BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

"ASSISTANT(E) DE MANAGER(S)"

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES 2

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION 18

Savoirs associés du domaine général 18

Les activités métier 19

Compétences du domaine professionnel 32

Connaissances associées 51

Unités constitutives du diplôme 73

Unités communes 74

ANNEXE II

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL 75

ANNEXE III

GRILLE HORAIRE 78

ANNEXE IV

RÈGLEMENT D'EXAMEN 79

ANNEXE V

DEFINITION DES EPREUVES 80

Épreuve E4 : Communication professionnelle en français et langue étrangère 80

Épreuve E5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions 86

Épreuve E6 : Action professionnelle 88

Épreuve F2 : Module de spécialisation 93

ANNEXE VI

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVE ET D'UNITÉS 94

Document de travail

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. APPELLATION DU DIPLÔME

Brevet de technicien supérieur Assistant(e) de manager(s)

II. CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. Définition

L'assistant de manager(s) exerce ses fonctions auprès d'un responsable, d'un cadre ou d'une équipe (service, groupe projet…)[1]. Son activité, essentiellement de nature relationnelle, organisationnelle et administrative, peut être caractérisée par :

- **des activités de soutien** qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe. L'assistant accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, suit son travail. Ces activités, qui constituent le cœur du métier de l'assistant, peuvent être regroupées selon leurs finalités :
  - soutien à la communication et aux relations internes et externes
  - soutien à l'information
  - aide à la décision
  - organisation de l'action

- **des activités déléguées**, plus ou moins spécialisées selon le service dans lequel exerce l'assistant, qui participent à l'efficience de l'entité. L'assistant prend en charge les dossiers spécifiques confiés par son ou ses supérieurs hiérarchiques.

L'activité de l'assistant est **fortement marquée par le contexte, souvent international**, dans lequel il exerce ses fonctions : métier et culture de l'organisation, service, fonction du ou des supérieurs hiérarchiques, style de management, degré de délégation, caractéristiques des partenaires internes et externes. En effet, ce contexte a un impact sur :

- l'importance des activités déléguées, même si la fonction d'assistant se caractérise par un poids prépondérant des activités de soutien ;
- la nature des dossiers à traiter ;
- l'usage d'une terminologie spécifique liée au service dans lequel il exerce ;
- la dimension multiculturelle des relations.

En qualité de représentant du manageur ou de l'entité dans laquelle il travaille, l'assistant est au cœur de relations internes et externes, souvent complexes. L'exercice de sa fonction d'interface, notamment dans des contextes d'urgence, induit de fortes **exigences comportementales**.

[1] Par commodité, compte tenu de la diversité des situations, le terme entité sera utilisé dans ce référentiel pour désigner le service, le département, le groupe de travail… au sein duquel l'assistant exerce son activité.

Document de travail

Si l'étendue de l'exercice professionnel est en partie déterminée par le contexte du poste, elle résulte également de la capacité d'anticipation, de l'initiative, de la force de proposition de l'assistant.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

Les emplois d'assistant de manager(s) intéressent tout type et toute taille d'organisation (entreprises, associations, administrations, autres organismes publics et privés, nationaux ou internationaux). Leurs intitulés sont extrêmement variables, en fonction des habitudes professionnelles, de l'entité dans laquelle le titulaire du diplôme exerce, et du poids relatif des activités déléguées ainsi que du degré de responsabilité.

Pour le diplôme concerné, les appellations les plus fréquentes pratiquées par les organisations sont les suivantes :

- assistant de direction, assistant d'équipe, assistant de groupe projet,
- assistant RH, assistant commercial, assistant en communication…

Les dimensions bilingue ou trilingue de l'emploi se banalisant, les appellations les explicitent de moins en moins.

Le contenu d'emploi, dans l'énonciation des objectifs de la fonction, paraît relativement stable. Cependant, les activités de l'assistant de manager(s) ont été fortement modifiées sous la double influence des évolutions organisationnelles et technologiques qui favorisent :

- le développement du travail collaboratif dans un contexte de fonctionnement en réseau, qui a pour effet un accroissement des tâches de coordination et de la communication, en particulier dans le cadre de groupes de projets ;
- une redistribution vers les assistants de tâches incombant jusque-là à l'encadrement (recherche et synthèse de l'information, liaison, suivi de dossiers, animation d'un groupe de travail…).

