

## LE CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE (CCE)



### QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un dispositif par lequel les compétences d'un salarié sont évaluées en situation de travail et certifiées par un organisme reconnu : l'AFAQ AFNOR Certification.

### QUELS INTERETS POUR L'ENTREPRISE ?

- Reconnaître et identifier les compétences développées au sein de l'entreprise
- Valider le transfert des connaissances acquises lors d'actions de formation, en compétences opérationnelles en situation de travail
- Renforcer l'efficacité des acquis de la formation
- Répondre aux normes qualité en gestion des ressources humaines
- Motiver le personnel en reconnaissant son apport à l'entreprise

### QUELS INTERETS POUR LE SALARIE ?

- Obtenir une reconnaissance officielle de ses compétences
- Obtenir une reconnaissance de sa valeur professionnelle indépendamment du lieu d'acquisition
- Améliorer sa pratique professionnelle
- Initier une réflexion sur son parcours professionnel et sa mobilité
- Bâtir un projet de validation des acquis de l'expérience (VAE)

### QUELLES GARANTIES ?

- Une évaluation en toute impartialité par un évaluateur et un certificateur externes.
- La validité et la qualité du processus d'évaluation garanties par le Comité de Certification.
- Une dimension internationale : la certification AFAQ Compétences® repose sur la norme internationale ISO/CEI 17024 : 2003, et est reconnue par l'EOQ (European Organization for Quality) pour un certain nombre de ses certifications.

### QUELLES SONT LES ETAPES ?

- 1. Analyse préalable : (0.5 jr)**  
Entretien avec le chef d'entreprise ou le DRH afin de valider les objectifs de la certification et de définir les compétences à certifier en fonction de la stratégie d'entreprise.
- 2. Evaluation : (0.75 jr)**  
Accompagnement du salarié sur son lieu de travail, dans la constitution du portefeuille de preuves.  
Validation des preuves au regard du référentiel d'évaluation.  
(2 à 3 entretiens face à face candidat/évaluateur)
- 3. Vérification : (0.25 jr)**  
Vérification du portefeuille de preuves de compétences par un vérificateur externe.  
Supervision de l'évaluation menée et veille sur la qualité du processus (vérificateur agréé AFAQ/AFNOR)
- 4. Certification :**  
Certificat délivré par l'AFAQ Compétences après audit par échantillonnage.

# REFERENTIEL DE COMPETENCES

## Domaine "COMMUNIQUER"

<b>AA-01-(2)-2005</b>	Traiter de l'information orale
<b>AA-02-(2)-2005</b>	Traiter de l'information écrite
<b>AA-04-(2)-2005</b>	Produire et présenter des documents
<b>BB-04-(1)-2000</b>	Utiliser les autres outils de communication à distance
<b>BB-06-(1)-2000</b>	Travailler en équipe
<b>BB-07-(1)-2000</b>	Maintenir des communications efficaces
<b>CC-03-(2)-2005</b>	Transmettre des informations au client
<b>CC-06-(2)-2005</b>	Travailler en équipe dans l'intérêt du client
<b>DA-01-(1)-2004</b>	Exercer le rôle de formateur occasionnel
<b>DA-02-(1)-2000</b>	Exercer le rôle de tuteur
<b>DA-03-(2)-2006</b>	Exercer le rôle de tuteur en entreprise
<b>EE-01-(1)-2000</b>	Appliquer l'outil bureautique
<b>EE-02-(1)-2000</b>	Maîtriser l'outil bureautique
<b>EE-03-(1)-2000</b>	Optimiser l'outil bureautique
<b>ZA-01-(1)-2000</b>	Communiquer oralement (application)
<b>ZA-02-(1)-2000</b>	Communiquer oralement (maîtrise)
<b>ZA-03-(1)-2000</b>	Communiquer oralement (expertise)
<b>ZA-04-(1)-2000</b>	Communiquer par écrit (application)
<b>ZA-05-(1)-2000</b>	Communiquer par écrit (maîtrise)
<b>ZA-06-(1)-2000</b>	Communiquer par écrit (expertise)

## Domaine "DEVELOPPER"

<b>D1-2006</b>	Prospecter
<b>D2-2006</b>	Prospecter par téléphone
<b>D3-2006</b>	Mener une négociation commerciale
<b>D4-2006</b>	Mener une vente physique ou téléphonique
<b>D5-2006</b>	Suivre et fidéliser la clientèle après vente
<b>D6-2006</b>	Contribuer à l'amélioration de la qualité de service client (interne/externe)
<b>D7-2006</b>	Offrir et maintenir un service au client (interne/externe)
<b>D8-2006</b>	Etablir un dispositif de veille utile à la prise de décisions
<b>D9-2006</b>	Etablir et faciliter la relation avec le client (interne/externe)
<b>D10-2006</b>	Répondre aux demandes et aux besoins du client (interne/externe)
<b>D11-2006</b>	Développer une veille qualité
<b>D12-2006</b>	Contribuer à l'amélioration d'un système industriel
<b>D13-2006</b>	Diagnostiquer un dysfonctionnement
<b>D14-2006</b>	Organiser et suivre les achats

