

# ANNEXE I - RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## I – INTITULÉ DU PROFIL PROFESSIONNEL COMMUN EUROPÉEN

### « Assistant de gestion de PME-PMI »

## II - CHAMP D'ACTIVITÉ

### II.1. DÉFINITION

L'assistant de gestion exerce sa mission auprès du chef d'entreprise d'une petite ou moyenne entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il en est le collaborateur direct.

Cette mission se caractérise par une forte polyvalence à dominante administrative. Elle se décline en diverses activités qui sont explicitement attribuées par le chef d'entreprise.

#### II.1.1. La mission globale

La polyvalence de l'assistant de gestion lui permet, dans la limite des responsabilités fixées par le chef d'entreprise, dans le respect des règles de confidentialité et dans le contexte culturel caractéristique de la PME:

- de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine... ;
- de contribuer à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation ;
- de contribuer à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise.

De manière générale, dans l'accomplissement de sa mission et dans les domaines de compétences qui sont les siens, l'assistant est amené à attirer l'attention du chef d'entreprise sur les problèmes et/ou opportunités repérés, et ainsi à lui formuler des propositions d'actions.

La place dans l'organisation de l'assistant de gestion lui impose d'avoir une perception globale de l'activité de la PME, d'inscrire son action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques. Il contribue à la valorisation de l'image de l'entreprise.

#### II.1.2. Les activités constitutives de sa mission

La mission de l'assistant de gestion comporte deux types d'activités :

- **Les activités de soutien au chef d'entreprise**

Ces activités de soutien correspondent à la fonction d'assistant proprement dite. Elles consistent à préparer les éléments de la décision du chef d'entreprise et à l'aider dans son action. L'assistant lui apporte les informations nécessaires à la conduite de l'exploitation, au développement de l'entreprise ou à la mise en place de projets. Il prépare certains dossiers, peut en suivre l'exécution en fonction des consignes reçues.

Ces activités de soutien concernent en premier lieu l'ensemble des tâches d'aide à la gestion du temps du chef d'entreprise et à l'organisation et la planification d'activités (réunions, déplacements, événements...)

L'assistant intervient également pour collaborer avec le chef d'entreprise dans la gestion des ressources humaines, matérielles et financières et dans des activités qui assurent la pérennisation et le développement de l'entreprise. Il participe à ces activités en exerçant tout particulièrement des fonctions de veille, de suivi et d'alerte.

### • **Les activités de support au fonctionnement de l'entreprise**

L'exercice de ces activités a des implications, soit qui concernent spécifiquement certaines fonctions de l'entreprise (fonction commerciale par exemple), soit qui se diffusent sur l'ensemble des fonctions de l'entreprise (activités de communication par exemple). La fonction d'assistance n'est plus l'aide à une personne mais la prise en charge, totale ou partielle, d'activités au sein de processus.

Ainsi l'assistant de gestion peut intervenir :

- en prenant en charge la quasi-intégralité d'un processus administratif : c'est le cas par exemple du processus de gestion administrative de la relation avec la clientèle ou les fournisseurs, ou encore du traitement des dossiers du personnel ;
- en participant et en s'intégrant à un processus par la prise en charge de certaines de ses activités : le positionnement de l'assistant au sein des processus est alors très variable. Il se situe très fréquemment en fin de phase par des activités de suivi et de contrôle (suivi de la gestion des risques, veille informationnelle...) mais il peut également intervenir sur des aspects organisationnels (en participant par exemple à la mise en place d'une gestion documentaire, de procédures de travail collaboratif ou de modélisation de documents) ;
- en facilitant la mise en relation des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d'un processus par sa contribution à la mise en œuvre d'une politique de communication efficace.

Pour l'ensemble de ces activités, l'assistant dispose d'une autonomie et d'un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'entreprise (taille, métier, culture ...), selon le dirigeant (style de management, aptitude à déléguer) et selon sa propre expérience professionnelle. Son niveau de responsabilité peut donc s'enrichir au fil de son parcours professionnel.

Les activités exercées par l'assistant de gestion de PME sont regroupées selon les grands domaines suivants :

- la gestion de la relation avec la clientèle ;
- la gestion de la relation avec les fournisseurs ;
- la gestion et le développement des ressources humaines ;
- l'organisation et la planification des activités
- la gestion des ressources ;
- la pérennisation de l'entreprise ;
- la gestion des risques ;
- la communication globale.

