

Brochure n° 3301

Convention collective nationale
IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES
DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

ACCORD DU 16 DÉCEMBRE 2015
RELATIF À LA CRÉATION DU CQP DE TÉLÉSECRÉTAIRE QUALIFIÉ(E)

NOR : ASET1650211M
IDCC : 2098

PRÉAMBULE

Le syndicat des centres d'accueil téléphonique, le SIST, est une organisation patronale représentative des entreprises qui évoluent dans le secteur du télésecrétariat.

En tant que tel, cette organisation est représentative au niveau de la convention collective nationale dans le domaine du secteur tertiaire.

Conscient des enjeux économiques et sociaux de son secteur d'activité, le SIST a présenté à la CPNEFP de la branche des prestataires de services son projet de créer une reconnaissance professionnelle des qualités professionnelles du personnel relevant du cœur de métier de son activité : le télésecrétaire.

Son projet était effectivement, au travers d'un certificat de qualification professionnelle (CQP), de permettre, d'une part, la valorisation du métier de télésecrétaire et, d'autre part, la reconnaissance professionnelle des compétences du personnel le plus qualifié.

Après en avoir accepté le principe, la CPNEFP a lancé après un appel d'offres une étude d'opportunité concluante qui s'est prolongée par des travaux d'ingénierie en vue de mettre en place un CQP de télésecrétaire qualifié(e) répondant aux attentes des professionnels du secteur mais aussi aux exigences légales et réglementaires de tout CQP, notamment en vue de son inscription à terme au RNCP.

C'est dans ce cadre que les organisations syndicales et patronales ont été amenées à négocier et conclure le présent accord venant créer le CQP de télésecrétaire qualifié(e).

Les parties signataires rappellent, à cette occasion, que la mise en place de CQP participe de leur volonté de promouvoir la formation professionnelle continue comme moyen de développement de l'employabilité du personnel et de l'évolution professionnelle des salariés de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Il est également rappelé que le développement de diplômes, titres et qualifications concourt à une meilleure compétitivité des entreprises de cette branche professionnelle.

Le présent accord s'inscrit donc dans la dynamique portée par la branche qui consiste, d'une part, à accroître durablement la performance des entreprises et, d'autre part, à renforcer et développer les compétences des télésecrétaires, en reconnaissant ainsi le professionnalisme des titulaires du certificat de qualification professionnelle ainsi créé.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord a vocation à s'appliquer, dans les territoires métropolitains et départements d'outre-mer, aux employeurs et salariés des entreprises dont l'activité principale est comprise dans l'article 1^{er} de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Article 2

Création du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Réunis en CPNEFP, les signataires ont validé le cahier des charges pédagogique propre au CQP « Télésecrétaire qualifié(e) » joint en annexe du présent accord.

C'est en commission mixte paritaire (CMP) que les organisations syndicales et patronales ont négocié et conclu le présent accord.

Article 3

Bénéficiaires du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

L'admission aux actions de formation visées à l'article précédent est matérialisée par une inscription auprès du ou des organismes habilités par une décision favorable de la CPNEFP à les dispenser conformément aux dispositions du cahier des charges pédagogique.

L'accès à la formation est ouvert à toute personne, quelle que soit son statut au moment de sa demande d'inscription (salarié, demandeur d'emploi...), sous réserve pour elle de répondre aux conditions et de remplir les prérequis déterminés dans le cahier des charges pédagogique annexé.

Ces prérequis sont les suivants :

- soit justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat de 1 an ou de 6 mois toujours avec une expérience professionnelle continue en télésecrétariat si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV ;
- soit justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle de 2 ans, ou de 1 an si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV, dans un emploi comportant au minimum 50 % du temps de travail passé au téléphone exercé au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appels en appels entrants, de centrale de réservation téléphonique.

Les candidats remplissant les conditions de recevabilité peuvent accéder au CQP, notamment par la mobilisation des mécanismes de formation suivants :

- le contrat de professionnalisation, dans le cadre d'une période de professionnalisation ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE), dans le cadre de la période de formation ;
- le compte professionnel de formation (CPF) ;
- le congé individuel de formation (CIF).

Article 4

Classification des titulaires du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Après avoir suivi la formation du CQP dans les conditions prévues par le cahier des charges pédagogique et sous réserve de sa réussite, le niveau de classification minimal des télésecrétaires titulaires de ce CQP est fixé au coefficient 150 puis au coefficient 160 après une expérience de 12 mois.

Article 5

Suivi du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Le CQP « Télésecrétaire qualifié(e) » est créé pour une durée indéterminée.

Au terme d'une période probatoire de 3 ans, les membres de la CPNEFP dresseront un bilan des résultats du certificat au regard notamment de la présentation d'une note sur le maintien de l'opportunité du certificat en termes de qualification et de potentialité d'emploi.

Ils décideront en conséquence :

- de la reconduite du certificat après avoir éventuellement apporté des modifications à certains éléments définis dans le cahier des charges, du référentiel de compétences du métier ou de l'emploi concerné et du référentiel de formation, le cas échéant en décidant de renouveler la période probatoire ;
- de l'abrogation du certificat, par décision de la CPNEFP, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance dudit certificat.

Article 6

Application de l'accord

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément aux articles L. 2231-5 et suivants du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension du ministère compétent à l'expiration du délai légal d'opposition.

Le présent accord entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

Article 7

Révision. – Dénonciation

7.1. Révision

Le présent accord est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat y ayant ultérieurement adhéré sans réserves et en totalité.

Toute demande de révision sera obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à révision. Elle sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires de la convention.

Dans un délai de 3 mois à partir de la réception de cette lettre, les parties devront se rencontrer en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les articles révisés donneront lieu à des avenants qui auront les mêmes effets que la convention et devront de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne pourra être introduite dans les 4 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

7.2. Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé totalement par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 3 mois.

La dénonciation doit être notifiée par son ou ses auteurs aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception et doit faire l'objet des formalités de dépôt conformément aux dispositions légales.

Lorsque la dénonciation émane de la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, la convention ou l'accord continue de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention ou de l'accord qui lui est substitué ou, à défaut, pendant une durée de 2 ans à compter de l'expiration du délai de préavis.

Lorsque la dénonciation est le fait d'une partie seulement des signataires employeurs ou des signataires salariés, elle ne fait pas obstacle au maintien en vigueur de la convention ou de l'accord entre les autres parties signataires.

Dans ce cas, les dispositions de l'alinéa précédent s'appliquent également à l'égard des auteurs de la dénonciation.

Lorsqu'une convention ou un accord a été dénoncé par la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, une nouvelle négociation doit s'engager à la demande d'une des parties intéressées dans les 3 mois qui suivent la date de la dénonciation.

A défaut de nouvelle convention ou d'un nouvel accord dans les délais précités, les salariés de l'entreprise concernée conservent les avantages individuels qu'ils ont acquis en application de la convention ou de l'accord.

Fait à Paris, le 16 décembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

FIGEC ;
ANCR ;
SYNAPHE ;
SIST ;
AAEC ;
SP2C ;
SORAP ;
SNPA ;
CNET.

Syndicats de salariés :

F3C CFTD ;
FEC FO.



Entreprises du
Télésecrétariat
Branche
professionnelle des
Prestataires de
Service du Secteur
Tertiaire



DOCUMENTS TECHNIQUES POUR LE
CQP-TELESECRETAIRE QUALIFIE

***Cahier des charges pour
l'habilitation d'un Organisme de
formation***

11 décembre 2015, N/Réf. : 1338 .VF



Sommaire

1. Objectifs	3
2. Métier visé par la certification	9
3. La prestation attendue	16
4. Réponse au cahier des charges	23
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection	30

1. Objectifs

2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

Objectifs

► La Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire souhaite habilitier un organisme de formation en vue de la mise en place des formations pour le CQP télésecrétaire qualifié

- Le présent cahier des charges a pour objectif de solliciter auprès des organismes de formation **des propositions en vue d'une habilitation pour les formations et pour une partie de l'administration des parcours de CQP**, dans le cadre précis des référentiels arrêtés par la CPNEFP de la Branche le 17 mars 2015, qui se trouvent à la fin de ce cahier des charges, et du parcours global d'obtention du CQP défini par la Branche.

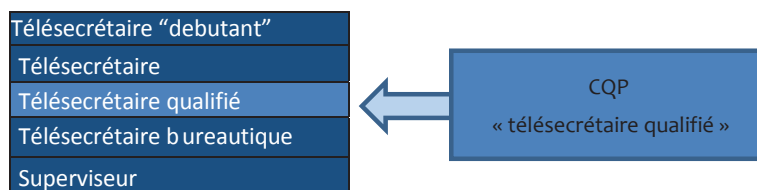
► Ce CQP a été souhaité par la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire¹ et par Agefos-PME

- La CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire représentée par les représentants des organisations d'employeurs (ANCR, FIGEC, SIST, SNPA, SNPR, SORAP, SP2C, SYNAPHE) et les représentants des organisations de salariés (CFTC CSFV, F3C CFDT, FEC FO, FNECS CFE-CGC, SOC ETUDES CGT) a décidé en 2013 de mener une réflexion sur la création d'un CQP télésecrétaire qualifié et a lancé **une étude d'opportunité** en lien avec l'AGEFOS-PME en s'appuyant sur les travaux d'un groupe de travail constitué de professionnels du télésecrétariat.
- Le choix a été fait de créer et de mettre en place un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) qui sera à terme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

► Un tel CQP c'est en effet avéré très opportun pour la branche

- L'étude d'opportunité a démontré un fort intérêt et potentiel pour la création d'un CQP sur le niveau de Télésecrétaire qualifié cf. la CCN 3301. Le télésecrétaire étant un métier pour lequel n'existe aucune formation spécifique, ni certification inscrite au RNCP.

