2 | Suivi, révision et dénonciation

Cet avenant, qui fera l'objet d'un suivi par les partenaires sociaux réunis en CPPNI et en CPNEFP, peut être révisé ou dénoncé conformément aux dispositions légales.

Article 4.3 | Dépôt et extension

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt et d'une demande d'extension dans les conditions fixées par le code du travail.

Article 4.4 | Application de l'accord dans les entreprises de moins de 50 salariés

Conformément aux articles L. 2261-23-1 et L. 2232-10-1 du code du travail, il est expressément convenu que toutes les entreprises appliquant la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire sont concernées par le présent avenant, quel que soit leur effectif.

Cet avenant s'applique donc à l'ensemble des entreprises visées dans son champ d'application quel que soit leur effectif.

Fait à Paris, le 24 juin 2025

(Suivent les signatures.)

Annexe Référentiel du « CQP “Chargé d’accueil en entreprise en qualité de prestataire de services” (Niveau 4) »

Intitulé : CQP « Chargé d’accueil en entreprise en qualité de prestataire de services » (Niveau 4)

CPNEFP de la branche professionnelle P2ST (validation CPNEFP le 8 avril 2025).

1. Préambule

Le chargé d’accueil en entreprise, en tant que prestataire de service, joue un rôle clé dans la qualité de l’accueil et l’image véhiculée par l’entreprise cliente. Intervenant sur site ou à distance, il assure la gestion des interactions avec une grande diversité d’interlocuteurs : visiteurs francophones et étrangers, collaborateurs, prestataires, coursiers, délégations VIP, etc.

Orienté vers des activités d’accueil et de service client, ce métier exigeant demande une excellente communication, tant sur le site client qu’à distance, et adaptabilité. Les postes peuvent être exclusivement en présentiel, entièrement à distance, ou combinant les deux dans un modèle hybride (présentiel et distanciel).

Proactif et doté d’une aisance relationnelle, le chargé d’accueil contribue également aux services administratifs de l’entreprise, avec une dimension opérationnelle et organisationnelle plus marquée en fonction des besoins spécifiques du client.

Le niveau d’exigence et les services attendus varient selon les consignes précises de chaque entreprise cliente, demandant ainsi une flexibilité et une attention constante à la qualité du service.

Ce référentiel de certification vise à définir les compétences nécessaires pour assurer un accueil professionnel et adapté aux besoins des clients :

(Voir page suivante.)