## **II.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL**

### **II.2.1. Types d'entreprises**

L'emploi d'assistant de gestion s'exerce dans les structures organisationnelles où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Il s'agit donc principalement des PME de 5 à 50 salariés couvrant tous les secteurs d'activités, où le dirigeant est propriétaire de son entreprise et jouit d'une complète indépendance sur le plan juridique et financier. Dans certains secteurs, comme celui de la distribution par exemple, la taille peut être plus élevée.

D'autres organisations, telles que des entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petites taille, succursales...) ou encore des organismes publics ou des associations, peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et facilement adaptable.

### **II.2.2. Place dans l'organisation**

**Le titulaire du BTS Assistant de gestion exerce son activité sous l'autorité du chef d'entreprise ou d'un cadre dirigeant.**

Il occupe une position particulière au sein de l'entreprise par son rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international.

### **II.2.3. Environnement technologique et économique de l'emploi**

Cet environnement se caractérise par :

- le poids important des PME, dans le tissu productif des pays européens, qui assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé ;
- une généralisation du recours aux technologies de l'information et de la communication : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégrée, outils de travail collaboratif... ;
- une réglementation importante et en constante évolution notamment en matière fiscale et sociale, exigeant de la part de l'entreprise une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation ;
- un développement de la normalisation avec de nouvelles contraintes nationales et européennes à prendre en compte en matière de qualité et de sécurité ;
- une fragilité des petites entreprises qui doivent veiller à se prémunir contre tous les risques qui pourraient mettre en péril leur pérennité ;
- le recours croissant des grandes entreprises à la sous-traitance avec des conditions contractuelles qui augmentent la dépendance des PME vis à vis des donneurs d'ordre ;
- des clients mieux informés, plus exigeants, plus volatils et aux besoins plus individualisés impliquant une vigilance permanente sur les marchés et une attention particulière à la qualité ;
- le développement du commerce électronique (sites marchands, places de marché...) qui modifie la nature des relations entre les acteurs ;
- une concurrence intensive nationale et internationale qui exige de la part des PME une capacité et une rapidité d'adaptation ainsi que la recherche de partenariats sous différentes formes ;

- l'évolution de la pyramide des âges des entrepreneurs qui entraîne une multiplication des opérations de transmission, de cession et de reprise d'entreprises.

## **II.2.4. Conditions générales d'exercice**

### ***Autonomie et responsabilité***

L'assistant de gestion rend compte régulièrement au chef d'entreprise, il travaille de manière autonome et fait preuve d'initiative.

Il organise son travail, contribue à l'organisation de celui du dirigeant et collabore avec d'autres salariés de l'entreprise.

### ***Aptitudes et comportement mis en œuvre dans l'exercice de l'emploi***

Un esprit d'analyse et de synthèse, une capacité d'anticipation sont nécessaires à l'exercice de l'ensemble de ses fonctions d'assistant. Il est organisé et rigoureux.

Il sait s'adapter aux changements de l'environnement et est capable de réagir pour accompagner les réorganisations incontournables.

Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, l'assistant de gestion doit développer une forte dimension relationnelle. Pour répondre aux nombreuses sollicitations des acteurs internes et externes à l'entreprise, l'assistant de gestion fait preuve d'une grande disponibilité et est attentif aux besoins.

Il est capable de modifier son rythme de travail en fonction des aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Pour réduire les tensions, il est attentif au climat relationnel et à la prévention des conflits.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, l'assistant de gestion peut avoir un rôle de représentation du dirigeant et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportement (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée).

A ces aptitudes s'ajoutent une bonne culture générale et une bonne maîtrise écrite et orale de la langue nationale.

### ***Maîtrise d'une langue étrangère***

Les PME-PMI cherchent de plus en plus à se développer par la conquête de nouveaux marchés à l'international. Elles sont également susceptibles de s'approvisionner sur ces marchés. L'assistant de gestion doit donc être en mesure d'assurer une communication écrite et orale de qualité avec des partenaires étrangers.

### ***Utilisation des technologies***

L'assistant de gestion mobilise en permanence les outils qui relèvent des technologies de l'information et de la communication.

Il maîtrise les technologies de production et de gestion des documents ainsi que de recherche d'information.