¹ Convention collective Nationale n°3301 - IDCC 2098



- Les CQP permettraient de répondre à un certain nombre d'enjeux pour la Branche et pour les entreprises de télésecrétariat, en particulier :
 - à la nécessité de **valoriser le métier de télésecrétaire** : donner une visibilité à un métier et à un secteur d'activité
 - au besoin ressentie et partagé de **reconnaissance** : reconnaître des compétences acquises et officialiser cette reconnaissance
 - à la nécessité de (re)**motiver les salariés en place**
 - au besoin de **progression des salariés** dans une équipe : améliorer la progression des salariés en place et l'évolution professionnelle
 - au besoin de faire monter en compétence les télésecrétaires pour **s'adapter aux segments nouveaux**, dont notamment le **segment des entreprises**
 - au montée en compétences des **salariés dès le recrutement**, dont notamment pour approfondir la **compréhension de l'entreprise** (fonctionnement, flux, besoins), pour l'assurance d'un **accueil de base de qualité dans une langue étrangère** et pour le développement d'une plus grande **efficacité et professionnalisme** (gérer le temps, le stress)
 - aux enjeux de développement d'une mobilité professionnelle externe, grâce au développement des compétences
 - à la demande de placement du CQP dans la grille CCN pour la reconnaissance professionnelle par la bonification grâce au CQP
 - au souhait d'**établir une formation correspondant à un métier et aux compétences liées à un emploi** afin davantage de motiver le salarié et de le fidéliser
 - à l'**argument de vente aux clients** en cas de présence d'un télésecrétaire CQP dans l'équipe
- L'étude d'opportunité a estimé **un flux potentiel d'environ 60 stagiaires** qui pourraient être certifiés chaque année.

► **La cible définie pour ce CQP est double**

L'accès à la formation est ouvert à toute personne, quelle que soit son statut au moment de sa demande d'inscription :

- Tous salariés d'un établissement du télésecrétariat
- Demandeurs d'emploi

sous réserve pour elle de répondre aux conditions et de remplir les prérequis déterminés

► **L'autorité qui délivrera la certification a été choisie par la branche**

- L'autorité responsable de cette certification est la fédération SIST par délégation de la CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

► **Le choix du prérequis favorise l'expérience et/ou la formation antérieure au CQP**

- justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat d'un an, ou de 6 mois toujours avec une expérience professionnelle continue en télésecrétariat si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV ;
soit
- justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle de 2 ans, ou d'un 1 an si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV, dans un emploi comportant au minimum 50 % du temps de travail passé au téléphone exercée au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appel en appels entrants, de centrale de réservation téléphonique.

Les candidats remplissant les conditions de recevabilité peuvent accéder au CQP notamment par la mobilisation des mécanismes de formation suivants :

- le contrat de professionnalisation, dans le cadre d'une période de professionnalisation ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) dans le cadre de la période de formation ;
- le compte professionnel de formation (CPF) ;
- le congé individuel de formation (CIF)...

► **Un parcours global a été défini par la Branche**

Le CQP peut être obtenu par la **voie de la formation** ou par la **voie de la VAE** (Validation des Acquis de l'Expérience). **Voir le tableau synthétique du parcours global ci-après**

- **Par la voie de la formation**, le CQP est obtenu grâce à différentes évaluations dans l'établissement d'origine du candidat ou dans l'organisme de formation habilité.

Le candidat suit éventuellement en préalable une formation dans les domaines qu'il ne maîtrise pas complètement.

Le candidat a deux ans pour réaliser son parcours.

Il doit dans tous les cas passer l'ensemble des évaluations, même s'il n'a pas suivi certains modules de formation. Le temps d'évaluation par candidat est évalué **à environ 3h40, dont environ 2 heures directement en lien avec un évaluateur.**

- **Par la voie de la VAE**, le candidat ne suit aucune formation. Il est en effet pressenti dans ce cas-là qu'il possède par son expérience l'ensemble des compétences requises, par un minimum de 3 ans d'expérience en lien avec le CQP. Il doit constituer un dossier (en 2 livrets), qui va témoigner en détail de la réalité de son expérience professionnelle et/ou expérience bénévole. La Branche a décidé que le candidat par la VAE doit passer les mêmes mises en situations professionnelles simulées que celles prévues pour les candidats qui passent la CQP par la voie de la formation.
- **En dernière étape du parcours dans les 2 voies** le candidat passe devant un « jury CQP ». Ce jury est composé de professionnels de la Branche. Il se prononce sur le dossier du candidat et complète sa validation par des échanges avec le candidat. La CPNEFP délivre officiellement le certificat sur la base de toutes les évaluations et validations réalisées.

► Des outils ont été mis en place par la Branche

- Afin de garantir l'homogénéisation des évaluations par l'utilisation des mêmes outils, la Branche professionnelle a veillé à la création de guides et de livrets pour accompagner les acteurs du CQP au moment du pré-positionnement du candidat, du positionnement, du suivi pendant la formation, de l'évaluation du candidat et du jury de CQP. La CPNEFP a également veillé à mettre en place les livrets pour la VAE.
- Les évaluations seront basées sur un « dossier école ». Il s'agit d'une compilation d'études de cas à l'intérieur d'un dossier école constitué de « dossiers donneurs d'ordres », de différentes natures : médecins (généralistes et spécialistes), avocats et entreprises. 6 scénarios reprennent toutes les situations citées dans le référentiel de certification. Ils permettent de reconstituer des situations habituellement rencontrées dans le cadre professionnel : accueil, conflits, dysfonctionnements, fixation de rendez-vous, restitution et transmission des messages etc. Ils sont basés sur la matière remontée des entreprises de télésecrétariat : des situations, des rapports d'incidents etc.

► Un tableau schématise les dispositifs globaux d'obtention d'un CQP :

DISPOSITIF GLOBAL DU CQP

ETAPES	QUI ?							OU ?	QUELS GUIDES ET LIVRETS ?	
	CHEF D'ENTREPRISE EMPLOYEUR	CANDIDAT	ORGANISME DE FORMATION	EVALUATEUR ET CO-EVALUATEUR	JURY	SIST	CPNEFP			
Parcours par la formation	Entretien d'information sur le CQP	✓	✓					Entreprise	►Présentation du CQP	
	Pré-positionnement	✓*	✓					Entreprise <small>*) Ou par le superviseur ou le chef de plateau</small>	►Guide de l'entreprise ►Livret de positionnement	
	Choix de l'organisme de formation	✓		✓			✓	✓	Entreprise et Centre de formation	►Guide de l'entreprise
	Positionnement et élaboration d'un parcours de formation individuel	✓	✓	✓					Centre de formation	►Livret de positionnement
	Demande de financement auprès de l'OPCA	✓							Entreprise et OPCA	►Guide de l'entreprise
	Inscription du candidat	✓		✓					Entreprise et Centre de formation	►Guide de l'entreprise
	Formation en centre de formation		✓	✓					Centre de formation	►Guide du candidat ►Livret du candidat
	Mise en application en entreprise	✓	✓	✓					Entreprise	►Guide du candidat ►Livret du candidat
	Evaluations		✓	✓	✓				Centre de formation ou entreprise <small>Organisées matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide des évaluateurs ►Livret d'évaluations
Parcours par la VAE	Etablissement du dossier de recevabilité du candidat VAE		✓						►Guide du candidat ►Livret 1 de VAE	
	Accord sur la recevabilité			✓				Organisme de formation <small>Par délégation de la CPNEFP</small>		
	Etablissement du dossier du candidat VAE		✓	option					►Guide du candidat ►Livret 2 de VAE	
	Mise en situation professionnelle simulée		✓	✓	✓			Centre de formation ou entreprise <small>Organisée matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide des évaluateurs ►Livret d'évaluations	
Fin du parcours commun aux 2	Validation totale ou partielle du CQP par le jury		✓	✓		✓		Centre de formation ou Entreprise <small>Organisé matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide du jury ►Livret du jury	
	Délivrance de la certification						✓	✓	CPNEFP <small>Coordination et certificat papier établi par SIST sous le responsabilité de la CPNEFP. Signatures par CPNEFP, SIST et candidat</small>	



1. Objectifs

2. **Métier visé par la certification**

3. Objectifs généraux et exigence de l'habilitation
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

Le secteur du télésecrétariat et le métier visé par la certification

► Le CQP de télésecrétaire qualifié est un métier propre aux entreprises du Télésecrétariat, un secteur d'activité représenté par le SIST²

Les entreprises du télésecrétariat mettent en place des « permanences téléphoniques » permettant de répondre aux besoins d'entreprises, de professionnels de santé ou de professions libérales. Quelques illustrations :

- Un service à destination du secteur médical et paramédical, assurant une réponse personnalisée aux appels téléphoniques : Un dossier précis reprenant l'ensemble des indications de travail du praticien et un agenda sont mis en place par l'entreprise du télésecrétariat permettant une mise à jour en temps réel. Elle permet au donneur d'ordres et à l'entreprise de télésecrétariat de prendre, modifier ou supprimer des rendez-vous. Les télésecrétaires ont à tout moment l'ensemble des instructions et des informations à transmettre. Ils peuvent joindre le professionnel et si besoin le mettre en relation directement avec son patient.
- Une gestion de standard à destination des entreprises, associations, artisans ..., permettant d'externaliser totalement ou partiellement leur accueil téléphonique. Le professionnel peut prendre connaissance des messages enregistrés et des rendez-vous fixés. Pour cela, plusieurs moyens sont à sa disposition : internet, téléphone fixe et mobile, fax, e-mail, SMS... L'externalisation ou la relève du standard peut s'opérer de façon totale ou partielle (sur occupation, débordement d'appels ou à heures fixes). Les appels réceptionnés peuvent être redirigés vers les lignes directes des collaborateurs, suivant l'organigramme confié. En cas de non réponse, un mail est envoyé vers l'adresse du collaborateur.
- Accueil téléphonique d'entreprise, TPE, PME..., ainsi qu'aux professions libérales (avocat, comptable, expert, consultant...). Il peut être mis en place d'une manière quotidienne ou ponctuelle, sur quelques heures dans la journée, sur une semaine, durant une période de congés ou encore lors des congés de la secrétaire en

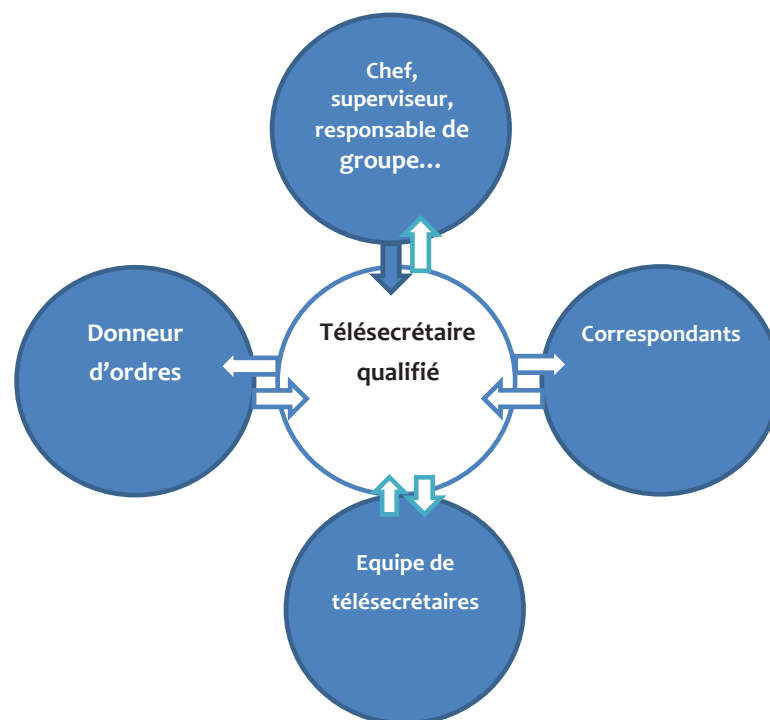
² *Chambre professionnelle des Services Intégrés du Secrétariat et des Téléservices*
Pour plus d'information sur le secteur d'activité : <http://www.centre-accueil-telephonique.fr/>

assurant une réponse personnalisée, ainsi qu'un accueil auprès des clients ou des fournisseurs.