Ces évolutions n'ont pas affecté les effectifs employés mais déplacent le niveau de qualification, en faveur du BTS, diplôme référent. Les tendances de l'emploi ainsi que les études prospectives permettent de prévoir un développement global des effectifs dans la décennie à venir, accompagné d'une poursuite de l'élévation des qualifications.

II.2.2. Place dans l'organisation

Le titulaire du diplôme exerce son activité auprès d'un responsable ou d'un groupe de responsables, pour lesquels il assure un rôle d'interface, voire de médiation, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international.

Il peut être conduit à encadrer une équipe de secrétaires ou à coordonner un groupe de projet.

Compte tenu de son rôle spécifique de soutien auprès du responsable pour lequel il travaille, il intervient

- seul ou dans le cadre d'une équipe,
- en autonomie totale ou partielle.

Document de travail

II.2.3. Environnement technologique de l'emploi

Il se caractérise par :

- une généralisation des technologies de l'information et de la communication

Les évolutions technologiques, dans des organisations qui fonctionnement de plus en plus en réseau, favorisent le développement du travail coopératif, recourrant à des ressources partagées, entre des acteurs éloignés et avec des exigences croissantes de réactivité.

- une banalisation et un enrichissement de la bureautique

La bureautique ne se limite plus aujourd'hui à la saisie et à la mise en forme de documents. Elle est partie intégrante du système d'information de l'entreprise. Ses usages s'articulent avec l'utilisation des applications métier et l'accès aux bases de données internes facilité par les portails. Elle mobilise des fonctions de communication et de recherche d'information avancées. Enfin, les évolutions récentes des outils bureautiques offrent des possibilités de modélisation, d'échange et d'enrichissement des documents qui déplacent les compétences vers la GED (Gestion électronique des documents) bureautique.
On assiste ainsi à une élévation et à un élargissement des compétences dans le domaine de la bureautique, processus dans lequel l'assistant de manager(s) est considéré comme un expert et un vecteur de diffusion de l'innovation afin de dégager des gains de productivité dans la production et la diffusion de documents.

- l'inscription dans le système d'information de l'organisation

L'activité de l'assistant s'inscrit aussi dans l'environnement technologique mis en place par l'organisation dans laquelle il travaille, caractérisé par un système d'information de plus en plus intégré et qui structure le fonctionnement de l'organisation en processus. Les règles d'authentification, les droits d'accès aux bases de données partagées, le respect des procédures établies et les modalités de coopération influencent fortement son travail. Par son rôle dans la communication et l'information, l'assistant peut être associé aux évolutions de ce système, en tant qu'interlocuteur averti, apte à exprimer les besoins d'une équipe.

II.2.4. Évolution de l'emploi

Le parcours de l'assistant de manager(s) commence par des emplois de type « assistant junior » ou « assistant généraliste » puis se développe soit vers l'assistanat de cadres de haut niveau soit vers la spécialisation dans une fonction, qui exige une technicité croissante. Il peut conduire vers des emplois de cadre administratif.

Ce parcours est le résultat d'une mobilité fonctionnelle à l'intérieur d'une organisation ou passe par le changement d'organisation, en fonction des opportunités offertes.

II.2.5. Conditions générales d'exercice

L'étendue et le contenu des fonctions de l'assistant dépendent de son environnement managérial immédiat que l'on peut caractériser par le service, le nombre de responsables pour lesquels il travaille, leurs fonctions, les modes d'organisation du travail, la mobilité de l'encadrement et surtout les degrés de délégation du ou des supérieurs vers l'assistant.

Ils dépendent aussi de la possibilité offerte ou non à l'assistant de déléguer certaines de ses tâches ou attributions à du personnel qualifié : secrétaires ou employés.

Les relations de l'assistant de manager(s) avec son ou ses supérieurs hiérarchiques et avec les autres services, les communications nombreuses en provenance de l'extérieur, imposent des

Document de travail

interruptions fréquentes de l'activité en cours et nécessitent une extrême adaptabilité de l'assistant qui est contraint d'ajuster son rythme de travail aux sollicitations des autres.

