



Commission Paritaire Nationale Emploi Formation
Intersecteur Papier-Carton

Certificat de Qualification Professionnelle

CQPI Assistant(e)



CQPI Assistant(e)

Description de la qualification

L'assistant(e) assure la production de documents professionnels, la gestion et la coordination des informations liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service.

Il/elle peut également organiser et planifier des activités, des réunions et des événements, gérer des ressources matérielles, suivre le déroulement d'un projet ou d'un dossier et assurer la gestion administrative et/ ou budgétaire.

Référentiel d'activités

Les professionnels en exercice mettent en œuvre tout ou partie de ces activités, en fonction de l'organisation et de la structure de l'entreprise.

Production de documents professionnels

- Collecte d'informations auprès de différents interlocuteurs
- Traitement des informations recueillies et de données chiffrées
- Rédaction des documents professionnels (rapports d'activités, compte-rendu, bilans, notes de synthèse, supports de communication, procédures)

Organisation et planification de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe, ou d'un service

- Organisation de rendez-vous et de réunions
- Renseignement et suivi de tableaux de bord liés à l'activité du manager, du service ou de l'équipe
- Mise à jour de procédures et règles de fonctionnement liées à l'activité

Gestion et coordination des informations liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service

- Réception, tri et classement des informations
- Archivage des données et informations
- Recherches d'informations en lien avec les activités du service ou de l'équipe
- Transmission des informations à différents interlocuteurs
- Utilisation de systèmes informatisés, outils de gestion de l'information et bases de données

Gestion des ressources matérielles du service ou de l'équipe

- Suivi des stocks de consommables
- Gestion des achats de matériels et fournitures avec les fournisseurs
- Suivi administratif des ressources informatiques

Relations professionnelles

- Accueil, information et orientation de différents interlocuteurs
- Reporting de l'activité auprès de différents interlocuteurs
- Organisation logistique de l'accueil des nouveaux arrivants
- Assistance des membres de l'équipe dans l'utilisation des systèmes d'informatisés et outils de communication et de gestion de l'information



Organisation de réunions ou d'événements

- Organisation logistique de réunions ou d'événements (réservation et préparation de la salle de réunion, préparation et envoi de mails d'invitation et des documents associés, prise de contact avec les participants)
- Préparation des outils et supports de présentation
- Réalisation de compte-rendu et suivi

Préparation et suivi de la planification et du déroulement d'un projet ou d'un dossier

- Suivi de l'avancement des étapes d'un projet ou d'un dossier et de la mise à disposition des moyens humains et matériels
- Suivi du tableau de bord budgétaire du projet
- Identification des écarts et alerte
- Conduite de réunion concernant l'avancée d'un projet ou d'un dossier (avec l'équipe projet, des fournisseurs, des sous-traitants)

Gestion administrative ou budgétaire

- Réception, tri et classement de documents comptables ou administratifs
- Saisie des données comptables ou administratives
- Réalisation de factures et bons de commandes
- Suivi des règlements de factures, de la réalisation de commandes, de la mise à jour des dossiers du personnel
- Renseignement de documents en lien avec la gestion financière, comptable, administrative ou avec la gestion du personnel
- Suivi du tableau de bord budgétaire du service ou de la structure
- Identification des écarts et alerte
- Préparation des éléments permettant l'élaboration du budget

Proposition de blocs de compétences

Le référentiel de compétences du CQPI comprend 9 compétences :

- 1 : Réaliser la production de documents professionnels
- 2 : Coordonner des informations liées à l'activité d'un manager, d'une équipe ou d'un service
- 3 : Réaliser le suivi administratif ou budgétaire d'un service, d'une équipe
- 4 : Organiser et planifier ses activités, les activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service
- 5 : Gérer les ressources matérielles d'un service ou d'une équipe
- 6 : Organiser des réunions ou des événements
- 7 : Préparer et suivre la planification et le déroulement d'un projet ou d'un dossier
- 8 : Mettre en œuvre une méthodologie de traitement des aléas
- 9 : Communiquer avec différents interlocuteurs internes ou externes



Ces compétences sont organisées, pour la branche du Papier carton en 4 blocs de compétences :