► **Le télésecrétaire qualifié effectue des services à distance de plusieurs donneurs d'ordres, en suivant leurs modes de travail et leurs consignes**

- Il mobilise certains outils de technologies de l'information et de la communication spécialisés (outils informatiques et logiciels spécifiques dédiés à la gestion des dossiers des donneurs d'ordres), il effectue la réception d'appels téléphoniques (en mono ou en multi lignes), de service de messagerie, de courriels, pour le compte des donneurs d'ordres, selon les critères de qualité de l'entreprise.
- Il effectue un accueil minimum en anglais et émet des appels. En se conformant aux consignes, il répond aux appels téléphoniques, gère la prise de rendez-vous et les agendas informatiques des donneurs d'ordres, effectue la gestion des messages (prise/saisie, transmission, gestion des urgences, etc.) et assure la traçabilité de ses appels.

► **Il assure l'interface entre le donneur d'ordres et le correspondant, et s'inscrit dans une logique de travail en équipe :**



- ▶ Le CQP télésecrétaire qualifié est constitué par 4 blocs de compétences qu'il faut savoir mettre en œuvre dans les situations d'accueil par téléphone en multi lignes

et plus accessoirement lors d'échanges face-à-face avec d'un donneur d'ordres en visite sur le plateau téléphonique :



LES ACTIVITES DEFINIES PAR BLOCS DE COMPETENCES DU CQP TELESECRETAIRE QUALIFIE

► Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 1

RECEPTION ET GESTION DES APPELS ENTRANTS

- Réception des appels entrants en multi lignes selon les procédures et instructions en place, et dans le respect des objectifs fixés
- Transfert, appel ou reprise d'un correspondant
- Gestion d'un pic d'appels

ANALYSE D'UNE DEMANDE AU TELEPHONE

- Recueil avec méthode et efficacité des informations nécessaires pour comprendre et analyser une demande
- Détection des appels prioritaires et/ou urgents

PRISE ET RESTITUTION DES MESSAGES PAR LES CANAUX DE COMMUNICATION

- Prise de messages téléphoniques, saisie d'informations dans un progiciel spécifique de l'entreprise prestataire ou externe du donneur d'ordres : noms, adresses, messages....
- Transmission des informations données par les donneurs d'ordre pour leurs correspondants, en restituant fidèlement ou exactement le message selon les consignes
- Report aux donneurs d'ordre : transmission des informations et des urgences recueillies
- Réponses aux demandes en temps réel
- Appel à un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres pour transmettre un message ou annuler un rendez-vous selon les cas
- Mise en relation avec le donneur d'ordres selon les cas

GESTION ET SATISFACTION DANS LE CADRE FIXE D'UNE DEMANDE PARTICULIERE D'UN CORRESPONDANT

- Renseignement ou orientation
- Proposition des solutions dans le périmètre de ses missions

MISE A JOUR D'UN PLANNING D'UN DONNEUR D'ORDRES, ET ENREGISTREMENT DES CONSIGNES

- Mise à jour de plannings du donneur d'ordres en fonction des informations communiquées par les donneurs d'ordres
- Mise à jour d'informations se trouvant sur le dossier du donneur d'ordres (congés, absences...)
- Modification de certaines plages horaires à la demande du donneur d'ordres pour des jours donnés

GESTION DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Fixation, déplacement et annulation de rendez-vous et de visites à l'extérieur
- Régulation de rendez-vous selon les situations

ACCUEIL D'UN CORRESPONDANT

- Accueil d'un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Anticipation si possible d'une situation conflictuelle
- Désamorçage de l'agressivité
- Traitement des réclamations de 1er niveau

► **Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 2**

ASSURANCE D'UN ACCUEIL MINIMUM DANS LA LANGUE ANGLAISE

- Mise en œuvre d'un accueil minimum d'un correspondant en anglais

► **Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 3**

COMMUNICATION AVEC SES COLLEGUES

- Fourniture de tout rapport d'incident demandé par les responsables
- Partage des informations impactant l'activité professionnelle
- Transmission des instructions entre collègues pour assurer la continuité de services
- Consultation permanente des données à jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres

RELAIS DU TRAVAIL EN EQUIPE SOUS LA RESPONSABILITE DE SON RESPONSABLE HIERARCHIQUE

- Relais du travail en équipe
- Relais des incidents signalés auprès de sa hiérarchie
- Résolution en équipe d'un problème signalé

► **Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 4**

DIFFUSION D'UNE IMAGE POSITIVE DE L'ENTREPRISE ET DU DONNEUR D'ORDRES

- Diffusion d'une image positive de l'entreprise
- Diffusion d'une image positive du donneur d'ordres

SUIVI D'UNE REGLE DE QUALITE INTERNE OU D'UNE CHARTE DEONTOLOGIQUE

- Suivi des règles de qualité internes
- Suivi d'une charte déontologique

MISE EN CONFORMITE CNIL



- Participation sous la responsabilité de la hiérarchie au respect des exigences de la CNIL

AUTOEVALUATION POUR AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE RENDU

- Participation à l'amélioration continue de la qualité du service rendu grâce à l'auto évaluation régulière de son travail

CONSEIL A UN DONNEUR D'ORDRES SUR L'UTILISATION D'UNE APPLICATION INFORMATIQUE DE TELESECRETARIAT

- Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat ou sur le serveur de messagerie ou de l'agenda

ACCUEIL D'UN DONNEUR D'ORDRES

- Accueil d'un donneur d'ordres sur le plateau en face à face, lors de visites ou pour des renseignements en vue de montrer le service et/ou le centre d'accueil téléphonique
- Réalisation d'un premier contact téléphonique avec un donneur d'ordres potentiel

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

La prestation attendue

1. Ingénierie pédagogique et réalisation des formations

- Développer une ingénierie pédagogique adaptée au métier visé
 - L'organisme de formation habilité devra développer sa propre ingénierie pédagogique et son référentiel de formation. Il respectera les référentiels d'activités, de compétences et de certification élaborés par la Branche, afin de permettre de définir un parcours de formation individualisable, sous forme de blocs et de modules ou de suivre des modules ou des blocs dans le cadre du CPF.

le prestataire devra ainsi :

- Respecter les contraintes du secteur du télésecrétariat notamment en termes de maillage territorial, de durée, de rythme et des dates :
 - La formation devra être accessible aux candidats de toute la France. Ainsi les formations devront permettre de couvrir l'ensemble du territoire national. Afin d'assurer ce maillage maximal du territoire, elles pourraient par exemple se dérouler dans 5 grandes régions et au sein de chacune d'elles, dans des lieux faciles d'accès (nord, ouest, est, sud et Ile-de-France). Il sera attendu par la Branche que l'organisme de formation puisse démontrer cette exigence de maillage national (par exemple par la mise en place de partenariats, par des méthodes d'enseignement à distances ou par une présence dans plusieurs régions ...)
 - La durée maximale des actions de formation³ doit être évaluée par l'organisme de formation en se basant sur les exigences du référentiel d'activité et compétences
 - La durée minimale des actions de formation a été évaluée à 70 heures par la Branche
 - La disponibilité temporelle étant une vraie contrainte pour les entreprises de télésecrétariat, la durée de chaque session de formation ne devrait pas dépasser

³ on entend par durée maximale la durée qui serait nécessaire pour un candidat qui répondrait exactement aux prérequis exigés, mais ne disposerait pas de compétences au-delà de ce prérequis, lui imposant donc une formation lui permettant d'acquérir l'intégralité des compétences du référentiel. Pour les autres, disposant le cas échéant de compétences complémentaires, l'individualisation issue du positionnement initial devrait permettre de réduire cette durée.

2-3 jours d'absence dans un mois. Une semaine entière est difficilement envisageable pour les entreprises

- Une vigilance doit être apportée aux choix des dates : il est recommandé d'éviter les dates placées en fin de mois, et les trois dernières semaines du mois de décembre
- Elaborer l'ensemble des supports pédagogiques (par exemple : établissement ou collecte des études de cas pour la formation)
- Animer l'ensemble de la formation avec des formateurs maîtrisant les compétences du télésecrétariat et/ou de la relation client
- Se charger de l'organisation matérielle et logistique des formations (salle, mobilier, matériel pédagogique, consommables)
- Mettre à disposition les moyens techniques adéquats (un plateau téléphonique et un ou plusieurs logiciels spécifiques du télésecrétariat)

2. Accompagnement du parcours de certification

- Positionner le candidat à l'aide d'outils mis en place par la CPNEFP : Un candidat ne devra pas suivre une formation ou un module s'il maîtrise déjà la ou les compétences au niveau qui est requis par le CQP. Pour cela il est demandé que l'organisme de formation mette en place un positionnement du candidat et propose un parcours pédagogique individuel en fonction de ce positionnement et au respect d'un pré-positionnement ayant eu lieu en entreprise

L'Organismes de formation habilité aura l'obligation d'utiliser les outils paritaires mis en place par la branche, permettant de garantir l'homogénéité des positionnements, des évaluations et du suivi des candidats.