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
Accueillir et orienter en français et en anglais au sein d'une entreprise/structure cliente lors d'échanges en face-à-face			
A1.1. Prise en charge des missions d'accueil sur site	C1.1 : s'approprier les consignes et le fonctionnement du site d'accueil en consultant les documents internes et en échangeant avec les interlocuteurs-clés, tout en faisant preuve de discrétion, afin de garantir un accueil conforme aux règles de l'établissement.	<p>1. Mise en situation professionnelle d'un accueil « Visiteur » en présentiel sur le site d'une entreprise/structure cliente permettant d'évaluer la capacité du candidat à exercer les activités d'accueil en présentiel, en français et en anglais, dans des situations professionnelles simulées reproduisant les conditions réelles du site.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 50 %</p> <p>Typologie visiteur (au choix) :</p> <ul style="list-style-type: none">– visiteur étranger non francophone ;– visiteur en situation de handicap ;– visiteur mécontent ;– le membre d'une délégation VIP ;– une demande simultanée d'un collaborateur et d'un visiteur ;– un coursier difficile. <p>Typologie entreprises/structures cliente (au choix) :</p> <ul style="list-style-type: none">– PME ;– office notarial/cabinet d'avocat/banque d'affaires ;– établissement d'enseignement ;– accueil multi-locataire ;– administration ;– siège social d'une grande entreprise.	<p>Les consignes et procédures internes sont consultées et appliquées correctement.</p> <p>Les échanges avec les interlocuteurs-clés permettent d'obtenir des informations précises.</p> <p>La confidentialité des informations est respectée en toute circonstance.</p> <p>La tenue respecte le code vestimentaire défini dans les procédures internes</p> <p>La posture d'accueil (maintien, sourire, contact visuel) correspond aux consignes de la charte d'accueil.</p>
A1.2. Accueil : réception, orientation et transmission d'informations aux interlocuteurs	C1.2 : accueillir les publics en français et/ou en anglais, en identifiant leur profil et le motif de leur présence, tout en tenant compte de leurs besoins spécifiques et en mobilisant des techniques d'écoute active et des outils adaptés, afin de répondre de manière circonstanciée et personnalisée et valoriser l'image de l'entreprise/structure cliente.		<p>Le niveau linguistique en français et en anglais est évalué sur une échelle de 1 à 5, où 1 est élémentaire et 5 est expert.</p> <p>Le langage utilisé est clair, courtois et adapté au profil de l'interlocuteur.</p> <p>Les demandes des visiteurs sont prises en charge selon le protocole de réponse défini dans les procédures d'accueil.</p> <p>Les techniques de questionnement, de reformulation et d'écoute active sont appliquées pour assurer une communication efficace.</p> <p>Les besoins spécifiques sont identifiés et pris en compte.</p> <p>Les règles du RGPD sont appliquées lors des interactions.</p> <p>Les solutions apportées sont conformes aux directives du livret d'accueil</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
	C1.3 : collaborer avec les collègues et les prestataires, y compris les agents de sécurité, en partageant les informations nécessaires pour gérer efficacement et en toute sécurité les arrivées et les départs, tout en analysant les pratiques pour proposer des améliorations visant à optimiser l'expérience d'accueil et la qualité du service.	Tirage au sort d'un visiteur par le candidat et tirage au sort d'une entreprise/structure cliente par le candidat Durée de la mise en situation : 20 minutes 2. Cette mise en situation est complétée par un QCM portant sur : – le vocabulaire usuel de l'anglais commercial ; – la priorisation ; – l'accueil dynamique ; – la gestion de l'espace d'accueil au sein d'entreprise/structure cliente ayant des niveaux d'exigence différents.	Les informations des visiteurs et collaborateurs sont traitées de manière confidentielle. Les pratiques d'accueil et de gestion des flux sont analysées et améliorées en fonction des retours d'expérience. Les informations transmises sont fiables et mises à jour. Le niveau de coopération et de communication entre les différents acteurs de l'accueil est quantifié en fonction de la fluidité de la passation d'informations et de l'efficacité du service à l'entreprise/structure cliente.
	C1.4 : orienter les interlocuteurs sur le site d'accueil, en utilisant les canaux de communication appropriés et en consultant les informations nécessaires pour les diriger vers le service ou le collaborateur compétent, en veillant à la fiabilité et à la mise à jour des données transmises.	Ce QCM, complémentaire à la mise en situation, permet d'évaluer des connaissances théoriques et des compétences cognitives qui ne peuvent pas être pleinement observées ou évaluées lors des mises en situation professionnelle. Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 30 % Durée du QCM : 20 minutes Lieu de l'évaluation : Organisme de formation habilité Évaluateurs : Jury d'évaluation	Les visiteurs sont dirigés vers le bon interlocuteur ou service dans un délai imparti. Les informations transmises sont fiables et mises à jour. Les normes culturelles des visiteurs étrangers / les besoins spécifiques des visiteurs vulnérables ou en situation de handicap sont pris en compte lors de l'échange.
	C1.5 : gérer les situations conflictuelles avec calme, empathie et contrôle des informations et des émotions, en détectant les tensions et en appliquant des stratégies adaptées pour apaiser les échanges, tout en préservant la qualité de l'accueil, de service et en respectant les procédures.		Les techniques de gestion des conflits sont appliquées (écoute active, posture calme, reformulation). Les tensions sont détectées et désamorçées dans 90 % des cas, sans escalade. Les émotions sont contenues à l'aide de stratégies de communication appropriées, et la satisfaction du visiteur est préservée.

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités		Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalités d'évaluation ⁽¹⁾		Critères d'évaluation	
A1.3. Gestion de l'espace d'accueil, régulation des flux et collaboration avec les autres services	C1.6 : réguler le flux des personnes à l'accueil en appliquant les procédures d'annonce, d'attente, d'entrée et de sortie, tout en respectant les consignes de sécurité et de confidentialité, en hiérarchisant les priorités pour garantir un service de qualité et la sécurité des personnes, des biens et des informations.		Le flux des visiteurs est régulé selon les procédures d'annonce, d'attente, d'entrée et de sortie. Les outils de gestion des visiteurs sont utilisés de manière proactive et optimale. Les procédures d'annonce, d'attente, d'entrée et de sortie sont respectées. Les priorités sont hiérarchisées en fonction du contexte.	
	C1.7 : maintenir un espace d'accueil propre, fonctionnel et accueillant, en veillant à la fluidité de circulation, au confort des visiteurs et à la gestion des documents d'accueil, tout en respectant les consignes de l'entreprise pour préserver son image et assurer le bon fonctionnement de l'accueil.		L'espace d'accueil est maintenu propre et conforme aux directives de l'entreprise ou structure cliente. L'organisation et l'aménagement de l'espace respectent les consignes et garantissent le confort des visiteurs. La fluidité de circulation est assurée à tout moment.	