Il est aussi appelé à mettre ses compétences au service de ses collègues de travail.

## **II.2.5. Évolution de l'emploi**

Grâce à sa polyvalence, le titulaire de ce diplôme dispose des moyens pour évoluer dans un large spectre de métiers et de responsabilités.

Le poste de l'assistant de gestion pourra évoluer :

- avec la croissance de la PME, ce qui permet à l'assistant de céder certaines tâches à d'autres salariés et de se consacrer à des activités exigeant plus d'autonomie et de responsabilité ;
- vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles de l'assistant.

L'assistant peut s'orienter à terme vers la reprise d'une PME.

## **A1 GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTELE**

L'assistant prend en charge l'essentiel du processus administratif des ventes. Il met en place certaines actions de prospection, s'assure de la bonne exécution des contrats de vente et effectue des tâches qui permettent de développer la relation avec la clientèle. L'assistant doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale ou étrangère.

### **A.1.1. Recherche de clientèle et contact**

T.1.1.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle

T.1.1.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres

### **A.1.2. Administration des ventes**

T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales

T.1.2.2 Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires...)

T.1.2.3 Suivi des ventes et des livraisons

T.1.2.4 Facturation et suivi des règlements et des relances clients

T.1.2.5 Mise à jour et amélioration du système d'information client

### **A.1.3. Maintien et développement de la relation avec la clientèle**

T.1.3.1 Accueil, information et conseils

T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations

## **Conditions d'exercice**

### ***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  - *informations sur les clients*
  - *annuaires professionnels*
  - *carnet de commandes*
  - *bons de commande, bons de livraison*
  - *devis, factures*
  - *contrats types, appels d'offres*
  - *informations sur les produits et les tarifs*
  - *conditions générales de vente, garanties*
  - *documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles*
- *Équipements et logiciels :*
  - *micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe*
  - *matériel de communication (téléphones fixes et mobiles, télécopie)*
  - *logiciels bureautiques (texteur, tableur)*
  - *logiciels de gestion de bases de données*
  - *logiciel de communication (messagerie, ...)*
  - *Modules commercial et de comptabilité d'un PGI ou logiciels de gestion commerciale et comptable*

### ***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  - en particulier le personnel commercial et de production
- *Relations externes :*
  - les prospects
  - les clients
  - les prestataires de services

### ***Autonomie, responsabilité***

*L'implication du chef d'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont dispose l'assistant. Toutefois, sur le champ purement administratif et en accord avec le chef d'entreprise, il dispose généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

### **Résultats attendus**

- Identification et qualification des prospects
- Suivi rigoureux des appels d'offres
- Actualisation et enrichissement du système d'information client
- Préparation et réalisation de documents commerciaux
- Définition et présentation avantageuse de l'offre commerciale
- Suivi rigoureux de la clientèle
- Suivi rigoureux des ventes et des livraisons
- Exactitude des calculs, fiabilité des enregistrements, efficacité des contrôles
- Qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs internes et externes
- Information et conseil auprès de la clientèle
- Qualité et intensité de la relation clientèle
- Traitement efficace et suivi rigoureux des réclamations
- Fidélisation et développement de la clientèle
- Conformité aux principes comptables et aux dispositions juridiques

## A2 GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

L'assistant participe à la prise en charge des relations avec les fournisseurs, dans son propre pays et à l'étranger, ainsi qu'à la gestion des activités liées au processus des achats nécessaires à l'exploitation courante de l'entreprise.

### A.2.1. Recherche et choix des fournisseurs

- T.2.1.1 Étude des demandes d'achat
- T.2.1.2 Recherche des fournisseurs pour référencement
- T.2.1.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
- T.2.1.4 Mise à jour et amélioration du système d'information fournisseur

### A.2.2. Achat de biens et prestations de services

- T.2.2.1 Préparation de la négociation des contrats
- T.2.2.2 Passation et suivi des commandes

### A.2.3. Suivi des achats

- T.2.3.1 Contrôle des achats et des règlements
- T.2.3.2 Entretien de relations partenariales
- T.2.3.3 Information du chef d'entreprise