L'organisme de formation pourra s'il le souhaite introduire des outils complémentaires, notamment pour le suivi pédagogique du candidat, pour la coordination de la mise en application des compétences en l'entreprise ou sa communication. Néanmoins, l'organisme de formation devra adresser à la CPNEFP via le secrétariat du SIST, et cela avant toute diffusion (impression ou mise en ligne), tout outil ou communication pour obtention d'un « AVIS CONFORME »

- Définir un parcours de formation individualisé en fonction des besoins du candidat déterminés lors du positionnement
- Assurer la coordination avec les entreprises, pour la mise en application des compétences acquises pendant la formation dans l'entreprise

- Se charger de l'organisation des évaluations : Le prestataire est également chargé de procéder aux évaluations des compétences des candidats par la voie de la formation et de mises en situation professionnelles des candidats par la VAE. Tous les candidats devront passer l'ensemble des évaluations et des mises en situations professionnelles, y compris celles dont ils ont été exonérés de la formation correspondante suite au positionnement initial. Le prestataire devra ainsi :
 - mettre des salles équipées⁴ à disposition, en centre de formation ou en entreprise
 - proposer des dates et les annoncer sur un site Web
 - informer les entreprises et les candidats
 - mettre à disposition deux évaluateurs⁵ (*un évaluateur et un co-évaluateur : la présence physique est requise pour au moins l'évaluateur, le co-évaluateur pourra éventuellement évaluer à distance*)
 - proposer de noms pour l'établissement des listes des évaluateurs
- Se charger de l'organisation des mises en situation professionnelles simulées pour les candidats poursuivant le parcours par la VAE (même que pour la voie par la formation)
- Evaluer les candidats à l'aide des outils mis en place par la CPNEFP
- Se charger de l'organisation des jurys : le prestataire est également chargé de l'organisation des jurys de CQP à la fin des parcours des candidats. Le prestataire devra ainsi :
 - proposer à la CPNEFP quelques dates potentielles
 - inviter officiellement par un courrier les membres du jury à partir de la liste des noms transmis par la CPNEFP
 - proposer éventuellement des noms pour l'établissement de listes des membres potentiels de jurys
 - convoquer officiellement les candidats par un courrier

⁴ Plateaux téléphoniques, logiciels spécifiques du télésecrétariat...

⁵ Le prestataire devra rechercher des évaluateurs (soit des formateurs n'ayant pas formé le candidat, soit des professionnels du télésecrétariat). Le SIST établira une liste avec des noms d'évaluateurs professionnels potentiels que le prestataire pourra contacter. Le prestataire devra assurer le paiement des salaires et des frais de ces évaluateurs.

- compiler et transmettre les dossiers d'évaluation des candidats aux membres du jury
- préparer le déroulement des jurys : informer les membres du jury par rapport à leur rôle et leur mission

3. Formalités administratives

- Assurer un certain nombre de tâches administratives : réception des dossiers d'inscription, enregistrement, transmission à la CPNEFP et au SIST
- Assurer le traitement administratif des dossiers des candidats : vérification de recevabilité des candidatures selon les prérequis définis par la CPNEFP, suivi administratif des candidats (confirmations, communications des dates, de programmes de formation et lieux d'intervention de l'action de formation...), etc.
- Répondre par écrit aux candidats sur la recevabilité de leur demande
- Fournir à le ou les organismes commanditaire/financeurs (entreprise, conseil régional, pôle emploi, l'OPCA) les pièces justificatives demandées par ce(s) dernier (s)
- Participer à la réactualisation annuelle des outils pour les évaluations et les jurys (dossier école, études de cas etc.), des parcours, des modalités, du niveau des compétences, des compétences à certifier notamment en liens avec la commission CQP du SIST. Un système de veille est coordonné chaque année par le SIST lors d'une réunion annuelle qui réunit des acteurs des parcours CQP, **dont obligatoirement le prestataire**. Ce système de veille est basé sur les éléments qualitatifs ou quantitatifs remontant par exemple des jurys, des entreprises ou de l'organisme de formation habilité et permettra de décider notamment s'il est nécessaire ou pas de modifier les modalités ou les parcours.

4. Communication

- Mettre en œuvre une démarche de communication sur son site web qui vise à assurer une promotion de ses actions de formations auprès des entreprises et des candidats : Cette communication devra notamment permettre le téléchargement de documents divers sous format pdf (bulletin d'inscription...) et indiquera les dates et lieux d'évaluations et de jurys afin de permettre à des candidats par la voie de la VAE de s'inscrire aux évaluations/mise en situations professionnelles ainsi qu'aux candidats libres, des passer les évaluations et les jurys. La création de liens aux sites web de SIST, d'AGEFOS-PME, et de la Branche est également attendue.
- Renseigner les chefs d'entreprise ou les candidats par téléphone en cas de questions sur les parcours de formation, les inscriptions, les évaluations, les jurys (dates, lieux...)

5. Recueil d'information et suivi des candidats

► Recueillir les informations sur les profils des candidats au moment de l'inscription

- Grâce aux informations demandées sur le **bulletin d'inscription**, le prestataire obtiendra des informations sur chaque candidat inscrit au parcours dont notamment sur le :
 - Niveau scolaire/universitaire voire diplômes obtenus
 - Expérience professionnelle (nombre d'années, dans quels secteurs etc.)
 - Âge, sexe
- **IMPLICATION ATTENDUE :**
 - Adressage des bulletins d'inscription
 - Apport de la réponse sur la recevabilité aux candidats
 - Recueil des informations sous la base d'un fichier⁶
 - Transmission de ce fichier complet à SIST avant le début de chaque parcours (VAE ou formation)
 - Traitement statistique annuel de ces données dans l'objectif d'obtenir un portrait statistique des **profils** des candidats
 - Transmission annuelle à SIST de ces données statistiques sous forme de tableaux (excel) ou schémas graphiques

► Questionnaire à adresser par mail (éventuellement en ligne) aux titulaires à 6 mois après l'obtention du CQP et à 2 ans après l'obtention du CQP (sous réserve de modifications)

Il est attendu que le prestataire se charge du suivi des titulaires à 6 mois et à 2 ans, en organisant des enquêtes auprès des titulaires à l'aide de questionnaires établies sous la responsabilité de la CPNEFP. Ces données recueillis permettront d'assurer le suivi des candidats CQP et permettront à la CPNEFP de disposer d'un bilan statistique du dispositif.

⁶ Le prestataire s'engage à respecter les dispositions au regard de la CNIL

6 MOIS APRES L'OBTENTION DU CQP: suivi et portrait statistique des titulaires

- Enquête adressée par l'organisme de formation par email aux titulaires permettant d'établir un suivi de leur devenir
- **IMPLICATION ATTENDUE :**
 - Recueil des questionnaires remplis, et intégration des réponses dans un fichier à créer sous excel
 - Transmission de ce fichier à SIST au fur et à mesure des collectes (VAE ou formation)
 - Traitement statistique de ces données dans l'objectif d'obtenir un portrait statistique des **situations** des candidats
 - Transmission à SIST de ces données statistique sous forme de tableaux (excel) ou schémas 6 mois après chaque fin d'une session

24 MOIS APRES L'OBTENTION DU CQP : suivi et portrait statistique des titulaires

- Mêmes questions et même questionnaire et même implication attendue que pour le premier point sur les titulaires établi après 6 mois

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE DE SUIVI DES TITULAIRES

Nom du titulaire :

Date de naissance :

Entreprise :

Date d'obtention du CQP :

Situation :

- en emploi
- demandeur d'emploi
- en formation
- autres

Pour ceux déclarant être en emploi :

- le statut contractuel de cet emploi (salariés CDI, salarié CDD, travailleurs non-salariés, intérimaires)
- le secteur (dans la branche, dans une autre branche)
- si dans la Branche indication de l'emploi effectif

Pour ceux déclarant être en formation :

- la nature de la formation (le niveau Education Nationale d'une part ; le code NSF d'autre part)

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

Réponse au cahier des charges

► Délais de réponse, et adressage des réponses

Les Organismes de formation répondant doivent faire parvenir leur proposition au plus tard le **15/01/2016**, inclus, le cachet de la poste faisant foi.

Les propositions seront adressées par courriel avec la mention « **Réponse Appel d'Offre CQP télésecrétaire qualifié** » à :

- CPNEFP de la Branche Professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire *via son secrétariat technique, le Cabinet Pétre*
 - Maîtres Pascal PETREL et Ludovic BLANC :
P.PETREL@petrel-associes.com, l.blanc@petrel-associes.com
- Un exemplaire sera en parallèle transmis par courriel **aux adresses suivantes** :
 - Mme Muriel Capitaine, Responsable sociale et AGEFOS, fédération SIST :
murielcapitaine@logicbureau.fr
 - Mme Isabelle Libert, Chargée de mission certifications, AGEFOS-PME
ilibert@agefos-pme.com
 - M. Nicolas Borsarello, Délégué adjoint Grands Comptes et Branches, AGEFOS-PME
nborsarello@agefos-pme.com
 - Mme Marie Koefoed, Consultante, Ambroise Bouteille & Associés :
mkoefoedgouy@ambroisebouteille.com

► Fiche de présentation et d'identification de l'organisme de formation

1. Dénomination sociale, adresse, téléphone, fax, courriel et adresse site web
2. Forme juridique, date de création
3. N° Siret, code NAF, numéro de déclaration d'activité, numéro d'existence
4. Identification du responsable légal de l'organisme de formation : nom, qualité, coordonnées
5. Identification du responsable ou de l'interlocuteur habilité pour la formation continue : domaines de compétences, secteurs d'intervention et publics concernés

6. Référence de l'organisme de formation en matière de formation continue : domaines de compétences, secteurs d'intervention et publics concernés
7. Attestation sur l'honneur de la situation de l'organisme de formation par rapport à ses obligations fiscales et sociales
8. Existence éventuelle et nature de liens personnels, contractuels ou juridiques avec d'autres parties prenantes de cette certification, comme par exemple une entreprise de la branche, une organisation représentative de la branche, l'OPCA, etc.

► Descriptif des moyens mis en œuvre

- Concevoir **une réponse** dans le respect des exigences de ce cahier des charges et du référentiel d'activité, de compétences et de certification en annexe, en précisant son approche par volet de 1 à 5 :

1. Ingénierie pédagogique et réalisation des formations

Comportant notamment :

- 1.1 **Argumentation générale** : objectifs généraux de la formation : reformulation de la compréhension du projet et de son contexte, précision de sa vision et son approche du sujet
- 1.2 **Descriptif de l'ingénierie de formation** : méthodes pour l'élaboration du contenu de chacun des modules, les moyens permettant d'intégrer au mieux les problématiques présentés dans le référentiel d'activités et de compétences
- 1.3 **Choix pédagogiques argumentés**
- 1.4 **Organisation de l'équipe pédagogique** et CV des formateurs, précisant notamment leurs expériences du télésecrétariat ou de la relation client
- 1.5 **Nombre de stagiaires** minimum et maximum pour les formations
- 1.6 **Descriptif précis du programme** par modules de formation; justification des choix, en cohérence avec les exigences du référentiel d'activités, de compétences et de certification
- 1.7 **Descriptif des supports pédagogiques** envisagés (joindre tout exemple utile) : Exemples d'études de cas, de vidéos, de jeux de rôles, d'enregistrements divers utilisés dans la formation : propositions éventuelles de moyens pédagogiques innovants ou spécifiques à introduire (sous réserve de l'accord de la CPNEFP), à titre d'exemple e-learning, plateformes

collaboratives d'échanges d'informations ou de données entre les stagiaires etc.