## Domaine "GERER"

<b>AA-03-(2)-2005</b>	Traiter des documents relatifs aux biens et aux services
<b>AA-06-(2)-2005</b>	Gérer des articles stockés
<b>DD-05-(2)-2005</b>	Gérer l'utilisation des moyens financiers
<b>FF-09-(2)-2001</b>	Analyser les coûts liés à la maintenance
<b>FF-13-(2)-2001</b>	Développer les interventions de maintenance corrective
<b>GA-06-(1)-2001</b>	Assurer le suivi de la trésorerie de la structure
<b>HH-01-(1)-2002</b>	Gérer les comptes fournisseurs
<b>HH-02-(1)-2002</b>	Gérer les comptes clients
<b>HH-03-(1)-2002</b>	Enregistrer les opérations de règlement Fournisseurs au comptant et à crédit
<b>HH-04-(1)-2002</b>	Enregistrer les opérations de règlement Clients au comptant et à crédit
<b>HH-05-(1)-2002</b>	Gérer la T.V.A.
<b>HH-06-(1)-2002</b>	Traiter les informations relatives aux immobilisations
<b>HH-07-(1)-2002</b>	Gérer la paye
<b>HH-08-(1)-2002</b>	Traiter les déclarations fiscales et sociales
<b>HH-09-(1)-2002</b>	Traiter les régularisations d'inventaires
<b>HH-10-(1)-2002</b>	Etablir les documents de synthèse comptable
<b>HH-11-(1)-2004</b>	Gérer les relations avec les banques
<b>HH-12-(1)-2004</b>	Gérer la trésorerie
<b>HH-13-(1)-2004</b>	Analyser un compte de résultat et un bilan
<b>HH-14-(1)-2004</b>	Prendre des décisions financières adaptées sur du long terme

## Domaine "MANAGER"

### MANAGEMENT STRATEGIQUE = MS

<b>MS1-2006</b>	Définir la stratégie de l'entreprise dans son domaine d'activité pour atteindre les objectifs fixes
<b>MS2-2006</b>	Concevoir et suivre un plan d'action dans son domaine d'activité pour répondre aux objectifs stratégiques

### MANAGEMENT OPERATIONNEL = MO

<b>MO1-2006</b>	Mettre en place un plan d'action
<b>MO2-2006</b>	Animer une équipe de travail
<b>MO3-2006</b>	Optimiser l'utilisation des ressources
<b>MO4-2006</b>	Gérer les conditions de travail
<b>MO5-2006</b>	Veiller à la sécurité dans son environnement professionnel
<b>MO6-2006</b>	Résoudre des problèmes

### MANAGEMENT DES COMPETENCES

<b>MC1-2006</b>	Gérer les compétences
<b>MC2-2006</b>	Contribuer au développement de l'équipe et des collaborateurs
<b>MC3-2006</b>	Recruter les collaborateurs

### MANAGEMENT DE PROJET

<b>MP-2006</b>	Manager un projet
----------------	-------------------

## Domaine "ORGANISER"

<b>AA-07-(2)-2005</b>	Contribuer au déroulement efficace du travail du service
<b>AA-08-(2)-2005</b>	Organiser des déplacements
<b>AA-09-(2)-2005</b>	Contribuer à l'organisation d'évènements professionnels
<b>DD-10-(2)-2005</b>	Organiser et animer une réunion
<b>FF-01-(2)-2001</b>	Organiser, maintenir, remettre en état son poste de travail
<b>FF-10-(2)-2001</b>	Ordonnancer les actions de maintenance
<b>FF-12-(2)-2001</b>	Organiser la maintenance préventive d'un équipement industriel
<b>GA-03-(1)-2001</b>	Gérer la fonction réservation
<b>GA-04-(1)-2001</b>	Gérer le départ et l'arrivée du client
<b>GA-08-(1)-2001</b>	Gérer les réservations des groupes et des séminaires

## Domaine "PRODUIRE"

<b>FF-02-(2)-2001</b>	Réaliser des opérations d'entretien courant
<b>FF-03-(2)-2001</b>	Faire l'échange standard d'ou sous-ensemble d'un équipement technique
<b>FF-05-(2)-2001</b>	Exécuter la maintenance corrective et préventive
<b>FF-06-(2)-2001</b>	Exercer la maintenance d'un équipement à risque
<b>FF-08-(2)-2001</b>	Analyser la fiabilité d'un système industriel en vue d'optimiser la maintenance
<b>GB-02-(1)-2001</b>	Gérer l'entretien des locaux et du matériel
<b>GB-03-(1)-2001</b>	Organiser le service et participer au maintien de la qualité
<b>PP-01-(1)-2005</b>	Réaliser une production