Quels que soient leur taille et leur secteur d'activité, les organisations se trouvent en situation d'échange et donc de communication avec des pays partenaires, au moins dans des relations de type client-fournisseur. La fonction d'interface de l'assistant de manager(s) l'expose donc à des relations fréquentes avec des partenaires étrangers non francophones.

Placé en position de « veille professionnelle », l'assistant analyse en permanence l'impact des évolutions des contextes organisationnels, technologiques et managériaux sur les pratiques professionnelles et sur ses compétences. Il peut ainsi être conduit à formuler ses propres besoins de formation.

Autonomie et responsabilité

L'assistant de manager(s) agit en autonomie tout en devant rendre compte régulièrement.

Sa responsabilité s'exerce de façon variable : l'assistant participe, par ses activités de soutien, à des actions et décisions d'ordre tactique et stratégique de l'encadrement ou mène, en pleine responsabilité, les activités de nature opérationnelle qui lui ont été déléguées.

L'assistant organise son travail et éventuellement celui d'une équipe de secrétaires. Par définition, il organise ou contribue à l'organisation du travail du ou des acteurs dont il soutient l'action.

Il dispose d'une importante marge d'initiative, attendue par l'encadrement pour lequel il travaille, du fait même de la définition de la fonction d'assistant et de la capacité d'anticipation qu'elle comporte.

Les missions confiées à l'assistant supposent, par essence, une vision précise de l'activité du manager, de la dimension de sa responsabilité et de sa place dans l'organisation globale.

L'assistant doit également, dans le cadre de son poste et des délégations qui lui sont attribuées, cerner le champ et les limites de sa propre responsabilité dans l'organisation.

Maîtrise des technologies

L'assistant échange en permanence avec le supérieur hiérarchique et ses partenaires. Il mobilise donc couramment les outils les plus actuels de communication à distance : téléphone, télécopieur, ordinateur connecté à des réseaux internes et externes. Il maîtrise également les technologies de communication, de production et de gestion des documents ainsi que de recherche d'information.

Il est aussi appelé à conseiller les membres du service sur l'usage de ces outils et à contribuer au diagnostic des problèmes qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects techniques de leur poste de travail.

Il s'empare des opportunités offertes par les évolutions majeures des outils bureautiques afin de les mettre en œuvre ou de les faire mettre en œuvre dès lors qu'elles apportent une réponse efficiente dans le service dans lequel il travaille.

Document de travail

Maîtrise de compétences langagières

Dans son rôle d'interface et de concepteur et rédacteur de documents et de supports de communication, le titulaire du diplôme doit maîtriser la qualité de son expression écrite et orale. L'ouverture internationale de la plupart des organisations exige des compétences linguistiques dans au moins deux langues étrangères, en expression et compréhension écrites et orales.