1.8 Dates de formation

1.9 Lieu(x) de réalisation des formations et zone(s) d'intervention envisagées.

En cas d'ouverture vers des territoires non couverts habituellement, détail de la méthodologie employée (partenariats...)

1.10 Durée globale de l'action ; en nombre d'heures et en nombre de jours ; en indiquant les détails : la durée (en nombre d'heures et en nombre de jours) par module et par blocs de compétences

1.11 Moyens matériels mis à disposition –il est attendu que le candidat puisse s'exercer sur au moins un logiciel spécifique de télésecrétariat, l'organisme de formation doit décrire comment il entend répondre à cette exigence

1.12 Précisions sur l'expérience du volet 1 :

Expériences de la formation dans le cadre de certifications : CQP ou de titres professionnels (nombre d'années, habilitations, descriptifs, nombre de candidats formés par an, taux de réussite...)

Précision sur **d'éventuels partenariats avec des organismes de formations** spécialisés dans le télésecrétariat (par exemple pour assurer le maillage territorial ou pour garantir la capacité à répondre aux besoins des entreprises du télésecrétariat) : Capacités ou expériences de portage pour représenter l'ensemble des membres d'un groupement

2. Accompagnement du parcours de certification

Comportant notamment :

2.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche de l'accompagnement

2.2 Précisions sur l'expérience de positionnement de candidats

2.3 Illustrations de la capacité à élaborer des parcours individualisés à partir d'un référentiel

2.4 Expériences de l'organisation des évaluations, des jurys (précisant à qui l'évaluation est confiée, où, quand, comment...)

3. Formalités administratives

Comportant notamment :

3.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, et description de l'approche envisagée de la gestion des formalités administratives

3.2 Précisions sur l'expérience des activités attendues dans ce volet

4. Communication

Comportant notamment :

4.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche de la communication

4.2 Exemples de documents de communication et de publicité : précisions sur la communication envisagée pour le CQP, précisions sur l'existence ou non de site web

5. Recueil d'information et suivi des candidats

Comportant notamment :

5.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche

5.2 Expériences du suivi des candidats (comment, fréquences, relances pour les questionnaires...) et de l'établissement de statistiques

5.3 Expériences de la coordination avec l'administrateur du CQP (fédération, CPNEFP...)

5.4 Toutes autres argumentations ou justifications jugées pertinentes par l'organisme de formation

► Proposition financière

L'organisme de formation devra préciser les conditions tarifaires liées à sa proposition en utilisant le tableau ci-après.

Le **coût horaire** doit intégrer l'intégralité des frais résultants de l'exécution des volets 1 à 5, et notamment, pour mémoire :

- Les frais pédagogique et de l'ingénierie pédagogique
- Le coût de l'étude de recevabilité des dossiers
- Le coût du positionnement
- Le coût de l'organisation des évaluations hors frais de salaire chargé des deux évaluateurs (dont par exemple : y compris défraiements, déplacements des évaluateurs, locations de salles etc...)
- Le coût de l'organisation des jurys (hors frais, déplacements et salaires des membres du Jury), mais incluant l'éventuelle location de salles, thé, eau, café offerts aux candidats et aux membres du jury, photocopies des grilles et des documents divers, frais d'envoi à la CPNEFP, etc...



- Le suivi du titulaire à 6 mois et à 24 mois, y compris la synthèse sous forme de rapport et sa transmission aux SIST/CPNEFP
- L'administration du parcours telle que décrite dans ce cahier des charges, y compris la participation annuelle aux réunions de coordination avec le SIST/ la CPNEFP

Aucun complément financier (tels remboursement de frais, salaires, locations, dédommagement, augmentation du taux horaire, etc.) ne pourra être attribué après l'habilitation, il s'agit donc pour l'organisme de formation de calculer avec précision son taux horaire GLOBAL au départ.

► **Proposition financière**

	HT	TTC
TAUX HORAIRE COMPLET/HEURE/STAGIAIRE		

► **Nombre d'heures de formation par unité de certification**

Unités de certification	Nombre d'heures maximale de formation
Unité de certification 1	
Unité de certification 2	
Unité de certification 3	
Unité de certification 4	
TOTAL : Durée maximale d'un parcours de formation	

► **Nombre d'heures d'accompagnement et d'évaluation***

Nature	Nombre d'heures/stagiaire
TOTAL	

**) Le nombre d'heures sera soumis aux règles en vigueur de l'OPCA*

Nom de l'organisme de formation :

Date, signature et tampon :

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

► Obligations réglementaires

- L'organisme est en capacité de fournir, à tout moment, son numéro de déclaration d'activités à jour (Article L6351-1 du Code du Travail) et les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.
- L'organisme de formation établit chaque année un bilan pédagogique et financier retraçant son activité de formation (articles L 6352-11, R 6352-22 à R 6352-24 du code du travail), à présenter sur demande aux services régionaux de contrôle de l'Etat
- L'organisme s'est doté d'un règlement intérieur qu'il fournit à tous les nouveaux stagiaires, ainsi que tous les documents cités dans l'Article L6353-8 du Code du Travail
- L'organisme de formation respecte la réglementation, les règles en vigueur dans la branche, les règles des organismes financeurs des candidats salariés et demandeurs d'emploi, et notamment :
 - l'ensemble des règles définissant la formation professionnelle et l'éligibilité au dispositif de financement
 - le décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance (publié au JO du 22 août 2014)
 - le décret n° 2014-969 du 22 août 2014 relatif à la durée minimale des périodes de professionnalisation et à l'obligation de tutorat d'un salarié en contrat de professionnalisation (publié au JO du 27 août 2014)
 - les dispositions actuellement en vigueur dans le Code du Travail
- L'organisme de formation accepte de se soumettre aux contrôles qui seront mis en place par AGEFOS-PME conformément à Article L. 6316-1 - Code du Travail (Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014) et à Article L6332-1-1 (Modifié par Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 - art. 11) :
 - *Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue et sur la base de*

critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité.

- Les organismes collecteurs paritaires agréés ont pour mission : (...) 4° De **s'assurer de la qualité des formations dispensées, notamment en luttant contre les dérives thérapeutiques et sectaires.**

L'organisme de formation doit ainsi se soumettre aux contrôles par l'AGEFOS-PME tels qu'à titre d'exemples : contrôles automatisés des données transmises, contrôles de la transmission de la collecte des contacts des stagiaires, des contrôles pouvant être mis en place sur sites, des contrôles annuels selon le plan annuel de contrôle mis en place par AGEFOS-PME.

► Flux annuel

L'étude d'opportunité a fait apparaître qu'un flux annuel d'environ 60 stagiaires semblait une estimation raisonnable, mais qu'en aucun cas le commanditaire ne s'engage quant à l'atteinte de ce volume, qui dépendra de nombreux facteurs, dont la qualité de la formation, la notoriété du prestataire, l'effort de communication et de commercialisation, etc.

► Contact

Pour toute question liée aux éléments du cahier des charges, l'organisme de formation répondant peut contacter :

- **Marie Koefoed**, Ambroise Bouteille & Associés, 01 44 06 05 50, mkoefoedgouy@ambroisebouteille.com

► Evaluation des offres et critères de sélection

- Les propositions des organismes de formation seront analysées et présentées à une commission paritaire composée par la branche.
- L'évaluation des offres des organismes répondant au présent cahier des charges sera effectuée sur la base des éléments suivants
 - Respect du format et du contenu demandé dans le présent cahier des charges
 - Connaissance du métier de télésecrétariat ou de l'accueil téléphonique
 - Réponses pédagogiques aux compétences décrites dans les référentiels
 - Moyens mis à disposition (humains et matériels), qualité des outils et logiciels proposés pour la formation

- Capacités d'intervention géographique (territoire national), et méthodologie pour y parvenir
- Capacité à proposer des parcours individualisés en fonction du positionnement initial
- Capacité à administrer un parcours (qualité de la mise en œuvre proposée) et expériences de l'organisation administrative et matérielle des évaluations, des jurys....
- Qualité de la communication mise en place
- Durée de la formation et modalités d'organisation
- Les coûts pratiqués

► Validité de l'offre du prestataire : délai pendant lequel la proposition reste valable

- L'offre sera valable 6 mois

► Habilitation et durée de l'habilitation

- La CPNEFP habilitera un seul organisme de formation pour une durée de 2 ans, éventuellement renouvelable
- Seul l'organisme de formation habilité, et sous sa responsabilité les éventuels sous-traitants de cet organisme de formation, auront le droit de former les candidats au CQP

► Attribution du marché

- Les organismes de formation présélectionnés seront auditionnés le **26/01/2016** par le **SIST**
- Lors de cette audition le SIST sélectionne 2 organismes de formation en vue de leur présentation finale devant la **CPNEFP** qui sera organisée le **26/02/2016**
- La CPNEFP se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres
- Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision de la CPNEFP

► Acteurs

- Commanditaire officiel :
 - CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire



- Interlocuteur principal des organismes de formation Commanditaire officiel :
 - le SIST
- Accompagnement de la branche :
 - AGEFOS PME

► **Processus d’habilitation**

- Le prestataire s’engage à réaliser les prestations décrites dans le présent cahier des charges, pour un taux horaire unique forfaitaire et selon une durée maximale de formation par modules. Après l'habilitation par le commanditaire, une convention formalisera ces engagements.
- Les commandes de prestations en elles-mêmes interviendront ensuite de l'initiative des commanditaires/financeurs concernés au cas par cas (AGEFOS-PME, tel conseil régional, tel Fongecif, la personne, l'entreprise, etc.), le prestataire s'engageant à les réaliser et à les facturer selon les modalités décrites dans la convention d'habilitation.