## Conditions d'exercice

### *Moyens et ressources*

- *Données et informations disponibles :*
  - *informations sur les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers...)*
  - *informations sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes)*
  - *informations sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de référencement, cahier des charges, contraintes)*
  - *informations sur les commandes, les livraisons et les règlements (bons de commande, factures, journal de banque, relevés bancaires)*
  - *tableaux de statistiques de la production et/ou des commandes*
- *Équipements et logiciels :*
  - *micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe*
  - *matériel de communication (téléphones fixes et mobiles, télécopie)*
  - *logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)*
  - *logiciels de navigation et de recherche internet*
  - *logiciels de gestion de temps (planning)*
  - *logiciel de communication (messagerie,...)*
  - *modules commercial et de comptabilité d'un PGI ou logiciels de gestion commerciale et comptable*

### *Liaisons fonctionnelles*



- *Relations internes :*
  - tous les services et plus particulièrement le service production
- *Relations externes :*
  - les clients
  - les prestataires de services
  - les fournisseurs
  - les établissements bancaires

### ***Autonomie, responsabilité***

*En fonction des objectifs assignés par le chef d'entreprise et dans la limite de la délégation accordée, l'assistant dispose d'une autonomie dans l'exécution des tâches liées à cette activité, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

### **Résultats attendus**

- Analyse, évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services
- Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur
- Qualification des fournisseurs pour référencement
- Argumentation commerciale avec prise en compte des contraintes et des objectifs de l'entreprise
- Comparaison d'offres et proposition argumentée de choix de fournisseurs
- Proposition de plan de négociation et d'argumentaire d'achat
- Exactitude des calculs, des enregistrements, des contrôles liés aux commandes et aux factures
- Procédure et tableau de suivi des commandes, mise en place d'actions de relance
- Contrôle et statistiques d'achat
- Tableau de suivi des règlements et mise en place d'actions de relance
- Analyse comparative des performances des fournisseurs et proposition d'actions ciblées
- Communication d'informations fiables et actualisées au dirigeant
- Qualité de la communication écrite et orale ou productions de documents et de messages oraux
- Documents conformes aux principes comptables, aux dispositions juridiques

## **A3 GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

L'assistant prend en charge l'essentiel de la gestion administrative du personnel et s'assure de l'exécution de l'ensemble des tâches nécessaires à la préparation de la paie.

Il apporte un soutien au dirigeant dans le cadre de la gestion des ressources humaines pour les opérations de recrutement ou de valorisation du capital humain.

### **A.3.1. Gestion administrative du personnel**

T.3.1.1 Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ

T.3.1.2 Organisation et suivi des dossiers du personnel

T.3.1.3 Gestion du temps de travail, des absences et des congés

T.3.1.4 Préparation des éléments de la paie

T.3.1.5 Réalisation des déclarations sociales

### **A.3.2. Participation à la gestion des ressources humaines**

T.3.2.1 - Aide au recrutement

T.3.2.2 – Préparation et suivi des actions de formation

T.3.2.3 - Contribution à la qualité des relations interpersonnelles

## **Conditions d'exercice**

### ***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  - *informations sociales et juridiques*
  - *informations professionnelles sur les salaires et des dossiers individuels de salariés*
  - *informations relatives aux déclarations sociales obligatoires*
  - *conventions collectives et accords d'entreprise*
  - *code du travail et du code de la sécurité sociale*
  - *modèles d'imprimés de déclarations sociales*
  - *contrats de travail type et des bulletins de salaire*
  - *règlement intérieur*
  - *fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions*
  - *CV, lettres de motivation, tests d'aptitude*
  - *informations relatives au droit de la formation et à la politique de formation de l'entreprise*
  - *un plan de formation et les formations offertes*
  - *informations concernant des filières de formation et des formations professionnelles*
  - *éléments du tableau de bord social*
  - *éléments de la culture de l'entreprise*
  
- *:Équipements et logiciels*
  - *micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe (possibilités de transférer les données sociales par voie télématique)*
  - *matériel de communication (téléphones fixe et mobile, télécopie)*
  - *logiciels de paie*
  - *logiciels de communication (messagerie)*
  - *logiciels de navigation et de recherche internet*
  - *logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)*

- logiciels de gestion du personnel, PGI
- logiciel de gestion du temps de travail et de planification

### **Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - les membres du personnel
- Relations externes :
  - administration sociale (URSSAF...) et organismes mutualistes
  - partenaires (expert-comptable, cabinet de conseils, ANPE, entreprises de travail temporaire...)
  - organismes de formation
  - sociétés d'intérim, cabinets de recrutement
  - médecine du travail

