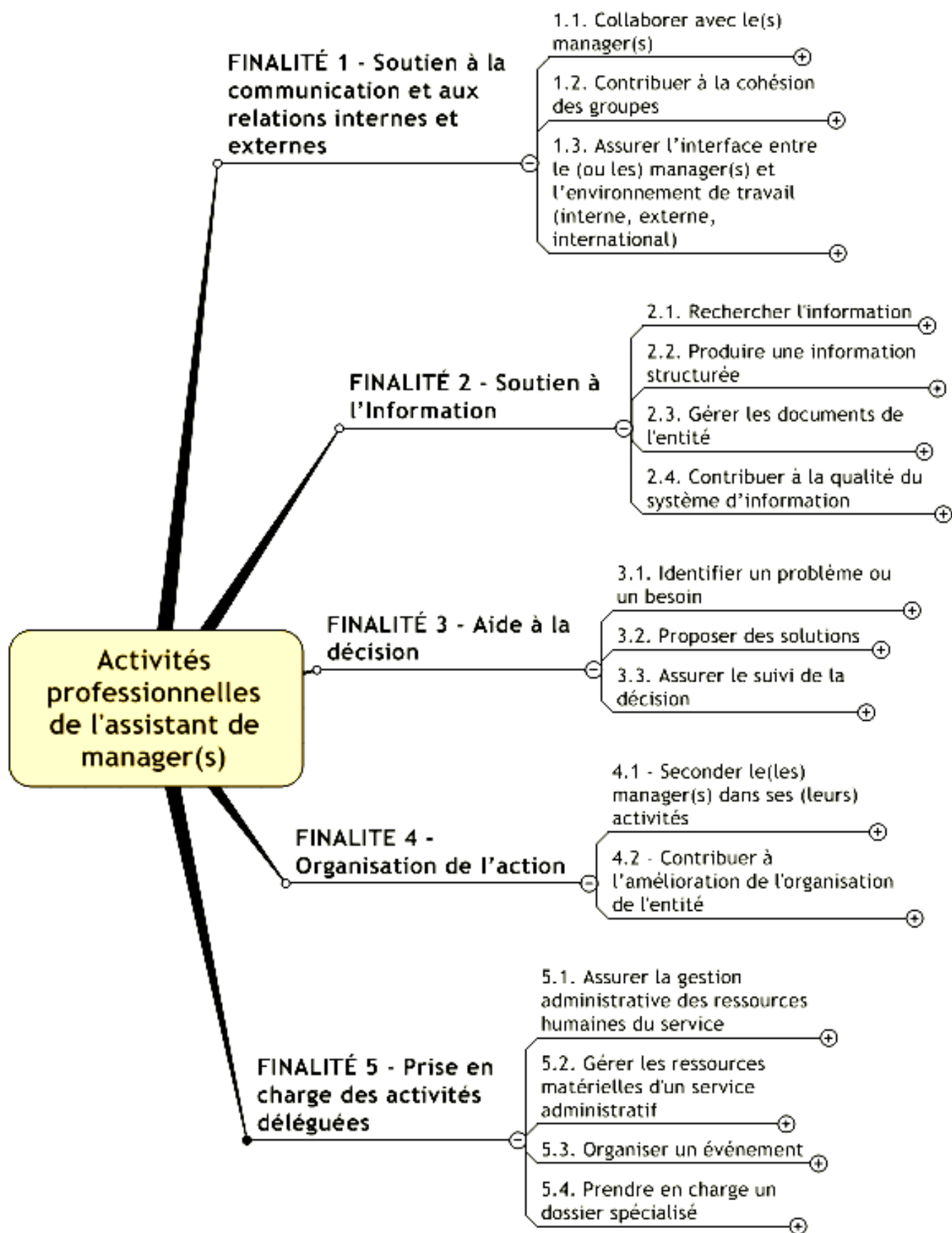


BTS Assistant de manager(s) LES FINALITES PROFESSIONNELLES



FINALITÉ 1

Soutien à la communication et aux relations internes et externes

L'assistant facilite la communication à tous les niveaux (interpersonnel, au sein des groupes de travail) et assure un rôle d'interface pour le(s) manager(s) pour le(s)quel(s) il travaille, dans des contextes multiculturels