► **Référentiel d’activités, de compétences et de certification ci-après :**

FICHE 5
INGÉNIERIE :
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS
ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Deux **modalités d'évaluation** ont été retenues pour le CQP télésecrétaire qualifié :

- 1. Observation en situation simulée** : le candidat reçoit des « faux » appels simultanés simulant un correspondant ou un donneur d'ordres. Ces appels sont passés par un co-évaluateur - un formateur, un collègue de son propre entreprise ou d'une autre entreprise. Le candidat gère les appels reçus et effectue les tâches demandées : tchatter, appeler un correspondant (qui est joué aussi par le co-évaluateur) ... Le co-évaluateur base le dialogue sur des scénarios issus d'un « **dossier école** » :

Le **dossier école** est créé sous la responsabilité de la CPNEFP par la commission CQP de la fédération SIST.

Il est constitué de :

- « dossiers donneur d'ordres » différents : médecins (généralistes et spécialistes), avocats et entreprises.
- 6 scénarios qui reprennent toutes les situations citées dans le référentiel de certification. Ils permettent de reconstituer des situations habituellement rencontrées dans le cadre professionnel : accueil, conflits, dysfonctionnements, fixation de rendez-vous, restitution et transmission des messages etc.

Ils sont basés sur la matière remontée des entreprises de télésecrétariat : des situations, des rapports d'incidents etc.

- 2. Entretien/échange à la suite de l'Observation simulée** : Le candidat doit répondre à des questions posées par l'évaluateur voire le co-évaluateur. Il est basé sur les situations rencontrées lors de l'observation en situation simulée et sur des études de cas constituées par la commission CQP de la fédération SIST, sous la responsabilité de la CPNEFP.

Vocabulaire :

Correspondant : L'appelant qui contacte le donneur d'ordres par téléphone, courriel, etc.

Donneur d'ordres : Le client qui a un contrat avec l'entreprise de télésecrétariat (profession libérale, indépendants, entreprises...)

Entreprense : Lieu de travail du candidat

1) Référentiel d'activités et référentiel de certification dans un tableau unique

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
UNITE DE CERTIFICATION 1			
1. RECEPTIONNER ET GERER LES APPELS			
A1. RECEPTION DE TOUS TYPES D'APPELS EN MULTI LIGNES AVEC GESTION D'AGENDA ET PRISE DE MESSAGES	C1. RECEPTIONNER ET GERER LES APPELS EN MULTI LIGNES		
A.1.1 Réception et gestion des appels entrants <ul style="list-style-type: none"> Réception des appels entrants en multi lignes selon les procédures et instructions en place, et dans le respect des objectifs fixés Transfert, appel ou reprise d'un correspondant Gestion d'un pic d'appels 	C.1.1 Répondre au donneur d'ordres ou au correspondant identifié <ul style="list-style-type: none"> Se présenter au nom du donneur d'ordres au téléphone avec une bonne élocution Moduler sa voix (intonation, débit, volume...) Appliquer son vocabulaire spécifiquement au secteur professionnel du donneur d'ordres Répondre avec politesse et courtoisie (choix des mots, intention courtoise) 	C.1.1 Répondre au donneur d'ordres ou correspondant identifié <ul style="list-style-type: none"> Se présenter au nom du donneur d'ordres au téléphone avec une bonne élocution Moduler sa voix (intonation, débit, volume...) Appliquer son vocabulaire spécifiquement au secteur professionnel du donneur d'ordres Répondre avec politesse et courtoisie (choix des mots, intention courtoise) 	Observation en situation simulée sur dossier école
			<ul style="list-style-type: none"> S'introduire avec une élocution claire et précise, positive et avec le sourire Nuancer la voix en adaptant l'intonation, le débit et le volume au sujet et à l'interlocuteur Employer un vocabulaire en adéquation avec le secteur professionnel du donneur d'ordres Choisir des mots avec politesse et intention courtoise
		C.1.2 Gérer des appels entrants simultanés <ul style="list-style-type: none"> Respecter le décroché en moins de 15 secondes, en surveillant le nouvel appel entrant Hiérarchiser l'ordre de traitement des appels en fonction des situations (veiller au temps d'attente de chaque 	Observation en situation simulée sur dossier école
	C.1.2 Gérer des appels entrants simultanés <ul style="list-style-type: none"> Respecter le décroché en moins de 15 secondes, en surveillant le nouvel appel entrant Hiérarchiser l'ordre de traitement des appels en fonction des situations (veiller au temps d'attente de chaque 	C.1.2 Gérer des appels entrants simultanés <ul style="list-style-type: none"> Respecter le décroché en moins de 15 secondes, en surveillant le nouvel appel entrant Hiérarchiser l'ordre de traitement des appels en fonction des situations (veiller au temps d'attente de chaque 	<ul style="list-style-type: none"> Se conformer au respect du décroché en moins de 15 secondes Contrôler les temps d'attente : hiérarchisation de l'ordre de traitement en fonction du type d'appel et la priorité pouvant s'y rapporter

	<p>donneur d'ordres) en qualifiant le niveau d'urgence de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rassurer le correspondant en l'informant sur l'éventuelle attente (motif de l'attente) • Reprendre l'appel initial en rappelant l'identité du correspondant ou l'objet de l'appel 	<p>donneur d'ordres) en qualifiant le niveau d'urgence de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rassurer le correspondant en l'informant sur l'éventuelle attente (motif de l'attente) • Reprendre l'appel initial en rappelant l'identité du correspondant ou l'objet de l'appel 		<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir en multi-lignes (3): respect des phrases d'accueil prédéfinies, application des formules de politesse prédéfinies, ton calme et posé, entrée en contact positive - Mettre 3 lignes en attente : annonce claire de l'attente et de l'éventuel prolongement de l'attente, politesse (intention courtoise, choix des mots), apaisement de l'interlocuteur en attente (précision sur le motif de l'attente), changement de rythme en fonction des pics d'appels, temps d'attente écourté le plus possible - Appliquer des phrases courtes centrées sur le sujet - Conduire l'appel efficacement
	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour <p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour <p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Préparation pour la compréhension des dossiers : 1 heure (avant le début de l'observation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les dossiers avec précision - Identifier les informations afin de gérer l'hésitation dans la recherche d'un élément
	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour <p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour <p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte les besoins et les demandes spécifiques : compréhension correcte du besoin, aucun oubli de consignes

<p>A.1.2 Analyse d'une demande au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recueil avec méthode et efficacité des informations nécessaires pour comprendre et analyser une demande ● Détection des appels prioritaires et/ou urgents 	<p>C.1.5 Identifier l'objet de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pratiquer l'écoute active : mener l'entretien, écouter la demande du correspondant, mémoriser l'objet, prendre des notes « brouillon » pour conserver ou mémoriser les mots clés permettant d'analyser la demande ● Exploiter les informations recueillies notamment après une mise en attente ● Maîtriser la frappe pour pouvoir rédiger rapidement un compte-rendu synthétique de la demande (pendant et après l'entretien) ● Reformuler et faire préciser le besoin par le correspondant ● Questionner pour faire ressortir les informations utiles au donneur d'ordres ● Questionner en utilisant les techniques spécifiques du télésecrétariat en fonction du type de demande (techniques « entonnoir », questions binaires, mots clés, etc.) ● Selon les procédures de son entreprise et les consignes transmises par le donneur d'ordres, sélectionner en autonomie les informations dans les systèmes d'information de l'entreprise ● Filter les appels en tenant compte des instructions et demandes particulières des donneurs d'ordres - Apprécier le contenu par rapport 	<p>C.1.5 Identifier l'objet de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pratiquer l'écoute active : mener l'entretien, écouter la demande du correspondant, mémoriser l'objet, prendre des notes « brouillon » pour conserver ou mémoriser les mots clés permettant d'analyser la demande ● Exploiter les informations recueillies notamment après une mise en attente ● Maîtriser la frappe pour pouvoir rédiger rapidement un compte-rendu synthétique de la demande (pendant et après l'entretien) ● Reformuler et faire préciser le besoin par le correspondant ● Questionner pour faire ressortir les informations utiles au donneur d'ordres ● Questionner en utilisant les techniques spécifiques du télésecrétariat en fonction du type de demande (techniques « entonnoir », questions binaires, mots clés, etc.) ● Selon les procédures de son entreprise et les consignes transmises par le donneur d'ordres, sélectionner en autonomie les informations dans les systèmes d'information de l'entreprise ● Filter les appels en tenant compte des instructions et demandes particulières des donneurs d'ordres - Apprécier le contenu par rapport 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger l'entretien avec cohérence - Noter des messages et choisir des mots clés : conformité avec le message d'origine, analyse possible de la demande à partir des notes de prises, retranscription réalisable à partir des notes - Saisir avec un minimum d'erreurs en respectant une vitesse - Gérer le temps de frappe par rapport à l'appel - Utiliser les raccourcis et le clavier avec absence d'hésitation, et en optimisant l'utilisation (minimum 5 raccourcis usuels) - Faciliter la formulation du besoin en utilisant la directivité (préciser clairement le besoin d'information), l'efficacité (qualité du questionnement) et les vérifications (approfondissements) - Appliquer systématiquement les questions binaires en adaptant les techniques « d'entonnoir » propres au télésecrétariat - Choisir les informations dans le système de données avec autonomie et au respect des consignes et procédures prédéfinies - Prioriser les appels en fonction de leur urgence ou importance en filtrant les appels dans le respect des instructions et des demandes particulières
---	---	---	---	--