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
A1.4. Suivi des procédures et gestion de la communication interne au sein de l'espace d'accueil, incluant la mise à jour des informations, la diffusion auprès des acteurs concernés, et la coordination des activités	C1.8 : actualiser les procédures du site en respectant la politique RSE, en assurant la traçabilité des événements et l'historisation de l'activité via les outils de suivi, tout en transmettant les informations et expliquant les fluctuations au responsable pour optimiser la gestion de l'accueil.	<p>1. Entretien oral</p> <p>Cet entretien s'appuie sur la matrice de suivi de l'activité et/ou sur un outil collaboratif utilisé par le candidat dans son activité au sein de l'entreprise ou structure cliente.</p> <p>À partir de ces supports, le candidat argumente l'adéquation de ses actions et justifie les suivis réalisés.</p> <p>Cet entretien permet d'évaluer l'aptitude du candidat à présenter une situation professionnelle vécue dans le cadre d'un accueil visiteur, en mobilisant des techniques, documents et outils spécifiques.</p> <p>En l'absence d'une matrice de suivi et d'un outil collaboratif, l'interrogation ne peut avoir lieu.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 20 %</p> <p>Durée de l'entretien : 15 minutes</p> <p>Lieu de l'évaluation :</p> <p>Centre de formation/à distance</p> <p>Évaluateurs :</p> <p>Jury d'évaluation</p>	<p><i>Actualisation des procédures inhérentes au site de l'entreprise/structure cliente :</i></p> <p>Les mises à jour des procédures sont effectuées de manière régulière et systématique, en veillant à ce que toutes les informations nécessaires et les consignes de sécurité soient actualisées et accessibles.</p> <p>Les procédures liées à l'accueil, la sécurité et la gestion des visiteurs sont régulièrement vérifiées pour garantir leur conformité aux exigences du site de l'entreprise ou structure cliente</p> <p><i>Utilisation des outils omnicanaux :</i></p> <p>L'utilisation des outils omnicanaux est suivie à l'aide d'indicateurs de performance, tels que le nombre d'utilisations, le taux de réponse et les délais de traitement, en s'appuyant sur un CRM (Customer Relationship Management) ou tout autre outil de gestion de la relation client permettant d'assurer la traçabilité et l'optimisation des interactions.</p> <p>Les délais de réponse et la qualité des interactions sont régulièrement contrôlés pour assurer une communication efficace.</p> <p><i>Intégration des principes RSE dans l'actualisation des procédures :</i></p> <p>Les mises à jour des procédures intègrent des principes de responsabilité sociétale de l'entreprise/structure cliente, notamment en matière d'accessibilité, d'éco-responsabilité (réduction des impressions papier, digitalisation), et d'inclusion (adaptation aux publics en situation de handicap).</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
		<p><i>Suivi et traçabilité des actions RSE :</i></p> <p>Les ajustements apportés aux procédures sont documentés avec une traçabilité des actions liées aux engagements RSE du site (gestion responsable des déchets, actions de sensibilisation).</p>
C1.9 : compléter les outils collaboratifs pour assurer une communication omnicanale et une coopération optimale, transmettre aux nouveaux entrants les informations nécessaires à leur prise de poste, et intégrer les pratiques écoresponsables afin de garantir la continuité et la qualité du service.		<p><i>Complétion et gestion des matrices de suivi de l'activité :</i></p> <p>Les données consignées dans les matrices de suivi sont complètes et systématiquement mises à jour, avec des données précises et vérifiées.</p> <p>L'accès aux informations historisées est rapide et les informations exactes.</p> <p><i>Transmission des données d'activité et explicitation des fluctuations :</i></p> <p>Les informations transmises concernant l'activité d'accueil sont exactes et actualisées.</p> <p>Les explications fournies concernant les fluctuations de l'activité sont explicites, convaincantes et facilement compréhensibles. Utilisation de l'outil collaboratif pour la communication interne</p> <p>La mise à jour de la main courante/cahier de liaison est effectuée régulièrement, garantissant des informations complètes et à jour.</p> <p>Le niveau de coopération et de communication entre les différents acteurs de l'accueil est quantifié en fonction de la fluidité de la passation d'informations et de l'efficacité du service à l'entreprise cliente.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
			<i>Intégration des pratiques écoresponsables dans les activités professionnelles :</i> Les pratiques environnementales sont intégrées dans les activités quotidiennes, avec une documentation des actions mises en place.
Accueillir, Informer et/ou transférer en français et en anglais au sein d'une entreprise/structure cliente dans le cadre d'échanges à distance			
A2.1. Prise en charge des missions d'accueil téléphonique et omnicanal	C2.1 : assimiler les consignes et le fonctionnement du site d'accueil en lien avec les appels entrants et sortants, en analysant les documents internes et en échangeant avec les interlocuteurs clés, afin de garantir une prise en charge cohérente et alignée avec l'activité globale du site.	<p>1. Mise en situation professionnelle d'un accueil téléphonique</p> <p>+</p> <p>2. Mise en situation d'accueil avec les outils de communication multicanale</p> <p>Ces mises en situation permettent d'évaluer la capacité du candidat à exercer les activités d'accueil téléphonique et multicanal, en français et en anglais.</p> <p>Durée des mises en situation : 20 minutes (Chaque mise en situation dure 10 minutes)</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 50 %</p> <p>+</p> <p>3. QCM</p> <p>Les mises en situation sont complétées par un QCM portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le langage/vocabulaire ; – la priorisation ; – la gestion de l'indisponibilité d'un interlocuteur. 	<p>Les consignes internes sont appliquées lors de la gestion des appels entrants et sortants.</p> <p>Les échanges avec les interlocuteurs-clés permettent d'adapter la prise en charge.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
A2.2. Gestion de la file d'attente des appels entrants Transfert des appels Mise à jour des informations de contact	C2.2 : gérer les appels simultanés en organisant la file d'attente et en transférant chaque appel au destinataire approprié, en suivant les bonnes pratiques de l'entreprise/structure cliente, afin de garantir un service fluide et la satisfaction des appelants.	<p>Le QCM permet d'évaluer des connaissances théoriques et des compétences cognitives qui ne peuvent pas être pleinement observées ou évaluées lors des mises en situation.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 30 %</p> <p>Durée du QCM : 15 minutes</p> <p>Lieu de l'évaluation : Centre de formation</p> <p>Évaluateurs : Jury d'évaluation</p>	<p>La prise en charge des appels simultanés est effectuée selon un protocole standardisé.</p> <p>La file d'attente est organisée de manière optimale.</p> <p>Chaque appel est transféré au bon interlocuteur sans erreur dans 95 % des cas.</p> <p>Les étapes de prise en charge sont expliquées aux interlocuteurs</p>
	C2.3 : actualiser le fichier de contacts (nom, prénom, téléphone, mail, fonction) à partir des informations recueillies, afin de faciliter la mise en relation avec le bon interlocuteur et garantir l'exactitude des données.		<p>Les informations des contacts mises à jour (nom, téléphone, mail, fonction) sont vérifiées pour leur complétude, avec un objectif de 100 % d'exactitude.</p> <p>Les doublons et erreurs sont corrigés systématiquement.</p> <p>L'actualisation du répertoire est effectuée dans un délai maximum de 24 heures après réception des nouvelles informations.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