1.1 Collaborer avec le(s) manager(s)

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail
- Rendre compte, informer, faire le point

1.2 Contribuer à la cohésion des groupes

- Installer les conditions d'un climat de travail favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion

1.3 Assurer l'interface entre le (ou les) manager(s) et l'environnement de travail (interne, externe, international)

- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international)
- Accueillir et informer en français et en langue étrangère
- Communiquer par écrit (à l'interne, à l'externe, en langue française et étrangère)
- Négocier en langue française et étrangère

MOYENS ET RESSOURCES

Des données et des informations disponibles :

- Informations relatives au contexte de l'organisation et à son environnement,
- Documentation relative à l'histoire, la culture, les orientations politiques et stratégiques de l'organisation
- Supports de communication de l'organisation internes et externes
- Données relatives aux objectifs assignés à l'entité
- Organigrammes, annuaires, carnets d'adresses, bases de données du personnel, des clients, des fournisseurs, etc.
- Procédures, modèles de documents et charte graphique

Des Equipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet, donnant accès à des espaces de travail collaboratif, à des plateformes de réunion à distance et à des services de téléphonie IP.
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques et de communication.
- Matériel de téléphonie, Vidéoprojecteur, Plate-forme de travail collaboratif
- Outils et logiciels de créativité : tableau blanc, de papier, logiciel de cartographie visuelle des idées.

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes :

- Le ou les manager(s)
- Le réseau relationnel interne du manager
- Son propre réseau relationnel interne

Relations externes (dans un contexte local, national, international) :

- Clients ou usagers, visiteurs
- Fournisseurs, prestataires de services, sous-traitants de l'entité
- Organismes sociaux, administrations, organisations professionnelles

AUTONOMIE

Une grande autonomie relationnelle :

- Dans le cadre de la culture de l'organisation
- Dans le respect des procédures établies

Prenant en compte :

- Les comportements professionnels attendus
- Les autres cultures (interlocuteurs internes et externes, relations internationales)

RESULTATS ATTENDUS

- Qualité de la communication dans le service et avec ses interlocuteurs
- Qualité du climat de travail
- Qualité des documents produits
- Efficacité dans les situations de négociation, de filtrage, de gestion du stress ou de conflit
- Respect de la confidentialité

FINALITÉ 2

Soutien à l'Information

L'assistant est vecteur de l'information entre son (ou ses) supérieur(s) hiérarchique(s), les membres de l'entité et les acteurs internes et externes en relation avec l'entité. Il produit, organise et diffuse l'information et gère les documents de l'entité afin d'en garantir l'intégrité et d'en faciliter l'accès.

2.1 Rechercher l'information

- Évaluer les besoins d'information
- Mobiliser les méthodes de recherche d'information, Assurer une veille informationnelle

2.2 Produire une information structurée

- Créer et modéliser un document
- Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse

2.3. Gérer les documents de l'entité

- Procéder à l'acquisition numérique de documents
- Trier, classer et archiver les documents du service

2.4. Contribuer à la qualité du système d'information

- Optimiser la circulation de l'information, Participer à l'évolution du système d'information
- Participer à la sécurité du système d'information

MOYENS ET RESSOURCES

Des données et des informations disponibles :

- Besoins d'information par le supérieur hiérarchique, les autres membres, les partenaires de l'entité
- Organigramme et documentation de l'organisation et de l'entité,
- Contraintes de coûts, de délais, de priorités, d'accessibilité
- Critères de hiérarchisation et de structuration de l'information
- Règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité
- Règles d'archivage et réglementation relative à la conservation des documents