- Bloc de compétence 1 : Suivi, coordination des informations et production de documents professionnels comprenant les compétences :
 - Réaliser la production de documents professionnels
 - Coordonner des informations liées à l'activité d'un manager, d'une équipe ou d'un service
 - Réaliser le suivi administratif ou budgétaire d'un service, d'une équipe
- Bloc de compétence 2 : Organisation des activités comprenant les compétences :
 - Organiser et planifier ses activités, les activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service
 - Gérer les ressources matérielles d'un service ou d'une équipe
 - Organiser des réunions ou des événements
- Bloc de compétence 3 : Suivi des projets ou des dossiers et traitement des aléas comprenant les compétences :
 - Préparer et suivre la planification et le déroulement d'un projet ou d'un dossier
 - Mettre en œuvre une méthodologie de traitement des aléas
- Bloc de compétence 4 : Communication avec différents interlocuteurs comprenant la compétence :
 - Communiquer avec différents interlocuteurs internes ou externes

Fiches ROME les plus proches

Assistanat de direction code ROME M1604 / Assistanat technique et administratif code ROME M1605 / Secrétariat code ROME M1607

Conditions d'exercice les plus fréquentes

L'assistant(e) exerce au sein d'une équipe ou d'un service, dans des entreprises d'activités et de tailles différentes (allant de la TPE au groupe international).

Il/elle intervient dans différents domaines d'activités professionnelles, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique ou fonctionnel, afin de satisfaire les clients internes/externes de l'entreprise. Son activité varie selon la taille, le mode d'organisation et le domaine d'activité de la structure.



Référentiel de certification

Bloc de compétences	Compétences	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Modalités d'évaluation
Bloc de compétences 1 : Suivi, coordination des informations et production de documents professionnels	Réaliser la production de documents professionnels	L'ensemble des informations nécessaires à la production d'un document est identifié, recherché à l'aide de média appropriés et vérifié Les interlocuteurs pertinents sont sollicités afin d'obtenir les informations nécessaires à la production de document	<ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation de travail - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • le recueil et la transmission d'informations • les interlocuteurs sollicités, les outils utilisés par le candidat dans son activité • la résolution de dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et aux outils de gestion de l'information • les activités de production de documents professionnels • l'étude de documents réalisés par le candidat • les données recueillies, les logiciels utilisés
		Les informations nécessaires à la production des documents sont complètes, organisées et structurées Les informations sont pertinentes	
		Les données chiffrées nécessaires à la production de documents sont identifiées, recherchées et vérifiées Les logiciels adaptés sont utilisés.	
		Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont conformes aux exigences de l'entreprise Ils sont complets et sont exploitables Le vocabulaire ou la langue est adapté.	
	Coordonner des informations liées à l'activité d'un manager, d'une équipe ou d'un service	Le degré d'urgence et d'importance des différents flux d'information (courriers, mails ...) est identifié.	
		La confidentialité des informations est respectée.	
		Les délais de transmission des informations sont respectés.	
		Le classement et l'archivage des différents flux d'information sont conformes aux règles et procédures en vigueur dans l'entreprise.	
		Les interlocuteurs et les outils permettant d'obtenir des informations nécessaires à l'activité sont identifiés.	
		L'exactitude des informations recherchées est vérifiée.	
		Les informations à diffuser sont identifiées.	
		Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans l'entreprise de manière sécurisée.	
		Le choix des médias de transmission et les délais de transmission des informations sont adaptés à la situation (par exemple : par oral pour une alerte ou diffusion rapide de l'information, par écrit, par mail).	
		L'expression écrite et / ou orale est claire et précise.	
		Les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information, les applications et bases de données sont utilisés à bon escient.	