<p>A2.3. Accueil :</p> <p>Réception des appels et messages entrants en français et/ou en anglais, réponse aux demandes d'informations</p> <p>Orientation des interlocuteurs vers les services appropriés</p>	<p>C2.4 : répondre aux appels et messages entrants en français et/ou en anglais, en identifiant correctement l'interlocuteur et en recueillant le motif de la demande, afin de garantir une prise en charge adéquate tout en respectant les consignes de courtoisie et les standards de communication de l'entreprise/structure cliente.</p>	<p>Le langage utilisé est clair, courtois et adapté au profil de l'interlocuteur.</p> <p>Les demandes sont traitées conformément aux consignes de courtoisie.</p> <p>La clarté du langage/vocabulaire est observée sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente un langage/vocabulaire peu précis et 5 un langage/vocabulaire compréhensible.</p> <p>L'adéquation du vocabulaire utilisé au canal de communication (écrit, oral, numérique) est mesurée, avec un seuil de conformité d'au moins 80 %.</p> <p>Toutes les informations nécessaires ont été recueillies avec un minimum de 5 éléments identifiés.</p> <p>Le questionnement utilisé pour recueillir les informations est apprécié pour sa précision, sur une échelle de 1 à 5, où 1 est imprécis et 5 est très précis.</p> <p>Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés et reformulés, vérifiés par un retour d'information de l'interlocuteur avec un objectif de 90 % de satisfaction.</p>
	<p>C2.5 : informer, orienter puis transmettre les informations nécessaires aux interlocuteurs en utilisant les moyens de communication appropriés, en veillant à la clarté et à la précision des données transmises pour garantir une réponse complète et adaptée.</p>	<p>Les messages sont clairs, complets et transmis aux bons interlocuteurs.</p> <p>Un premier niveau d'information est apporté, avec un minimum de 3 points-clés présentés lors de l'appel téléphonique ou omnicanal.</p> <p>La précision des informations est vérifiée avant transmission.</p> <p>La compréhension de la réponse est vérifiée en posant une question de confirmation à l'interlocuteur avant de conclure l'échange.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
			<p>La réponse apportée (information, transfert, prise de message, proposition de réitérer l'appel) est adéquate et conforme aux consignes du site, en fonction de la nature de la demande.</p> <p>La clarté des messages transmis est notée sur une échelle de 1 à 5, où 1 est peu clair et 5 est très clair.</p>
	C2.6 : traiter les demandes dans des situations difficiles en adoptant une posture calme et professionnelle, en appliquant des techniques d'écoute active, et en communiquant de manière explicite pour apaiser les tensions et instaurer un climat de confiance.		<p>Les demandes sensibles ou difficiles sont pris en charge avec calme, rigueur et méthode.</p> <p>Les tensions sont réduites grâce à une posture adaptée.</p> <p>La capacité d'adaptation du ton et du langage (vocabulaire/expression) est observée sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie un ton inadapté et 5 un ton parfaitement adapté à la situation.</p> <p>L'écoute active est analysée en fonction de la reformulation des propos de l'interlocuteur, avec un objectif de 90 % de réponses appropriées.</p>
A2.4. Suivi et traçabilité des communications omnicanales, Organisation et partage des informations au sein de l'équipe d'accueil	C2.7 : garantir la traçabilité, l'historisation et le suivi des communications multicanales, en renseignant les matrices de suivi d'accueil et en assurant une transmission fluide des informations entre les membres de l'équipe d'accueil pour garantir la continuité du service.	<p>1. Entretien oral</p> <p>Il repose sur la matrice de suivi de l'activité et/ou un outil collaboratif utilisé par le candidat pour gérer les échanges multimodaux dans son travail au sein de l'entreprise/structure cliente. À partir de ces outils, le candidat doit argumenter l'adéquation de ses actions et justifier les suivis effectués.</p>	<p>Les interactions sont consignées dans les matrices de suivi d'accueil et la transmission des informations entre collègues est assurée :</p> <p><i>Actualisation des procédures inhérentes au site de l'entreprise/structure cliente :</i></p> <p>Les mises à jour des procédures sont effectuées de manière régulière et systématique, en veillant à ce que toutes les informations pertinentes et les consignes de sécurité soient actualisées et accessibles.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
		<p>Cet entretien vise à évaluer l'aptitude du candidat à présenter une situation professionnelle vécue lors d'un accueil téléphonique ou à distance, en mettant en œuvre des techniques, des documents et des outils spécifiques.</p> <p>En l'absence d'une matrice de suivi et d'un outil collaboratif, l'évaluation ne peut avoir lieu.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine de compétences correspond à 20 %</p> <p>Durée de l'entretien : 15 minutes</p> <p>Lieu de l'évaluation :</p> <p>Centre de formation/à distance</p> <p>Évaluateurs :</p> <p>Jury d'évaluation</p>	<p>Les procédures liées à l'accueil téléphonique/omnicanal sont régulièrement vérifiées pour garantir leur conformité aux exigences du site client.</p> <p>Un registre des versions est maintenu pour chaque procédure, indiquant la date de mise à jour et la personne responsable.</p> <p><i>Utilisation des outils omnicanaux :</i></p> <p>Les indicateurs de performance incluent le nombre d'utilisations des outils omnicanaux, le taux de réponse aux demandes, et les délais de traitement des messages.</p> <p>Un tableau de bord est disponible pour visualiser ces indicateurs en temps réel.</p> <p><i>Complétion et gestion des matrices de suivi de l'activité :</i></p> <p>Les données consignées dans les matrices sont vérifiées pour leur exhaustivité.</p> <p>L'accès aux informations historiques est facilité par une base de données centralisée, permettant une recherche rapide et ciblée.</p> <p><i>Transmission des données d'activité et explication des fluctuations :</i></p> <p>Les informations transmises sont systématiquement vérifiées pour leur exactitude avant d'être partagées avec les parties prenantes.</p> <p>Les explications fournies pour les fluctuations sont documentées et incluent des références aux données de performance.</p> <p>Un compte-rendu est élaboré et distribué pour présenter les tendances et les fluctuations, accompagné d'une analyse.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
			<p><i>Utilisation de l'outil collaboratif pour la communication interne :</i></p> <p>La mise à jour de la main courante/cahier de liaison est effectuée de façon numérique ou manuelle.</p> <p>Les échanges entre les différents acteurs de l'accueil sont suivis.</p> <p><i>Intégration des pratiques écoresponsables dans les activités professionnelles :</i></p> <p>Les pratiques environnementales sont intégrées dans les activités quotidiennes, avec une documentation des actions mises en place.</p>
Assurer des prestations de services : administratives, logistiques et organisationnelles/événementielles au sein de l'entreprise/structure cliente			