### **Autonomie, responsabilité**

*Dans la limite de la délégation accordée et dans le respect de la réglementation, l'assistant dispose d'une autonomie assez large dans l'exécution des activités administratives liées à la gestion du personnel. En matière de gestion des ressources humaines, son autonomie est limitée par les règles en vigueur dans l'entreprise et les consignes données par le chef d'entreprise ainsi que les objectifs assignés.*

### **Résultats attendus**

- Suivi et actualisation des dossiers individuels des salariés
- Élaboration et suivi d'une procédure d'accueil
- Renseignement de documents sociaux obligatoires
- Suivi des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail
- Mise en place des conditions d'accueil d'un nouveau salarié
- Planification des temps de présence et des congés
- Communication écrite et orale aux salariés sur l'organisation et l'évolution du temps de travail
- Connaissance actualisée et respect de la réglementation du travail
- Production de documents et de messages internes et externes liés à l'administration du personnel
- Transmission régulière au dirigeant, d'informations fiables et actualisées sur la gestion du temps de travail
- Respect et amélioration des procédures de paye
- Communication écrite et orale aux salariés sur des éléments de paye les concernant
- Communication écrite et orale au comptable ou prestataire de service sur la paye et les documents sociaux
- Documents produits conformes aux dispositions réglementaires, législatives et conventionnelles
- Production de documents de suivi des obligations sociales
- Élaboration d'outils de description des emplois et de suivi du processus de recrutement
- Propositions argumentées du mode de recrutement
- Réalisation de guide d'entretien et rédaction de comptes rendus d'entretiens
- Rédaction de contrats de travail
- Élaboration d'outils de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation
- Élaboration et suivi du budget de formation
- Propositions argumentées de choix des prestations de formation
- Élaboration du planning des formations et des outils d'évaluation des actions de formation
- Conception de tableaux de bord sociaux

## **A4 ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS**

Par ses activités d'organisation et la mise en œuvre de méthodologies et de technologies adaptées l'assistant contribue à l'efficacité du chef d'entreprise et de l'ensemble du personnel, plus particulièrement dans le cadre d'un travail collaboratif qu'il a en charge de faciliter.

### **A.4.1. Organisation et amélioration du travail administratif**

T.4.1.1 Amélioration de l'organisation du travail administratif

### **A.4.2. Organisation des activités**

T.4.2.1 Gestion des emplois du temps

T.4.2.2 Planification des prestations (chantiers, interventions...)

T.4.2.3 Organisation des déplacements sur le territoire national ou à l'étranger

T.4.2.4 Organisation d'événements internes ou de la participation à des événements externes (réunions, cérémonies, salons, séminaires, visites, ...), y compris à l'étranger

### **A.4.3. Participation à une organisation de travail collaboratif**

T.4.3.1 Élaboration, mise en œuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents

T.4.3.2 Gestion de la messagerie électronique

## **Conditions d'exercice**

### ***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  - *consignes, instructions internes et externes*
  - *ordres de fabrication, carnet de commandes*
  - *contraintes réglementaires (ou documentation juridique)*
  - *propositions de prestataires de services (transport, hôtellerie, restauration...)*
  - *données sur le système d'information de l'entreprise*
  - *conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.)*
  - *fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions*
- *Équipements et logiciels :*
  - *micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne, imprimante*
  - *logiciels de traitement de textes, tableur, système de gestion de bases de données,*
  - *matériel de téléphonie et péritéléphonie*
  - *progiciel de gestion intégrée*
  - *logiciels de gestion d'agendas, de gestion de projet*
  - *logiciel de PréAO*

### ***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  - le chef d'entreprise
  - les membres du personnel
  - le responsable informatique
- *Relations externes :*
  - prestataires de services (agences de voyage, prestataires de transport, de restauration, d'hébergement, etc.)
  - fournisseurs, clients, partenaires externes

### ***Autonomie et responsabilité***

*Pour les deux premières activités, l'assistant dispose d'une autonomie, variable selon son niveau d'expérience et le degré de délégation du chef d'entreprise, mais globalement importante. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise et des procédures établies.*

*Dans le cadre du travail collaboratif, sa participation est limitée aux domaines définis par le responsable ou le prestataire informatique.*