Des équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques et de communication, logiciel de dépouillement d'enquêtes
- Système de gestion de bases de données relationnelles (service de serveur) et requêteur SQL (logiciel client)
- Accès à des modules opérationnels de progiciels de gestion intégrés
- Scanneur et logiciels associés (gestion électronique de documents, édition de formulaires, retouche d'images)
- Appareil photo numérique et logiciels associés +copieur (fonctionnalités de base et évoluées)

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes :

- Le (ou les) manager(s) + Les membres de l'entité + Le réseau interne de l'assistant
- Le service informatique et les services associés (archives, centre de documentation interne,)
- Les services en relation avec l'entité

Relations externes (dans un contexte local, national, international) :

- Centres de documentation, interlocuteurs experts, Sous-traitants des archives
- Organisations en relation avec l'entité

AUTONOMIE

Autonomie dans l'exécution des missions dans le respect :

- Des lois, des règles et des procédures, en particulier de confidentialité et de préservation de l'intégrité de l'information
- Des règles déontologiques, Du degré de délégation accordé par le supérieur hiérarchique
- Des délais légaux ou d'usage de conservation des documents de l'organisation

RESULTATS ATTENDUS :

- La pertinence de l'information collectée ou produite
- La diffusion ciblée de l'information
- L'accessibilité, pour l'assistant et les membres de l'entité, à tout document, vivant ou archivé
- Le respect de la confidentialité, L'intégrité de l'information
- Le respect des urgences et des délais

FINALITÉ 3

Aide à la décision

Dans certains domaines, l'assistant prépare et suit la prise de décision de son supérieur en effectuant un travail d'analyse, de proposition et de contrôle, dans le respect des contraintes, dans le contexte d'une entité ou d'un groupe de projet.

3.1 Identifier un problème ou un besoin

- Déceler un besoin ou un problème
- Définir les objectifs
- Identifier les contraintes et les opportunités

3.2 Proposer des solutions

- Rechercher des solutions
- Analyser les solutions
- Présenter les solutions

3.3 Assurer le suivi de la décision

- Définir un plan d'action
- Élaborer un tableau de bord
- Analyser les écarts
- Alerter et proposer des mesures correctives

4

MOYENS ET RESSOURCES

Des données et des informations disponibles :

- Formulation des objectifs de l'entité
- Formulation d'un besoin, d'un dysfonctionnement
- Bases de données internes à l'entité et à l'organisation
- Informations d'origine externe relatives à l'environnement technologique, économique, juridique, social de l'organisation

Des équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (en particulier tableur) et de communication.
- Logiciels de créativité et de cartographie visuelle des idées
- Logiciel de gestion de projets
- Système de gestion de bases de données relationnelles (service de serveur) et requêteur SQL (logiciel client)

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes :

- Le (ou les) manager(s) de l'entité
- Tout membre de l'entité susceptible d'être une personne ressource du point de vue du diagnostic, des propositions et du suivi de la décision.

Relations externes

- Tout interlocuteur susceptible de fournir des informations nécessaires au diagnostic, aux propositions, au suivi de la décision.

AUTONOMIE

- Autonomie dans le recensement et l'évaluation de solutions
- Autonomie de niveau variable dans le suivi de la décision, en fonction du niveau de délégation

RESULTATS ATTENDUS :

- Pertinence (en fonction des objectifs) et cohérence (au regard des contraintes) de la solution proposée
- Qualité de l'argumentation
- Efficacité du suivi
- Respect de la confidentialité

FINALITE 4

Organisation de l'action

L'assistant contribue à l'amélioration de l'organisation et à l'efficacité des personnes notamment celle de ses supérieurs hiérarchiques immédiats. Sa contribution à la réduction des coûts administratifs se déroule dans un contexte de travail coopératif et d'une démarche qualité.

4.1 Secondier le(les) manager(s) dans ses (leurs) activités

- Préparer et suivre l'action du manager
- Tenir les agendas personnels et partagés
- Organiser les déplacements

4.2 Contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité

- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs
- Participer à la coordination des activités des membres de l'entité
- Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

5

MOYENS ET RESSOURCES

Des données et des informations disponibles :

- Organigramme de l'organisation
- Objectifs et priorités de l'entité
- Processus existants, formalisés ou non
- Manuel des procédures, manuel qualité
- Missions et attributions des membres de l'entité
- Dossiers, projets et actions en cours dans l'entité
- Contraintes financières et de temps.