A3.1. Réception, expédition et traçabilité des courriers, plis, LRAR et colis	<p>C3.1 : réceptionner et trier les courriers, plis et colis transmis par la poste ou tout autre service de livraison, avec la liste des occupants de l'entreprise/structure cliente pour garantir leur bonne distribution, dans le respect des consignes spécifiques au site client et des exigences de confidentialité.</p>	<p>1. Étude de cas/questionnaire portant sur la gestion du courrier/plis/ colis comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les règles de courrier au départ ; – les spécificités des lettres en recommandé avec accusé de réception ; – les étapes de distribution. <p>Durée de l'étude/questionnaire : 20 minutes</p> <p>Cette évaluation permet d'analyser l'opérationnalité du candidat concernant les processus et règles relatifs à la gestion du courrier, des plis et des colis, en particulier dans un contexte professionnel.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine correspond à 20 %</p>	<p>Le tri et la distribution des courriers respectent les procédures internes et la confidentialité des informations.</p> <p>La date d'arrivée est systématiquement mentionnée sur chacune des lettres.</p> <p>Le respect de la confidentialité sur les lettres est réalisé en indiquant les mentions appropriées (par exemple, « personnel », « confidentiel »).</p> <p>Le respect de la confidentialité des informations reçues et échangées dans le cadre de son activité est observé.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
	C3.2 : assurer la préparation, l'expédition et la traçabilité des courriers, plis et colis en coordonnant les étapes avec les services postaux, coursiers et transporteurs, en utilisant les outils appropriés pour garantir leur acheminement conforme aux normes et consignes, tout en respectant la confidentialité.	<p>Lieu de l'évaluation : Centre de formation</p> <p>Évaluateurs : Jury d'évaluation</p>	<p>Les envois sont conformes aux exigences et traçables via les outils de suivi.</p> <p>La gestion des plis et colis est réalisée conformément à la procédure de l'entreprise/structure cliente.</p> <p>Les outils nécessaires pour le courrier, tels que la machine à affranchir, sont correctement utilisés, évalués sur une échelle de 1 à 5, où 1 est inapproprié et 5 est adapté.</p> <p>Les outils nécessaires à la gestion du courrier, tels que l'ordinateur, la photocopieuse, et la relieuse manuelle ou électrique, sont utilisés/mobilisés de manière adéquate.</p>
A3.2. Appui à l'organisation des déplacements, des hébergements et des réservations	C3.3 : effectuer les réservations de déplacements, d'hébergement et de prestations associées en appliquant la politique de voyage de l'entreprise, en garantissant la conformité des demandes, et en distinguant l'urgent de l'important pour définir l'ordre des priorités, tout en confirmant et en traçant les demandes via des courriels de confirmation pour en assurer la clôture.	<p>1. Étude de cas portant sur la planification d'un service (au choix) :</p> <p>Voyage Taxi Déplacement Restauration Salle de réunion Demande d'intervention Nuitée avec petit-déjeuner</p> <p>Cette évaluation permet de mesurer le candidat qui organise et planifie un service parmi plusieurs options.</p>	<p><i>Priorisation des demandes :</i> L'urgence et l'important dans la gestion des demandes sont distingués en utilisant la « matrice d'Eisenhower ».</p> <p>Les délais et le degré d'importance des demandes pour une gestion optimale des moyens matériels sont analysés.</p> <p><i>Application de la politique voyage :</i> La politique de voyage de l'entreprise/structure cliente est respectée lors de la gestion des réservations.</p> <p>Les procédures de validation sont en conformité avec les directives financières de l'entreprise/structure cliente.</p> <p><i>Efficacité dans la gestion des réservations :</i> Les réservations de voyages/déplacements/restauration sont effectuées avec réactivité.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
		<p>2. L'étude de cas se clôture par la rédaction d'un courriel de confirmation de réservation du service choisi</p> <p>Tirage au sort par le candidat de la planification à effectuer</p> <p>Ce dernier permet de vérifier la compétence du candidat à communiquer efficacement et de manière structurée par écrit, en assurant un suivi explicite et précis de la planification du service.</p> <p>Dont la part dans la validation du domaine correspond à 60 %</p> <p>Durée totale de l'épreuve : 1 heure</p> <p>Lieu de l'évaluation :</p> <p>Centre de formation</p> <p>Évaluateurs :</p> <p>Jury d'évaluation</p>	<p>Des solutions adaptées dans le respect des procédures internes de l'entreprise cliente sont proposées aux demandeurs dans une logique de conseil avisé.</p> <p>Les raisons du produit proposé sont motivées et vérifient la cohérence du produit aux besoins et respecte la politique voyage de l'entreprise cliente.</p> <p><i>Communication et traçabilité des demandes :</i></p> <p>La confirmation ou les propositions envoyées aux demandeurs sont exhaustives</p> <p>Les outils informatiques pour tracer les réservations et clôturer les demandes sont appropriés</p> <p><i>Rédaction des mails :</i></p> <p>L'objet du mail est précis.</p> <p>Le message est structuré, explicite et concis.</p> <p>Le style est soigné.</p> <p>Le vocabulaire est approprié.</p> <p>Les règles de grammaire, d'orthographe et de syntaxe sont correctes.</p> <p>Les normes de rédaction professionnelle sont respectées.</p> <p>Le style et les écrits professionnels sont dynamiques sont rédigés dans une logique de résolution de problèmes.</p> <p>Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est respecté dans sa gestion des mails.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
<p>A3.3. Appui à la planification des ressources</p> <p>Approvisionnement des fournitures</p> <p>Installation des équipements</p> <p>Suivi des interventions des prestataires</p>	C3.4 : planifier l'utilisation des ressources en analysant les besoins, en arbitrant les priorités si nécessaire, et en aménageant les espaces selon les consignes prescrites, tout en veillant à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et en traçant rigoureusement des opérations afin d'optimiser l'organisation des espaces et de garantir un environnement fonctionnel et inclusif.	<p>L'aménagement des espaces est réalisé selon les consignes et en garantissant l'accessibilité.</p> <p>La planification et l'aménagement des salles de réunion et autres ressources sont effectives.</p> <p>Le suivi de l'utilisation des ressources, incluant la traçabilité et la responsabilité des équipements est rigoureux.</p>
	C3.5 : approvisionner en fournitures nécessaires aux activités des occupants, en suivant les consommations, en respectant les délais de livraison et en archivant les documents administratifs, afin de maintenir la continuité des activités et d'optimiser l'organisation du travail.	<p>Les besoins sont anticipés, et les commandes sont passées en respectant les délais.</p> <p>L'approvisionnement et la gestion des stocks de fournitures nécessaires sont efficaces.</p> <p>L'inventaire et la gestion raisonnée dans le cadre de la transition écologique et énergétique) des consommations sont maintenus à jour pour éviter les ruptures de stock.</p>
	C3.6 : suivre les interventions des prestataires jusqu'à leur clôture, en utilisant des outils de suivi appropriés et en s'appuyant sur des applicatifs informatiques pour préserver l'efficacité des prestations et la traçabilité des actions.	<p>Les demandes d'intervention sont enregistrées et planifiées en fonction des priorités définies. Les délais d'exécution et les engagements contractuels sont vérifiés à chaque intervention.</p> <p>Les interventions réalisées sont comparées aux exigences du cahier des charges. Les écarts éventuels sont identifiés et signalés aux services concernés.</p> <p>La traçabilité des interventions est assurée via les outils de suivi.</p>