### **Résultats attendus**

- Tenue et mise à jour fiable des emplois du temps dans le respect des contraintes et de la confidentialité
- Transmission des informations relatives aux emplois du temps aux personnes concernées
- Tenue fiable des outils de planification
- Collecte des informations nécessaires à l'organisation des déplacements et des événements internes et externes
- Organisation fiable des déplacements et des événements dans le respect des contraintes
- Production et transmission d'informations et de documents pertinents pour le bon déroulement des activités
- Contrôle et évaluation du bon déroulement des activités
- Fonctionnement efficace du travail collaboratif et de la messagerie
- Conception d'outils d'analyse des activités et des tâches administratives
- Propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives

## A5 GESTION DES RESSOURCES

L'assistant est placé dans une position particulière dans la mesure où converge vers lui l'expression des besoins des différents collaborateurs ou services. En matière d'immobilisations et de ressources financières, il prépare les éléments de la prise de décision du dirigeant et assure la gestion de certains dossiers. Par ailleurs, il s'assure de la mise en place d'une organisation efficace de l'information pour la mettre à disposition des utilisateurs internes et externes et veiller à sa conservation.

### A5.1. Participation à la gestion des immobilisations

T.5.1.1 Acquisition et suivi des immobilisations corporelles

T.5.1.2 Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles

### A5.2. Participation à la gestion des ressources financières

T.5.2.1 Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement

T.5.2.2 Suivi et optimisation des flux de trésorerie

### A5.3. Gestion de l'information

T.5.3.1 Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise

T.5.3.2 Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage

## Conditions d'exercice

### *Moyens et ressources*

- *Données et informations disponibles :*
  - informations sur les fournisseurs d'immobilisation et les équipements
  - extraits de cahier des charges
  - factures d'acquisition d'immobilisations
  - réglementation comptable sur l'amortissement des immobilisations
  - information sur la situation financière de l'entreprise bilan, comptes de résultats, plans d'investissement et de financement)
  - informations sur les modes de financement et de crédit
  - prévisions de flux de trésorerie
  - documents bancaires
- *Équipements et logiciels :*
  - micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante
  - logiciels : texteur, tableur, gestionnaire de bases de données
  - matériel de téléphonie fixe et mobile
  - modules comptable et des immobilisations du progiciel de gestion intégrée ou logiciel de gestion comptable et de gestion des immobilisations
  - logiciels documentaires

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*

- le chef d'entreprise
- les membres du personnel

- Relations externes :
  - les assureurs, les intermédiaires financiers
  - les centres de documentation
  - les prestataires de service

### **Autonomie, responsabilité**

*Les décisions en matière de gestion des immobilisations et des ressources financières sont du domaine du chef d'entreprise. L'assistant dispose d'une responsabilité qui se limite à une préparation rigoureuse des dossiers et à leur suivi. L'exercice des missions de l'assistant s'exerce dans le respect de la politique de l'entreprise et de la réglementation.*

*L'assistant dispose par contre d'une autonomie plus importante dans le domaine de la gestion de l'information. Elle s'exerce dans le respect des procédures établies et des obligations légales relatives à la conservation des documents.*

### **Résultats attendus**

- Recommandations sur les équipements et installations nécessaires à des conditions de travail optimales
- Portefeuille de fournisseurs adapté aux besoins de l'entreprise
- Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur
- Proposition de plans d'amortissements d'immobilisations, de plans de financement et de plans de trésorerie
- Proposition pertinente de modes de financement ou de crédits
- Pertinence et fiabilité de l'information collectée
- Accessibilité aux informations
- Procédures de conservation des informations

## **A6 PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE**

L'assistant a un rôle actif dans l'ensemble des activités qui concourent au développement de l'entreprise. Il exerce un rôle d'alerte auprès du dirigeant et lui fournit les informations nécessaires à la prise de décision.

En cas de transmission de l'entreprise, l'assistant est capable d'apporter une aide au dirigeant pour l'évaluation de son affaire et les démarches administratives de cession.