Réaliser le suivi administratif ou budgétaire d'un service, d'une équipe	Les informations sont vérifiées et mises à jour de façon régulière.	<ul style="list-style-type: none"> les différents documents comptables ou administratifs gérés par le candidat, le classement de ces documents le renseignement des documents comptables ou administratifs les écarts identifiés et les actions mises en œuvre par le candidat
	L'ensemble des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et aux outils de gestion de l'information est identifié.	
	Les dysfonctionnements pouvant être résolus rapidement sont identifiés et traités dans les délais. Une intervention des services spécialisés est sollicitée à bon escient.	
	Les différents documents comptables ou administratifs sont identifiés.	
	Le degré d'urgence de traitement et l'importance des différents documents sont identifiés.	
	Le classement de ces documents est conforme aux exigences et règles en vigueur dans l'entreprise.	
	Les données comptables ou administratives sont saisies sans erreur et omission et leur exactitude est vérifiée.	
	Les données nécessaires à la réalisation de facture ou bon de commande sont identifiées.	
	Les factures ou bons de commandes sont réalisés sans erreur et respectent les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise.	
	Les différentes échéances des processus de gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...) sont identifiées. Le suivi est réalisé et des relances sont effectuées le cas échéant	
	Les informations nécessaires permettant le renseignement ou la création des documents relatifs à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel sont identifiées. Elles sont recherchées à l'aide de médias appropriés. Elles sont vérifiées et conservées selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise.	
	Les documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou à la gestion du personnel sont renseignés sans erreur et vérifiées. Les délais sont respectés.	
	Le tableau de bord budgétaire ou administratif du service ou de la structure est renseigné et suivi régulièrement.	
	Les données saisies sont vérifiées.	
Les écarts sont identifiés et les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais.		

Bloc de compétences	Compétences	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Modalités d'évaluation
Bloc de compétences 2 : Organisation des activités	Organiser et planifier ses activités, les activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service	<p>Le temps imparti à chaque activité est estimé de façon réaliste.</p> <p>L'ordre de réalisation des activités est expliqué et adapté à l'objectif.</p> <p>Les priorités et l'urgence de ses activités, des activités du manager, des membres de l'équipe, des interlocuteurs externes sont identifiées et prises en compte.</p> <p>L'ensemble des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe est identifié et anticipé.</p> <p>Les rendez-vous et réunions sont organisés dans le respect des délais et répondent aux demandes du manager et/ou des membres de l'équipe.</p> <p>Les interlocuteurs pertinents sont identifiés afin d'organiser les rendez-vous ou réunions.</p> <p>Le tableau de bord lié aux activités du service est renseigné et suivi avec régularité.</p> <p>Les indicateurs du tableau de bord sont expliqués et les écarts identifiés.</p>	<p>- Observation en situation de travail d'organisation des activités (du manager, de l'équipe ou du service), et de gestion des ressources matérielles</p> <p>- Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la planification des activités • les tableaux de bord utilisés • les indicateurs suivis par le candidat • le suivi des stocks de consommables et de l'administration des ressources informatiques réalisés par le candidat • Les achats et les commandes de matériels et fournitures réalisés par le candidat • le suivi des prestations géré par le candidat • l'organisation de réunions et d'événements suivie par le candidat sur une période de plusieurs semaines • les compte-rendu réalisés
	Gérer les ressources matérielles d'un service ou d'une équipe	<p>Les stocks de consommables sont suivis avec régularité à l'aide d'un outil de suivi. Les besoins en consommables sont anticipés.</p> <p>Les propositions des fournisseurs ou prestataires sont étudiées et comparées.</p> <p>Les commandes et achats de matériels et fournitures sont réalisés dans le respect du budget et sont adaptés aux besoins.</p> <p>Les informations et directives sont transmises aux différents prestataires.</p> <p>La commande est réalisée auprès des fournisseurs et des prestataires dans les délais.</p> <p>Le suivi des commandes et des prestations des fournisseurs est réalisé.</p> <p>Les tarifs, délais ou prestations sont négociés auprès des fournisseurs selon les procédures en vigueur dans l'entreprise.</p> <p>Les besoins en ressources matérielles sont identifiés et justifiés.</p> <p>Une recherche de produits, ressources matérielles est réalisée. Différentes propositions de produits sont comparées. Le choix est adapté au budget et répond au cahier des charges.</p> <p>Le suivi de l'administration des ressources informatiques est réalisé en lien avec le service dédié et est conforme avec les procédures en vigueur dans l'entreprise.</p>	

	<p>Organiser des réunions ou des événements</p>	<p>Les différentes étapes permettant l'organisation de réunions ou d'évènements sont identifiées sans omission. Le rétro planning proposé est réaliste.</p> <p>Les différentes étapes sont respectées, les réservations sont réalisées dans les délais, les outils et moyens nécessaires sont identifiés et réservés.</p> <p>Une vérification des salles, outils et moyens est réalisée dans les délais.</p> <p>Les participants sont sollicités, leur présence est vérifiée et des relances si nécessaire sont réalisées dans le respect des délais et des règles en vigueur dans l'entreprise.</p> <p>Les informations retranscrites dans les supports de présentation sont conformes aux éléments fournis et ne présentent ni erreur ni omission. La forme des supports de présentation respecte les règles en vigueur dans l'entreprise.</p> <p>Le compte-rendu réalisé est exploitable et ne présente pas d'omission.</p> <p>Le vocabulaire utilisé est adapté, la rédaction est claire et précise.</p> <p>Le compte-rendu est transmis aux différents interlocuteurs dans les délais après validation.</p>	
--	---	--	--