Référentiel d'activités décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Référentiel de compétences identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Référentiel d'évaluation définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation ⁽¹⁾	Critères d'évaluation
<p>A3.4. Diffusion des informations sur les événements de l'entreprise/structure cliente</p> <p>Contribution à la mise en place d'événements internes</p>	<p>C3.7 : informer sur l'organisation des événements de l'entreprise/structure cliente en produisant, récupérant et diffusant les documents nécessaires sur les lieux et réseaux appropriés, en facilitant la collaboration entre les services concernés et en s'adaptant aux exigences spécifiques de chaque événement, afin de garantir une communication efficace, une expérience réussie et la satisfaction des clients internes et externes à l'entreprise/structure.</p>	<p>Rédaction et mise en page d'un courriel pour diffuser une information concernant un événement interne organisé par l'entreprise/structure cliente</p> <p>Permettant de vérifier l'efficacité d'une communication en tant qu'ambassadeur de l'entreprise/structure cliente.</p> <p>Durée de la rédaction et de la mise en page : 20 minutes</p> <p>Dont la part dans la validation du bloc correspond à 20 %</p> <p>Lieu de l'évaluation :</p> <p>Centre de formation</p> <p>Évaluateurs :</p> <p>Jury d'évaluation</p>	<p>Les documents et informations liés aux événements sont diffusés aux services concernés dans les délais requis.</p> <p>L'information contenue dans le courriel est complète et précise, couvrant tous les aspects essentiels de l'événement interne (date, lieu, programme, participants, etc.).</p> <p>Le message est formulé de manière explicite, concise et sans ambiguïtés, facilitant la compréhension des destinataires.</p> <p>Le courriel montre une adaptation du ton et du style de communication en fonction du public cible (colaborateurs, partenaires, etc.), tout en respectant la charte de communication de l'entreprise/structure cliente.</p> <p>Le courriel inclut des éléments de personnalisation, tels que des salutations appropriées ou des références spécifiques à des aspects particuliers de l'événement, pour conforter l'engagement des destinataires.</p> <p>La mise en page du courriel est conforme avec la charte graphique de l'entreprise/structure cliente, incluant l'utilisation appropriée des couleurs, polices et logos.</p> <p>Le courriel est structuré de manière lisible et professionnelle, avec des paragraphes bien espacés, des titres et sous-titres clairs, et l'utilisation d'éléments visuels (comme des listes à puces ou des tableaux) pour faciliter rapidement la lecture et la compréhension des informations.</p>