<p>A.1.3 Prise et restitution des messages par les canaux de communication (par chat, mails, sms, téléphone, fax, mails, appels urgents, aboutements, réseaux sociaux, site internet des donneur d'ordres, applications...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de messages téléphoniques, saisie d'informations dans un progiciel spécifique de l'entreprise prestataire ou externe du donneur d'ordres : noms, adresses, 	<p>aux instructions du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la cohérence du discours - Qualifier le niveau d'urgence de la demande <p>C.1.6 Détecter les appels prioritaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer l'ordre de traitement selon les priorités définies par l'entreprise en fonction des trois types d'acteurs (entreprise, donneur d'ordres et correspondant) sans céder à la pression exercée par le correspondant ou par le donneur d'ordres <p>C.1.7 Détecter les urgences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter l'urgence • Confirmer ou éliminer le doute sur l'urgence de l'appel, en interrogeant éventuellement son responsable • Dans le cadre professionnel, ne pas outrepasser les consignes transmises par le donneur d'ordres 	<p>aux instructions du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la cohérence du discours - Qualifier le niveau d'urgence de la demande <p>C.1.6 Détecter les appels prioritaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer l'ordre de traitement selon les priorités définies par l'entreprise en fonction des trois types d'acteurs (entreprise, donneur d'ordres et correspondant) sans céder à la pression exercée par le correspondant ou par le donneur d'ordres <p>C.1.7 Détecter les urgences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter l'urgence • Confirmer ou éliminer le doute sur l'urgence de l'appel, en interrogeant éventuellement son responsable • Dans le cadre professionnel, ne pas outrepasser les consignes transmises par le donneur d'ordres 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les priorités définies par l'entreprise dans l'ordre de traitement en résistant à la pression exercée - Détecter les urgences : restreindre sa prise d'initiative dans les limites définies par le donneur d'ordres, clarifier le doute dans le degré d'urgence (auprès de son responsable ou du donneur d'ordres)
<p>A.1.8 Prendre des messages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les techniques d'obtention des coordonnées correctes • Renseigner correctement les fiches de coordonnées des correspondants (ne pas faire de doublons et soigner l'orthographe) • S'assurer de la compréhension de l'identité et des coordonnées de l'interlocuteur ou du bénéficiaire de la prestation • Veiller à la qualité des messages pris (message synthétique, intelligible, 	<p>C.1.8 Prendre des messages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les techniques d'obtention des coordonnées correctes • Renseigner correctement les fiches de coordonnées des correspondants (ne pas faire de doublons et soigner l'orthographe) • S'assurer de la compréhension de l'identité et des coordonnées de l'interlocuteur ou du bénéficiaire de la prestation • Veiller à la qualité des messages pris (message synthétique, intelligible, 	<p>C.1.8 Prendre des messages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les techniques d'obtention des coordonnées correctes • Renseigner correctement les fiches de coordonnées des correspondants (ne pas faire de doublons et soigner l'orthographe) • S'assurer de la compréhension de l'identité et des coordonnées de l'interlocuteur ou du bénéficiaire de la prestation • Veiller à la qualité des messages pris (message synthétique, intelligible, 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Possibilité de terminer la formulation des messages 15 secondes après le dernier appel de l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les fiches : exactitude des coordonnées reportées (aucune erreur) - Prendre des messages avec absence de contresens, absence d'ambiguïté, aucune faute d'orthographe ou de grammaire. - Montrer précisément les fonctionnalités d'un logiciel spécifique de télésecrétariat : aisance, absence d'hésitation dans l'usage

<ul style="list-style-type: none"> • messages... • Transmission des informations données par les donneurs d'ordre pour leurs correspondants, en restituant fidèlement ou exactement le message selon les consignes • Report aux donneurs d'ordre : transmission des informations et des urgences recueillies • Réponses aux demandes en temps réel • Appel à un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres pour transmettre un message ou annuler un rendez-vous selon les cas • Mise en relation avec le donneur d'ordres selon les cas 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence
<ul style="list-style-type: none"> • C.1.9 Restituer des messages au donneur d'ordres • Synthétiser un message reçu oral ou écrit • Tchatter avec rapidité en respectant la forme et la spécificité du tchat • Renseigner correctement des formulaires de restitution de messages sur un système d'information • Effectuer des contrôles des émissions automatiques de fax/mail/sms • Contact un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres • Juger de la nécessité d'outrepasser les consignes du donneur d'ordres selon les cas dans l'intérêt du donneur d'ordres (ex. : déranger malgré une interdiction) 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence
<ul style="list-style-type: none"> • C.1.9 Restituer des messages au donneur d'ordres • Synthétiser un message reçu oral ou écrit • Tchatter avec rapidité en respectant la forme et la spécificité du tchat • Renseigner correctement des formulaires de restitution de messages sur un système d'information • Effectuer des contrôles des émissions automatiques de fax/mail/sms • Contact un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres • Juger de la nécessité d'outrepasser les consignes du donneur d'ordres selon les cas dans l'intérêt du donneur d'ordres (ex. : déranger malgré une interdiction) 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence

<p>A.1.4 Gestion et satisfaction dans le cadre fixé d'une demande particulière d'un correspondant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignement ou orientation • Proposition des solutions dans le périmètre de ses missions 	<p>C.1.10 Gérer et satisfaire une demande particulière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'appel tout en répondant aux exigences du correspondant • Juger quand la demande rentre dans le périmètre de sa compétence et quand la demande ne peut être prise en charge que par le donneur d'ordres • Ne répondre que quand une demande entre le cadre de sa mission • Se situer dans son périmètre d'intervention et maîtriser les actions à déclencher dans des situations particulières 	<p>C.1.10 Gérer et satisfaire une demande particulière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'appel tout en répondant aux exigences du correspondant • Juger quand la demande rentre dans le périmètre de sa compétence et quand la demande ne peut être prise en charge que par le donneur d'ordres • Ne répondre que quand une demande entre le cadre de sa mission • Se situer dans son périmètre d'intervention et maîtriser les actions à déclencher dans des situations particulières 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger l'appel : contrôle du temps de parole, aide le correspondant à exprimer sa demande particulière - Identifier la demande - Si information particulière est disponible dans le dossier du donneur d'ordres : répondre précisément à la demande particulière, en respectant les instructions, l'ordre prioritaire et les consignes donnés par le donneur d'ordres - Résumer l'action effectuée dans le message laissé au donneur d'ordres
<p>A.1.5 Mise à jour d'un planning d'un donneur d'ordres, et enregistrement des consignes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de plannings du donneur d'ordres en fonction des informations communiquées par les donneurs d'ordres • Mise à jour d'informations se trouvant sur le dossier du donneur d'ordres (congés, absences...) • Modification de certaines plages horaires à la demande du donneur d'ordres pour des jours donnés 	<p>C.1.11 Mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre parfaitement les instructions du donneur d'ordres • S'adapter rapidement aux consignes ponctuelles et aux nouvelles consignes ponctuelles • Mettre à jour des agendas électroniques ou informatiques • Enregistrer les consignes d'un donneur d'ordres sous forme informatique dans un agenda ou dans un dossier • Garantir le partage, avec les autres membres de l'équipe, des consignes du jour transmises par les donneurs d'ordres - et ajustements éventuels sur un dossier ou dans l'agenda pour un jour ou une période donnée- en 	<p>C.1.11 Mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre parfaitement les instructions du donneur d'ordres • S'adapter rapidement aux consignes ponctuelles et aux nouvelles consignes ponctuelles • Mettre à jour des agendas électroniques ou informatiques • Enregistrer les consignes d'un donneur d'ordres sous forme informatique dans un agenda ou dans un dossier • Garantir le partage, avec les autres membres de l'équipe, des consignes du jour transmises par les donneurs d'ordres - et ajustements éventuels sur un dossier ou dans l'agenda pour un jour ou une période donnée- en 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes du donneur d'ordres et adaptation rapide aux nouvelles consignes - Mettre à jour des modifications ponctuelles de l'agenda avec justesse - Partager l'information du jour avec les autres membres de l'équipe

<p>A.1.6 Gestion de la prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fixation, déplacement et annulation de rendez-vous et de visites à l'extérieur ● Régulation de rendez-vous selon les situations 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées ● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre ● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres ● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu ● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées ● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre ● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres ● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu ● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<p>- Déceler rapidement les instructions du dossier</p> <p>- Prioriser les urgences avec cohérence (respect des consignes dans dossier et des consignes du jour)</p> <p>- Apprécier avec justesse l'impact sur l'activité du donneur d'ordre</p> <p>- Optimiser l'agenda du donneur d'ordres</p> <p>- Transmettre l'information au donneur d'ordres en cas de modification impactant son organisation</p> <p>- Assurer la compréhension réciproque : précisions de toutes les informations nécessaires au bon déroulement du rendez-vous</p> <p>- Prendre congé : courtoisie, application minimum d'une formule de politesse (remerciement, salutation, vérification de la satisfaction)</p> <p>- Laisser l'initiative au client de raccrocher, fermeture du dossier informatique (pas d'oublis)</p>
<p>A.1.7 Accueil d'un correspondant</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accueil d'un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées ● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre ● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres ● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu ● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées ● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre ● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres ● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu ● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<p>- Déceler rapidement les instructions du dossier</p> <p>- Prioriser les urgences avec cohérence (respect des consignes dans dossier et des consignes du jour)</p> <p>- Apprécier avec justesse l'impact sur l'activité du donneur d'ordre</p> <p>- Optimiser l'agenda du donneur d'ordres</p> <p>- Transmettre l'information au donneur d'ordres en cas de modification impactant son organisation</p> <p>- Assurer la compréhension réciproque : précisions de toutes les informations nécessaires au bon déroulement du rendez-vous</p> <p>- Prendre congé : courtoisie, application minimum d'une formule de politesse (remerciement, salutation, vérification de la satisfaction)</p> <p>- Laisser l'initiative au client de raccrocher, fermeture du dossier informatique (pas d'oublis)</p>
<p>A.1.7 Accueil d'un correspondant</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accueil d'un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.13 Accueillir un correspondant par le biais d'un service client</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accueillir un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau 	<p>utilisant les supports dédiés selon les procédures en place</p> <p>C.1.13 Accueillir un correspondant par le biais d'un service client</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accueillir un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<p>- Satisfaire une réponse de premier niveau : respect du cadre donné</p>