Bloc de compétences	Compétences	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Modalités d'évaluation
<p align="center">Bloc de compétences 3 : Suivi des projets ou des dossiers et traitement des aléas</p>	<p>Préparer et suivre la planification et le déroulement d'un projet ou d'un dossier</p>	<p>Les informations concernant l'état d'avancement du projet ou du dossier et les missions des intervenants sont recherchées auprès des interlocuteurs pertinents et leur exactitude est vérifiée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renseignement par le candidat d'un document écrit sur le suivi de projets ou de dossiers qu'il a réalisé - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • les aléas, incidents ou anomalies rencontrés par le candidat • Les actions d'amélioration mises en œuvre par le candidat • les projets suivis par le candidat • les tableaux de bord budgétaires ou administratifs d'un projet ou d'un dossier élaborés ou renseignés par le candidat
		<p>Le suivi du projet ou du dossier est réalisé de façon régulière. Les indicateurs utilisés pour le suivi du projet ou du dossier sont expliqués.</p>	
		<p>La mise à disposition des moyens humains et matériels est anticipée et vérifiée régulièrement.</p>	
		<p>Le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet ou du dossier est renseigné et suivi régulièrement.</p>	
		<p>Le respect des délais de réalisation des étapes du projet est vérifié auprès des interlocuteurs adaptés.</p>	
		<p>Tout écart est identifié et des actions correctives sont proposées. Les actions proposées sont pertinentes.</p>	
	<p>Mettre en œuvre une méthodologie de traitement des aléas</p>	<p>Tout aléa, incident ou anomalie est identifié.</p>	
		<p>Des informations complémentaires permettant l'analyse de la situation sont recherchées.</p>	
		<p>Les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise.</p>	
		<p>L'ensemble des informations concernant l'aléa est transmis.</p>	
		<p>Les actions d'amélioration sont proposées, argumentées et sont pertinentes.</p>	
		<p>Les actions d'amélioration sont mises en œuvre dans les délais requis et dans le respect des règles en vigueur.</p>	
		<p>Les actions correctives sont suivies et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents.</p>	

Bloc de compétences	Compétences	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Modalités d'évaluation
<p>Bloc de compétences 4 : Communication avec différents interlocuteurs</p>	<p>Communiquer avec différents interlocuteurs internes ou externes</p>	<p>L'interlocuteur est accueilli dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie</p>	<p>- Observation en situation de travail</p> <p>- Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les différents interlocuteurs du candidat et les informations que le candidat leur transmet • l'accueil des nouveaux arrivants réalisé par le candidat
		<p>Les autres activités sont interrompues au cours de l'échange afin de se mettre à la disposition de l'interlocuteur.</p>	
		<p>Des marques d'attention et de disponibilité sont adressées oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur.</p>	
		<p>L'interlocuteur est informé et orienté efficacement.</p>	
		<p>L'entrée en contact avec l'interlocuteur est courtoise et efficace dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie</p>	
		<p>L'expression est claire pour l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution).</p>	
		<p>Les réponses formulées auprès des interlocuteurs internes ou externes sont claires, les informations et conseils sont pertinents. Le vocabulaire est adapté à l'interlocuteur (en langue française ou étrangère).</p>	
		<p>Des propositions et avis formulés auprès des manager et/ au sein de l'équipe sont expliqués et argumentés.</p>	
		<p>Les informations (reporting de l'activité) sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté. Le choix du support est pertinent.</p>	
<p>Des échanges réguliers permettent d'établir un dialogue constructif avec l'ensemble des membres de l'équipe ou du service en prenant en compte les particularités des relations interculturelles et intergénérationnelles.</p>			
<p>L'accueil des nouveaux arrivants est préparé, les besoins en outils et ressources matérielles sont anticipés. Le bureau, les outils et ressources matérielles sont préparés.</p>			