Vue synoptique du référentiel

Domaines de compétences		Compétences
N°	Intitulé	
1	Accueillir et orienter en français et en anglais lors d'échanges en face-à-face au sein d'une entreprise/structure cliente	<p>C1.1 : s'approprier les consignes et le fonctionnement d'une entreprise cliente en consultant les documents internes et en échangeant avec les interlocuteurs clés, afin de garantir un accueil conforme aux règles de l'établissement</p> <p>C1.2 : accueillir les publics en français et/ou en anglais, en identifiant leur profil et le motif de leur présence, tout en tenant compte de leurs besoins spécifiques et en mobilisant des techniques d'écoute active et des outils adaptés, afin de répondre de manière professionnelle et personnalisée et valoriser l'image de l'organisation.</p> <p>C1.3 : collaborer avec les collègues et les prestataires, y compris les agents de sécurité, en partageant les informations nécessaires pour gérer efficacement et en toute sécurité les arrivées et départs, tout en analysant les pratiques pour proposer des améliorations visant à optimiser l'expérience d'accueil du client et la qualité du service.</p> <p>C1.4 : orienter les interlocuteurs sur le site de l'entreprise cliente, en utilisant les canaux de communication appropriés et en consultant les informations nécessaires pour les diriger vers le service ou le collaborateur compétent, en veillant à la fiabilité et à la mise à jour des données transmises.</p> <p>C1.5 : gérer les situations difficiles avec calme, empathie et contrôle, en identifiant les tensions et en appliquant des stratégies adaptées pour apaiser les échanges, tout en préservant la qualité de l'accueil et en respectant les procédures.</p> <p>C1.6 : réguler le flux des personnes à l'accueil en appliquant les procédures d'annonce, d'attente, d'entrée et de sortie, tout en respectant les consignes de sécurité et de confidentialité, en hiérarchisant les priorités pour garantir un service de qualité et la sécurité des personnes, des biens et des informations.</p> <p>C1.7 : maintenir un espace d'accueil propre, fonctionnel et accueillant, en veillant à la fluidité de circulation, au confort des visiteurs et à la gestion des documents d'accueil, tout en respectant les consignes de l'entreprise pour préserver son image et assurer le bon fonctionnement de l'accueil.</p> <p>C1.8 : actualiser les procédures du site en respectant la politique RSE, en assurant la traçabilité des événements et l'historisation de l'activité via les outils de suivi, tout en transmettant les informations et expliquant les fluctuations au responsable pour optimiser la gestion de l'accueil.</p> <p>C1.9 : compléter les outils collaboratifs pour assurer une communication omnicanale et une coopération efficace, transmettre aux nouveaux entrants les informations nécessaires à leur prise de poste, et intégrer les pratiques écoresponsables afin de garantir la continuité et la qualité du service.</p>