### **A.6.1. Participation à la démarche qualité**

T.6.1.1 Formalisation, contrôle et amélioration des procédures administratives

T.6.1.2 Veille sur la certification

T.6.1.3 Mise en œuvre de la démarche de certification

T.6.1.4 Analyse des retours et des réclamations

T.6.1.5 Communication des analyses et des propositions d'amélioration

### **A.6.2. Participation à la gestion des connaissances**

T.6.2.1 Organisation de la mutualisation des connaissances et des pratiques

### **A.6.3. Participation au contrôle de gestion**

T.6.3.1 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte

T.6.3.2 Calcul et analyse des coûts et des résultats

### **A.6.4. Participation au développement commercial national ou international**

T.6.4.1 Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise

T.6.4.2 Fidélisation de la clientèle

### **A.6.5. Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise**

T.6.5.1 Analyse financière, commerciale et des ressources humaines de l'entreprise

T.6.5.2 Préparation d'une opération de reprise

## **Conditions d'exercice**

### ***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  - *organisation et procédures internes*
  - *tableaux de bord*
  - *informations sur la certification*
  - *organigramme de l'entreprise*
  - *documentation des prestataires de gestion des connaissances*
  - *informations comptables et commerciales de l'entreprise*
  - *information sur le marché de l'entreprise*



- informations sur les ressources humaines de l'entreprise
- réglementation commerciale, fiscale, sociale

- *Équipements et logiciels :*
  - micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne
  - logiciels : texteur, tableur
  - logiciel de gestion de bases de données
  - progiciel de gestion intégrée
  - matériel de téléphonie
  - logiciel de PréAO

### ***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  - le chef d'entreprise
  - les membres du personnel
  - le responsable qualité
- *Relations externes :*
  - les organismes de certification
  - les clients
  - les prestataires de systèmes de gestion des connaissances
  - l'expert comptable
  - les banques, les assurances, les organismes sociaux, l'administration fiscale

### ***Autonomie, responsabilité***

*L'autonomie et la responsabilité de l'assistant sont limitées par le degré de délégation du chef d'entreprise dans la mesure où la pérennité et le développement de l'entreprise sont en jeu. L'assistant a surtout un rôle d'alerte et d'aide à la décision. Il exerce ses missions dans le respect de la politique de l'entreprise et de la réglementation.*

### **Résultats attendus**

- Production de documents et d'outils d'analyse fiables pour la démarche qualité
- Efficacité du suivi de la démarche de certification
- Choix pertinent des prestataires de système de gestion des connaissances
- Mise à jour fiable de la base de données des connaissances de l'entreprise
- Analyse pertinente de la performance de l'entreprise
- Analyse pertinente du marché de l'entreprise
- Propositions argumentées d'actions de fidélisation de la clientèle et de leur évaluation
- Évaluation rigoureuse et méthodique de la situation financière, commerciale et humaine de l'entreprise
- Accompagnement dans les démarches de cession de l'entreprise

## **A7 GESTION DES RISQUES**

L'assistant participe activement à la mise en place des dispositifs de prévention des risques liés à l'activité de l'entreprise. Il intervient dans le cadre des obligations légales pour assurer la protection des salariés en termes de santé et de sécurité au travail et pour assurer la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise. Il s'assure du respect de leur mise en œuvre et adopte une attitude de veille permanente à ce sujet.

### **A.7.1. Participation à la gestion des risques informatiques**

T.7.1.1 Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux

T.7.1.2 Gestion des applications informatiques

T.7.1.3 Maintenance et protection des postes de travail

### **A.7.2. Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail**

T.7.2.1 Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation

T.7.2.2 Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité

T.7.2.3 Suivi des formations spécifiques à la sécurité et à la santé du personnel (incendie, secourisme...)

T.7.2.4- Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques

### **A.7.3. Participation à la protection des personnes, des biens et des droits**

T.7.3.1 Suivi des risques

T.7.3.2 Suivi des contrats d'assurance

T.7.3.3 Suivi des dossiers de «sinistres»

T.7.3.4 Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle

### **A.7.4. Participation à la gestion des risques financiers**

T.7.4.1 Évaluation et suivi des risques « clients »

T.7.4.2 Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux

### **A.7.5. Participation à la gestion des risques environnementaux**

T.7.5.1 Évaluation des risques environnementaux

T.7.5.2 Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise

T.7.5.3 Suivi des réglementations européennes et nationales en matière d'économie d'énergie

