

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. APPELLATION DU DIPLOME

Brevet d'enseignement professionnel « Services administratifs »

II. CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. DÉFINITIONS GÉNÉRALES

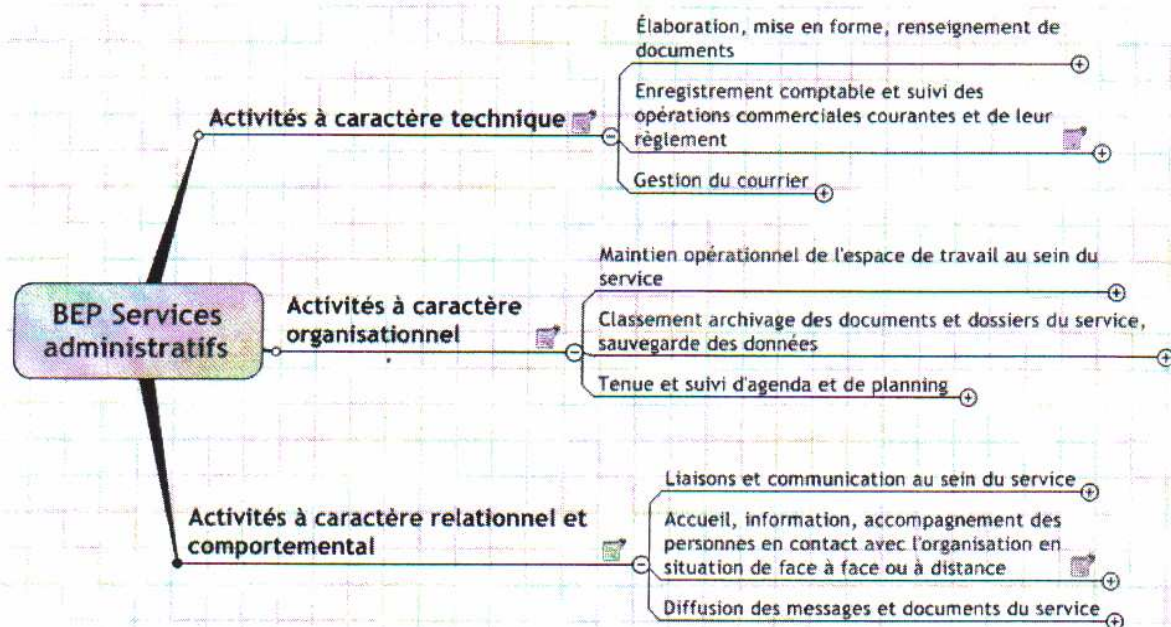
II.1.1. Positionnement

Le titulaire du BEP « Services administratifs » a pour mission d'assurer un ensemble de tâches qui s'inscrivent dans le fonctionnement administratif des entreprises et autres organisations des secteurs industriels et tertiaires. Il s'agit tout à la fois, d'activités à caractères technique, organisationnel et relationnel essentiellement tournées vers :

- la production, la diffusion, la préservation de l'information ;
- la logistique interne de l'entreprise ou de l'organisation au sein des services ;
- le premier accueil des clients ou des usagers.

Le titulaire du BEP 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 missions mobilise des activités de gestion de l'information, de traitement de données et de communication dans un contexte informatisé.

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

77.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

11.2.1. Emplois concernés

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

- employé ou agent administratif ;
- employé ou agent de bureau ;
- employé aux fournitures
- réceptionniste, agent ou hôtesse d'accueil, d'information ;
- opérateur de saisie.

Par exemple, un agent d'accueil peut avoir pour tâches l'accueil téléphonique ou présentiel de visiteurs, leur orientation et leur première information mais aussi le traitement du courrier et la saisie d'informations.

11.2.2. Place dans l'organisation

Le titulaire du BEP « Services administratifs » exerce son activité dans des entreprises ou d'autres organisations (services de l'État, des collectivités territoriales, associations...) sous la responsabilité d'un responsable de bureau ou de service.

Ses activités sont susceptibles de le mettre en relation avec d'autres services, voire d'y intervenir.

77.2.3. 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 les contraintes de temps, de forme, de coût ;
- la généralisation de démarches qualifiées, qu'elles soient certifiées ou non, appliquées aux activités d'administration ;
- un système d'information structuré en architectures de type intranet et/ou extranet 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 un service, une unité, un bureau, le titulaire du BEP « Services administratifs » exerce ses activités à partir de consignes précises, destinées à lui servir de repères et qui lui autorisent une plus ou moins grande autonomie dans son travail.

Maîtrise des technologies

La plupart de ses activités s'inscrivent dans un environnement numérique en réseau.

Ses tâches mobilisent largement l'informatique et la communication numérique au travers la maîtrise des outils de navigation, de messagerie électronique, des logiciels bureautiques de base, des applicatifs spécialisés et des outils de stockage et d'archivage.

Outre une maîtrise professionnelle (fiabilité, stabilité, sécurité) de l'environnement numérique de travail que requièrent ses activités, le titulaire du BEP « Services administratifs » adopte une attitude citoyenne, conforme à la réglementation et aux chartes en vigueur dans l'organisation s'agissant de la protection des libertés individuelles et publiques, de la propriété intellectuelle, de la confidentialité des données.

Ses activités de saisie et de traitement de l'information, exigent rigueur et inscription dans un processus de qualité administrative.

Aptitudes personnelles

Afin de réaliser ses missions, le titulaire du BEP « 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 sociales, des procédures et des règles en vigueur.

La variabilité des environnements organisationnels et technologiques, dans le temps, selon la nature et la taille de l'organisation, au sein des différents services, ou encore selon le responsable du service, nécessite du titulaire du diplôme une adaptabilité aux différents contextes et à la nature des missions qui lui sont confiées.

Les opérations sur l'information demandent fiabilité et vitesse 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.

L'importance de la qualité des relations au sein du service et avec les personnes externes au service ou à l'entreprise demande l'adoption de comportements cohérents avec les normes sociales de l'organisation, une bonne présentation, le sens de l'accueil et de la coopération, le goût du contact. Elle impose une capacité à assurer un premier accueil, en face à face ou téléphonique, en langue étrangère.

///. ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le titulaire du BEP « Services administratifs » doit être en mesure, tout à la fois,

- de s'adapter aux variations et aux évolutions organisationnelles et technologiques qui affectent le contenu de son emploi ;
de développer sa qualification vers un niveau IV soit par la formation continue soit par la validation des acquis de l'expérience ;
de poursuivre un cursus de formation initiale vers un baccalauréat professionnel ou technologique.

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 une prise de recul par rapport à l'acte professionnel qui lui est demandé, grâce à une compréhension suffisante de l'organisation dans laquelle il travaille, ce qui nécessite :

- de percevoir les objectifs du service dans lequel il exerce et les enjeux qui s'y rapportent ;
- de situer son rôle au sein du service, et celui des acteurs qui l'entourent ainsi que les relations qui les lient ;
- d'appréhender les évolutions 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 ainsi que sa contribution personnelle à cette qualité ; - d'appréhender, pour chacune de ses tâches, son objectif, son lien avec la production du service, les ressources et les contraintes qui s'y rattachent, les méthodes mises en œuvre de réalisation et de contrôle.

Son évolution dans les fonctions administratives nécessite aussi une capacité à produire un texte professionnel simple dans une qualité grammaticale, orthographique et lexicale correcte.