Des équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques et de communication.
- Accès à un espace de travail collaboratif
- Logiciel de gestion de projets

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes :

- Le(s) manager(s) et les membres de l'entité
- Les secrétaires ou employés rattachés à l'entité
- Le service informatique

Relations externes dans un contexte local, national, international :

- Prestataires de services

AUTONOMIE

- Autonomie dans le cadre de la délégation et dans le respect des procédures

RESULTATS ATTENDUS :

- Mise à disposition du manager d'un dossier organisé, complet, actualisé, fiable
- Respect de la confidentialité
- Respect des urgences et priorités
- Simplification, harmonisation des procédures
- Maîtrise de la qualité, des coûts et des délais au sein de l'entité
- Efficacité de la coordination
- Fiabilité des agendas
- Pertinence du conseil en TIC

FINALITÉ 5

Prise en charge des activités déléguées

L'assistant prend en charge des dossiers opérationnels qui lui sont confiés par le responsable.

Certains, de nature administrative, lui sont traditionnellement confiés et font partie du cœur du métier : gestion administrative des ressources humaines de l'entité, gestion des ressources matérielles, organisation de manifestations.

D'autres, plus spécialisés, correspondant à un élargissement des compétences de l'assistant, revêtent une dimension technique propre au domaine d'activité du service dans lequel l'assistant est affecté : suivi clientèle, gestion d'appels d'offres, dossier qualité, plan de communication,

5.1. Assurer la gestion administrative des ressources humaines du service

- Participer au processus de recrutement, Préparer et suivre les formations
- Assurer le suivi des congés annuels et gérer les absences
- Participer à l'information sociale des membres du service
- Mettre à jour des données administratives du personnel

5.2. Gérer les ressources matérielles d'un service administratif

- Gérer les achats de petit matériel et de fournitures, Aménager l'espace de travail
- Élaborer et suivre le budget de fonctionnement du service

5.3. Organiser un événement

- Assurer la logistique
- Assurer la communication
- Prévoir et gérer les coûts, Évaluer les résultats

5.4 Prendre en charge un dossier spécialisé

- Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité
- Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité
- Évaluer sa performance

MOYENS ET RESSOURCES

Des données et des informations disponibles :

- Organisation de l'entité : organigramme, annuaire interne, charte graphique, procédures, cahier des charges
- Culture, stratégie, objectifs de l'entité
- Contexte et environnement professionnel : informations sociales et juridiques, presse spécialisée, résultats d'enquêtes,...
- Bases de données internes : personnel, clients, fournisseurs, produits et services
- Documentation sur les produits et les services offerts par l'entité
- Catalogues, tarifs, conditions des fournisseurs de l'entité

Des équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (texteur, tableur, publication assisté par ordinateur et SGBDR micro) et de communication, requêteur SQL
- Matériel de communication (téléphones fixe et mobile, téléphonie IP, télécopie).
- Accès à des applications métier du domaine de gestion et/ou de spécialisation pris en charge.

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes :

- Le (ou les) managers
- Les membres de l'entité (services juridiques)

Relations externes (dans un contexte local, national, international) :

- Les fournisseurs, prestataires de services, sous-traitants
- Les organismes de formation
- Les partenaires institutionnels locaux (collectivités, administrations publiques et privées...)

AUTONOMIE

- Autonomie dans l'exécution des missions
- Ainsi que respect des règles et procédures de l'organisation, règles déontologiques, du cadre législatif et réglementaire.

RESULTATS ATTENDUS :

- En adéquation avec les contraintes financières, humaines et techniques de l'organisation, résultats attendus :
 - Réalisation des objectifs dans le respect des contraintes (délais, coûts)
 - Conformité des productions aux attentes, à la réglementation, aux normes