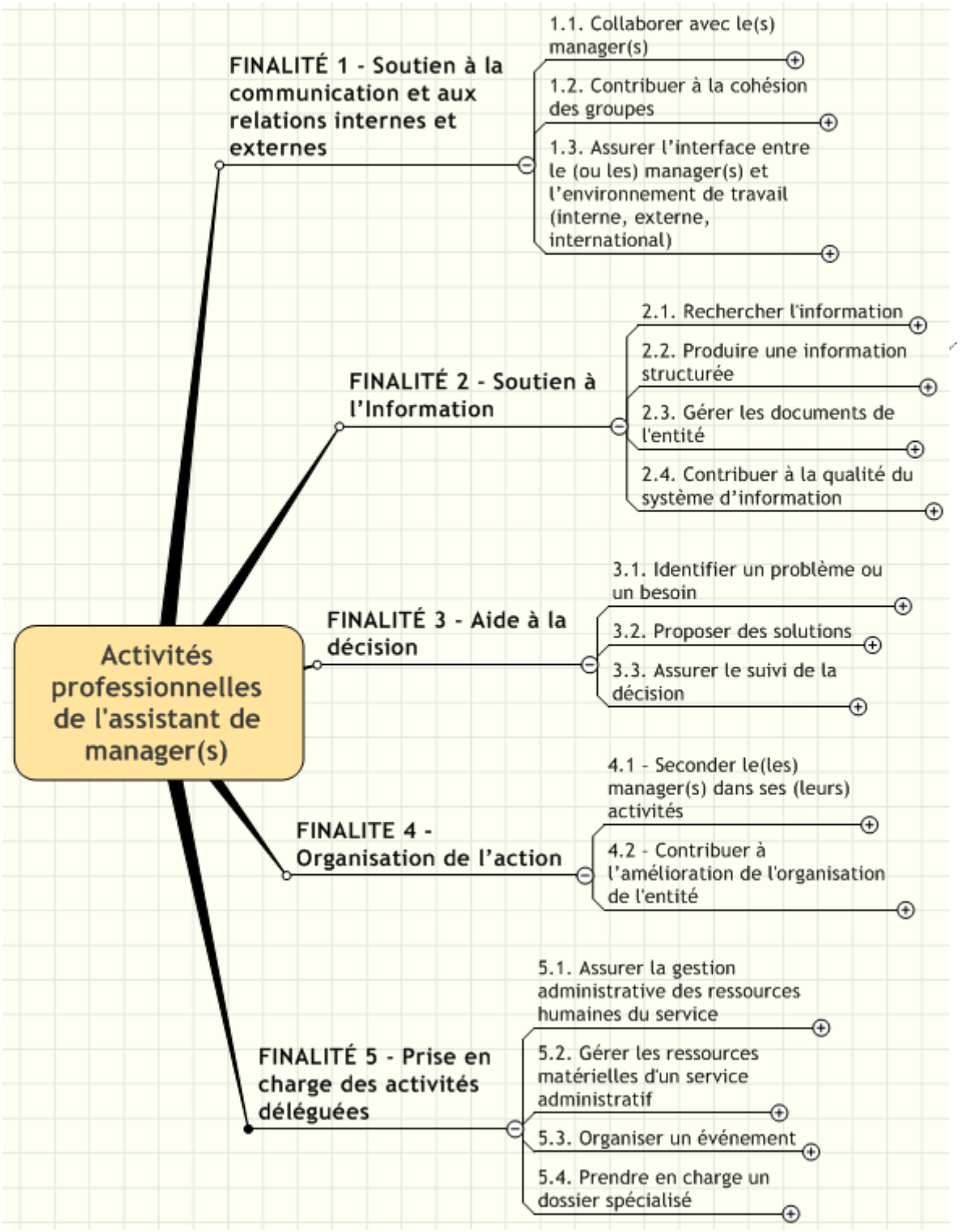
Maîtrise de compétences comportementales

Motivé, réactif, l'assistant de manager(s) fait preuve de capacités relationnelles qui lui permettent d'exercer avec loyauté et dans la plus stricte confidentialité, son rôle d'interface auprès d'un cadre supérieur ou pour une équipe.

Il gère le stress inhérent à la pression exercée par la forte exigence d'un comportement professionnel attendu : rigueur, autonomie, anticipation, rapidité, disponibilité, discrétion, patience, dans des contextes de travail souvent interrompu, ce qui nécessite une grande réactivité.

Adaptable, doté d'une curiosité professionnelle et d'une bonne culture générale, notamment économique et juridique, il perçoit les enjeux de sa fonction ainsi que des activités qui lui sont confiées et les situe dans leur contexte général.

Document de travail


Activités professionnelles de l'assistant de manager(s)
FINALITÉ 1 - Soutien à la communication et aux relations internes et externes
1.1. Collaborer avec le(s) manager(s)
1.2. Contribuer à la cohésion des groupes
1.3. Assurer l'interface entre le (ou les) manager(s) et l'environnement de travail (interne, externe, international)
FINALITÉ 2 - Soutien à l'Information
2.1. Rechercher l'information
2.2. Produire une information structurée
2.3. Gérer les documents de l'entité
2.4. Contribuer à la qualité du système d'information
FINALITÉ 3 - Aide à la décision
3.1. Identifier un problème ou un besoin
3.2. Proposer des solutions
3.3. Assurer le suivi de la décision
FINALITE 4 - Organisation de l'action
4.1 - Seconder le(les) manager(s) dans ses (leurs) activités
4.2 - Contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité
FINALITÉ 5 - Prise en charge des activités déléguées
5.1. Assurer la gestion administrative des ressources humaines du service
5.2. Gérer les ressources matérielles d'un service administratif
5.3. Organiser un événement
5.4. Prendre en charge un dossier spécialisé

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

Données et 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, des partenaires de l'entité.
- Procédures, modèles de documents et charte graphique

Équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet, donnant accès à des espaces de travail collaboratif, à des plates-formes 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.