## Conditions d'exercice

### **Moyens et ressources**

- *Données et informations disponibles :*
  - réglementation en vigueur
  - règlement intérieur
  - polices d'assurance de l'entreprise, garanties contractuelles,
  - déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle
  - documentation technique de l'entreprise
  - tableaux de bord
  - informations relatives au contexte de l'entreprise et à son environnement
  - contrats avec les prestataires
- *Équipements et logiciels :*
  - micro-ordinateurs connectés aux réseaux local et étendu
  - matériel de communication
  - logiciels bureautiques
  - logiciels de communication
  - logiciels de protection informatique
  - système de gestion de base de données

### **Liaisons fonctionnelles**

- *Relations internes :*
  - les membres du personnel,
  - les instances représentatives du personnel
- *Relations externes :*
  - l'Inspection du travail, la Médecine du travail, les caisses de Sécurité Sociale et les organismes d'assurance et de mutuelle complémentaires ...
  - les organismes institutionnels de la protection de la santé et de la propriété intellectuelle et industrielle
  - les organisations professionnelles
  - les prestataires de service

### **Autonomie, responsabilité**

*L'assistant participe à la gestion des risques en fonction de la politique définie par le chef d'entreprise et des consignes données.*

*Il est responsable des activités opérationnelles qui sont à sa charge : préparation des dossiers, des déclarations auprès des organismes impliqués dans la prise en charge juridique, sociale, et financière des risques, transmission des consignes, organisation de l'information du personnel et contrôles réguliers.*

*Il lui revient d'alerter le chef d'entreprise sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques nouveaux pour l'entreprise.*

## Résultats attendus

- Fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique
- Identification et recensement des risques de l'entreprise
- Production des documents conformes aux obligations légales
- Analyse des coûts des prestations et préconisations
- Mise en place de dispositifs de détection et suivi de la procédure de « remédiation » des dysfonctionnements repérés
- Élaboration et mise à jour des contrats
- Communications interne et externe efficaces relatives à la prévention des risques
- Évaluation pertinente des risques liés aux clients et aux échanges internationaux
- Évaluation pertinente des risques environnementaux.

## A8 COMMUNICATION GLOBALE

L'assistant facilite la mise en relation des acteurs internes pour les mobiliser et fédérer leur action. Il contribue ainsi à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation des salariés. Il participe également par certaines de ses activités à véhiculer une image valorisante de l'entreprise. La communication externe doit pouvoir être réalisée en langue nationale ou étrangère.

### A.8.1. Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)

T.8.1.1 Création et modélisation de documents

T.8.1.2 Rédaction et diffusion de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès verbaux, rapports, courriels ...) en langue nationale ou étrangère

T.8.1.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe

T.8.1.4 Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage...)

### A.8.2. Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

T.8.2.1 Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information

T.8.2.2 Contribution à la communication institutionnelle

T.8.2.3 Contribution à la communication commerciale

T.8.2.4 Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

## Conditions d'exercice

### *Moyens et ressources*

- *Données et informations disponibles :*
  - *informations sur les partenaires et les salariés*
  - *organigramme de l'entreprise*
  - *consignes et instructions*
  - *charte graphique*
  - *modèles de documents*
  - *site Internet et Intranet*
- *Équipements et logiciels :*
  - *micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne*
  - *logiciels de traitement de textes, tableur, de gestion de bases de données, de PréAO, outil de conception d'IHM*
  - *matériel de téléphonie et péritéléphonie*
  - *supports d'affichage*

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*
  - *le chef d'entreprise,*
  - *l'ensemble du personnel*
- *Relations externes :*
  - *les partenaires de l'entreprise*
  - *les clients*

### ***Autonomie et responsabilité***

*En fonction des consignes reçues, l'assistant est responsable de la conception et du développement des supports de communication interne de l'entreprise. Il doit veiller à leur qualité, au respect de l'identité culturelle et de l'image de l'entreprise. Il soumet ces supports à l'approbation du dirigeant et les diffuse auprès des destinataires.*

*Dans le cadre de la politique définie par le dirigeant en matière de communication externe, l'assistant contribue par ses activités, au développement de la valorisation de l'image de l'entreprise.*

### **Résultats attendus**

- Augmentation de la notoriété
- Résolution des conflits internes et externes
- Fidélisation de la clientèle
- Accroissement de la motivation et de l'implication des salariés
- Amélioration du climat social
- Amélioration de l'image externe de l'entreprise
- Accroissement de la productivité du travail et de la performance individuelle et collective
- Qualité des documents produits
- Respect de la confidentialité,
- Efficacité dans les situations de communication.