Domaines de compétences		Compétences
N°	Intitulé	
2	Accueillir, informer et/ou transférer en français et en anglais dans le cadre d'échanges à distance au sein d'une entreprise/structure cliente	<p>C2.1 : assimiler les consignes et le fonctionnement du site d'accueil en lien avec les appels entrants et sortants, en analysant les documents internes et en échangeant avec les interlocuteurs clés, afin de garantir une prise en charge cohérente et alignée avec l'activité globale du site.</p> <p>C2.2 : gérer les appels simultanés en organisant la file d'attente et en transférant chaque appel au destinataire approprié, en suivant les bonnes pratiques de l'entreprise, afin de garantir un service fluide et la satisfaction des appelants.</p> <p>C2.3 : actualiser le fichier de contacts (nom, prénom, téléphone, mail, fonction) à partir des informations recueillies, afin de faciliter la mise en relation avec le bon interlocuteur et garantir l'exactitude des données.</p> <p>C2.4 : répondre aux appels et messages entrants en français et/ou en anglais, en identifiant correctement l'interlocuteur et en recueillant le motif de la demande, afin de garantir une prise en charge adéquate tout en respectant les consignes de courtoisie et les standards de communication de l'entreprise.</p> <p>C2.5 : informer, orienter puis transmettre les informations pertinentes aux interlocuteurs en utilisant les moyens de communication appropriés, en veillant à la clarté et à la précision des données transmises pour garantir une réponse complète et adaptée.</p> <p>C2.6 : traiter les demandes dans des situations difficiles en adoptant une posture calme et professionnelle, en appliquant des techniques d'écoute active, et en communiquant de manière explicite pour apaiser les tensions et instaurer un climat de confiance.</p> <p>C2.7 : garantir la traçabilité, l'historisation et le suivi des communications multicanales, en renseignant les matrices de suivi d'accueil et en assurant une transmission fluide des informations entre les membres de l'équipe d'accueil pour garantir la continuité du service.</p>

Domaines de compétences		Compétences
N°	Intitulé	
3	Assurer des prestations de services : administratives, logistiques et organisationnelles/événementielles au sein de l'entreprise/structure cliente	<p>C3.1 : réceptionner et trier les courriers, plis et colis transmis par la poste ou tout autre service de livraison, avec la liste des occupants de l'entreprise/structure cliente pour garantir leur bonne distribution, dans le respect des consignes spécifiques au site et des exigences de confidentialité.</p> <p>C3.2 : assurer la préparation, l'expédition et la traçabilité des courriers, plis et colis en coordonnant les étapes avec les services postaux et transporteurs, en utilisant les outils appropriés pour garantir leur acheminement conforme aux normes et consignes, tout en respectant la confidentialité.</p> <p>C3.3 : effectuer les réservations de voyages, déplacements et prestations associées en appliquant la politique de voyage de l'entreprise, en garantissant la conformité des demandes, et en distinguant l'urgent de l'important pour définir l'ordre des priorités, tout en confirmant et en traçant les demandes via des courriels de confirmation pour en assurer la clôture.</p> <p>C3.4 : planifier l'utilisation des ressources en analysant les besoins, en arbitrant les priorités si nécessaire, et en aménageant les espaces selon les consignes prescrites, tout en veillant à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et en garantissant une traçabilité rigoureuse des opérations.</p> <p>C3.5 : approvisionner en fournitures nécessaires aux activités des occupants, en suivant les consommations, en respectant les délais de livraison et en archivant les documents administratifs, afin de maintenir la continuité des activités et optimiser l'organisation du travail.</p> <p>C3.6 : suivre les interventions des prestataires jusqu'à leur clôture, en utilisant des outils de suivi appropriés et en s'appuyant sur des applicatifs informatiques pour garantir l'efficacité des prestations et la traçabilité des actions.</p> <p>C3.7 : informer sur l'organisation des événements de l'entreprise/structure cliente en produisant, récupérant et diffusant les documents nécessaires sur les lieux et réseaux appropriés, en facilitant la collaboration entre les services concernés et en s'adaptant aux exigences spécifiques de chaque événement, afin de garantir une communication efficace, une expérience réussie et la satisfaction des participants.</p>