<p>réponse de premier niveau convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants</p> <p>A.1.8 Gestion des situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipation si possible d'une situation conflictuelle • Désamorçage de l'agressivité • Traitement des réclamations de 1^{er} niveau 	<p>convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants</p> <p>C.1.14 Gérer des situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'anticiper des situations difficiles et de désamorcer l'agressivité : - Comprendre l'état d'esprit du correspondant et du donneur d'ordres (comportement défensif...) - Comprendre la question apparente et la motivation réelle - Interrompre correctement au bon moment - Etablir une communication « positive », sans heurter - Tranquilliser le correspondant ou le donneur d'ordres par son écoute et par son questionnement, en adoptant un comportement limitant les risques de conflit (maîtrise de soi, gestion des émotions...) - Se faire respecter sans agresser : répondre à un reproche avec affirmation et sérénité - Calmer un interlocuteur mécontent 	<p>convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants</p> <p>C.1.14 Gérer des situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'anticiper des situations difficiles et de désamorcer l'agressivité : - Comprendre l'état d'esprit du correspondant et du donneur d'ordres (comportement défensif...) - Comprendre la question apparente et la motivation réelle - Interrompre correctement au bon moment - Etablir une communication « positive », sans heurter - Tranquilliser le correspondant ou le donneur d'ordres par son écoute et par son questionnement, en adoptant un comportement limitant les risques de conflit (maîtrise de soi, gestion des émotions...) - Se faire respecter sans agresser : répondre à un reproche avec affirmation et sérénité - Calmer un interlocuteur mécontent 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<p>- Détecter l'état d'esprit du correspondant et sa motivation réelle</p> <p>- Etablir la communication (écoute et questionnement) dans un ton calmant, limitant le risque de conflit ; absence d'interprétation, neutralité, non agressivité, affirmation, sérénité ; protection de soi</p> <p>- Identifier un appel nécessitant la transmission au supérieur hiérarchique</p> <p>- Respecter les consignes de l'entreprise pour la prise en charge d'une réclamation</p>
--	--	--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'appel à son responsable hiérarchique si la situation met en jeu la relation entre l'entreprise et un donneur d'ordres ou un correspondant, en respectant l'image de l'entreprise • Traiter des réclamations en prenant en compte des erreurs signalées et des solutions déjà mises en place : proposer des solutions le cas échéant et prendre en charge la réclamation de 1^{er} niveau tel que défini par l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'appel à son responsable hiérarchique si la situation met en jeu la relation entre l'entreprise et un donneur d'ordres ou un correspondant, en respectant l'image de l'entreprise • Traiter des réclamations en prenant en compte des erreurs signalées et des solutions déjà mises en place : proposer des solutions le cas échéant et prendre en charge la réclamation de 1^{er} niveau tel que défini par l'entreprise 		
--	---	---	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
UNITE DE CERTIFICATION 2			
2. ACCUEILLIR UN CORRESPONDANT DANS LA LANGUE ANGLAISE			
A2. ACCUEIL DANS LA LANGUE ANGLAISE	C2. ACCUEILLIR UN CORRESPONDANT TELEPHONIQUE DANS LA LANGUE ANGLAISE		
A.2.1 Assurance d'un accueil minimum dans la langue anglaise <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'un accueil minimum d'un correspondant dans la langue anglaise 	C.2.1 Avoir une maîtrise professionnelle de la langue anglaise dans les domaines suivants : épeler un mot dans cette langue, prendre des coordonnées d'un correspondant parlant en anglais, lui donner un rendez-vous et le répéter dans sa langue, comprendre l'objet global du message pour le saisir <ul style="list-style-type: none"> Accueillir dans la langue anglaise et transcrire la demande : <ul style="list-style-type: none"> - prendre un rendez-vous - rassurer le correspondant inquiet ou impatient - gérer une demande de rappel - utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans l'autre langue - utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...) - utiliser des formules de politesse 	C.2.1 Avoir une maîtrise professionnelle de la langue anglaise dans les domaines suivants : épeler un mot dans cette langue, prendre des coordonnées d'un correspondant parlant en anglais, lui donner un rendez-vous et le répéter dans sa langue, comprendre l'objet global du message pour le saisir <ul style="list-style-type: none"> Accueillir dans la langue anglaise et transcrire la demande : <ul style="list-style-type: none"> - prendre un rendez-vous - rassurer le correspondant inquiet ou impatient - gérer une demande de rappel - utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans l'autre langue - utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...) - utiliser des formules de politesse 	Observation en situation simulée sur dossier école
			- Lors de l'accueil d'un correspondant gérer une demande de rappel et une prise de rendez-vous en langue anglaise : rassurer le correspondant inquiet ou impatient, utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans la langue anglaise, utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...), utiliser des formules de politesse de base dans la langue anglaise, - Reformuler et transcrire le message avec précision et justesse

de base dans la langue anglaise	de base dans la langue anglaise		
---------------------------------	---------------------------------	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
3. ASSURER LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT		UNITE DE CERTIFICATION 3	
A3. ASSURANCE EN EQUIPE DE LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT	C3. ASSURER EN EQUIPE LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT		
A.3.1 Communication avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture de tout rapport d'incident demandé par les responsables • Partage des informations impactant l'activité professionnelle • Transmission des instructions entre collègues pour assurer la continuité de services • Consultation permanente des données à jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres 	C.3.1 Communiquer avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un rapport d'incident ou de non-conformité • Partager sans rétention et sans interprétation les informations clés de nature à influencer l'activité professionnelle (de manière informelle, lors de réunions, par mail, par oral etc.) • Répondre aux enquêtes établies par la direction • Participer activement aux réunions d'information • Consulter les données et les consignes du jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres par tout moyen à disposition 	C.3.1 Communiquer avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un rapport d'incident ou de non-conformité • Partager sans rétention et sans interprétation les informations clés de nature à influencer l'activité professionnelle (de manière informelle, lors de réunions, par mail, par oral etc.) • Consulter les données et les consignes du jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres par tout moyen à disposition 	Echanges/entretien Support : étude de cas en lien avec les appels et issue du dossier école, décrivant un incident et une réaction et permettant au candidat d'effectuer une analyse
			<ul style="list-style-type: none"> - Indiquer avec justesse un incident à un supérieur hiérarchique - Etablir un rapport d'incident : description factuelle de l'incident, absence de rétention d'information et d'interprétation, neutralité, justesse - Prendre en compte les données du donneur d'ordres

<p>4.3.2 Relais du travail en équipe sous la responsabilité de son responsable hiérarchique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relais du travail en équipe • Relais des incidents signalés auprès de sa hiérarchie • Résolution en équipe d'un problème signalé 	<p>C.3.2 Relayer le travail en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner son travail avec l'équipe • Prendre connaissance et relayer les informations collectées par un collègue pour les transmettre au changement d'équipe en suivant les procédures • Transférer sans rétention et sans interprétation des informations clés à ses collègues (de manière informelle et/ou lors de réunions et/ou par mail et/ou par oral etc.) 	<p>C.3.2 Relayer le travail en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner son travail avec l'équipe • Prendre connaissance et relayer les informations collectées par un collègue pour les transmettre au changement d'équipe en suivant les procédures • Transférer sans rétention et sans interprétation des informations clés à ses collègues (de manière informelle et/ou lors de réunions et/ou par mail et/ou par oral etc.) 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>A la fin des appels prévoir une transmission des messages reçus (ex. information sur une coupure d'eau, etc.)</p>	<p>- Sélectionner les informations transmises avec cohérence : moyens de transmission pertinents, qualité des messages (aucune rétention d'information, neutralité, absence d'interprétation)</p>
---	---	---	---	--

<p>A.4.2 Suivi d'une règle de qualité interne ou d'une charte déontologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des règles de qualité internes • Suivi d'une charte déontologique 	<p>C.4.3 Comprendre les enjeux d'un système de management de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux d'un système de management de la qualité interne liés à son activité pour répondre aux ambitions et aux engagements qualité de l'entreprise • Respecter la charte déontologique appliquée dans l'entreprise 			
<p>A.4.3 Mise en conformité CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation sous la responsabilité de la hiérarchie au respect des exigences de la CNIL 	<p>C.4.4 Respecter les exigences de la CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résister à toute pression d'un correspondant ou d'un visiteur demandant la divulgation d'information confidentielle et transmettre la demande à sa hiérarchie • Dans toutes circonstances respecter les dispositions légales de la Loi informatique et Libertés 	<p>C.4.4 Respecter les exigences de la CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résister à toute pression d'un correspondant ou d'un visiteur demandant la divulgation d'information confidentielle et transmettre la demande à sa hiérarchie • Dans toutes circonstances respecter les dispositions légales de la Loi informatique et Libertés 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résister à la pression - Respecter les dispositions légales
<p>A.4.4 Autoévaluation pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'amélioration continue de la qualité du service rendu grâce à l'auto évaluation régulière de son travail 	<p>C.4.5 S'auto évaluer pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'auto-évaluer pour améliorer la qualité du service rendu • Mettre en pratique les améliorations préconisées par la hiérarchie • Etre force de propositions en termes de qualité de service rendu 	<p>C.4.5 S'auto évaluer pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'auto-évaluer pour améliorer la qualité du service rendu 	<p>Observation en situation réelle sur la grille d'évaluation du livret d'évaluation du CQP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir la grille d'évaluation avec justesse - Repérer ses propres qualités et éventuelles lacunes

<p>A.4.5 Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat ou sur le serveur de messagerie ou de l'agenda 	<p>C.4.6 Conseiller le donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser et pouvoir expliquer les procédures de transfert d'appel et de connexion aux différents supports de transmissions de messages • Suivre la procédure mise en place par l'entreprise pour relancer les applications en cas de panne 	<p>C.4.6 Conseiller le donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser et pouvoir expliquer les procédures de transfert d'appel et de connexion aux différents supports de transmissions de messages • Suivre la procédure mise en place par l'entreprise pour relancer les applications en cas de panne 	<p>Echanges/entretien : réponses aux questions posées par l'évaluateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les procédures de l'entreprise et conseiller le donneur d'ordre : descriptions complètes et justes (permettent au donneur d'ordres d'effectuer lui-même les transferts et les connexions)
<p>A.4.6 Accueil d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil d'un donneur d'ordres sur le plateau en face à face, lors de visites ou pour des renseignements en vue de montrer le service et/ou le centre d'accueil téléphonique • Réalisation d'un premier contact téléphonique avec un donneur d'ordres potentiel 	<p>C.4.6 Conseiller le donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser et pouvoir expliquer les procédures de transfert d'appel et de connexion aux différents supports de transmissions de messages • Suivre la procédure mise en place par l'entreprise pour relancer les applications en cas de panne 	<p>C.4.7 Accueillir un donneur d'ordres en face à face ou au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter son travail à un donneur d'ordres ou à un donneur d'ordres potentiel afin de transmettre une bonne image de l'entreprise et de la qualité des prestations • Collecter les coordonnées et les besoins exprimés par l'interlocuteur et les transmettre à sa hiérarchie 	<p>Observation en situation simulée sur une mise en situation animée par l'évaluateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le donneur d'ordres - Prendre en charge le donneur d'ordres dès son accueil (accueil verbal ou non verbal, absence de temps d'attente, collecte de coordonnées) - Identifier le besoin du client - Présenter le travail et de l'entreprise : degré et qualité de précisions (missions et moyens) - Prendre congé : politesse (formules appliquées)

 Documents à tenir à disposition de la CNCP
Grilles d'évaluation, procès verbaux, feuilles d'émargement, comptes-rendus des délibérations des jurys...