Document de travail

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)

RÉSULTATS 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

Document de travail

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

Données et informations disponibles :

- Besoins d'information par le supérieur hiérarchique, les autres membres, les partenaires de l'entité
- Organigramme de l'organisation et de l'entité
- 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

Document de travail

Équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (en particulier SGBDR micro) 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 (reconnaissance optique de caractères, 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

RÉSULTATS 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

Document de travail

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

MOYENS ET RESSOURCES

Données et 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

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)

Document de travail

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

RÉSULTATS 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

Document de travail

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 Seconder 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 oeuvre 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

MOYENS ET RESSOURCES

Données et 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.

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

Document de travail

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

RÉSULTATS 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

Document de travail

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 et 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 de clientèle, gestion des 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
- 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

5.5. 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

Données et informations disponibles :

- Organisation de l'entité : organigramme, annuaire interne, charte graphique, procédures, cahier des charges

Document de travail

- 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

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 dans le respect des règles et procédures de l'entreprise, des règles déontologiques et du cadre législatif et réglementaire.

RÉSULTATS ATTENDUS :

En adéquation avec les contraintes financières, humaines et techniques de l'entreprise, les résultats suivants sont attendus :

- Réalisation des objectifs dans le respect des contraintes (délais, coûts)
- Conformité des productions aux attentes, à la réglementation, aux normes

Document de travail

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

SAVOIRS ASSOCIÉS DU DOMAINE GÉNÉRAL

Document de travail

LES ATELIERS METIER

1. Définition

Les ateliers métier constituent un espace pédagogique privilégié pour développer les compétences professionnelles, essentiellement de nature communicationnelle et relationnelle, de l'assistant(e) de manager(s). Ils privilégient l'acquisition de :
- compétences langagières mobilisées à l'oral comme à l'écrit, en français et en langues vivantes,
- compétences relationnelles dans des contextes marqués par l'interculturalité et les enjeux, parfois divergents, des acteurs.

Ces ateliers aident à prendre conscience du fait que communiquer, tout particulièrement à l'oral, est étroitement lié à la situation sociale dans laquelle la communication s'exerce.

Les ateliers métier se fondent sur la complémentarité entre professeurs de français, de langues vivantes étrangères et d'économie et gestion.

2. Objectifs

Les ateliers métier doivent permettrent d'acquérir la professionnalité propre au métier d'assistant(e) de manager(s) et plus précisément de :
- développer des comportements professionnels adaptés aux contextes rencontrés
- mobiliser et acquérir les compétences relationnelles spécifiques

Ces objectifs seront atteints par les moyens didactiques et pédagogiques favorisant :
- le rapport à la langue permettant l'acquisition des compétences langagières spécifiques aux situations de travail,
- le rapport à l'écrit et l'acquisition des compétences rédactionnelles exigées en milieu professionnel,
- une attitude réflexive sur son comportement et sa performance en situation professionnelle.

3. Modalités

Les ateliers sont animés et pilotés conjointement par un professeur d'économie et gestion d'une part, par un professeur de français et / ou un professeur de langue vivante étrangère d'autre part, selon un planning d'interventions élaboré en commun. Chacun de ces professeurs apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences spécifiques.

L'organisation des ateliers doit permettre la mise œuvre d'activités par la classe entière pratiquées soit en petit groupe soit individuellement, accompagnées par un professeur ou en autonomie.

On peut imaginer, par exemple, que :

- le professeur de français ou de langue vivante étrangère travaille « en amont », l'enseignant d'économie et gestion prenant appui sur ces acquis pour un travail sur des situations simulées ou vécues en recourant aux moyens de la didactique professionnelle,

Document de travail

- le professeur de français ou de langue et celui d'économie et gestion interviennent ensemble sur des situations professionnelles,

- le professeur de français ou de langue et celui d'économie et gestion, par l'observation et le diagnostic, proposent des activités ciblées répondant aux besoins de remédiation ou d'évolution de l'étudiant.

Il s'agit, à partir de progressions et de scénarios pédagogiques construits conjointement par les professeurs, de créer et combiner des ateliers de travail tels que :

- ateliers de simulation de situations professionnelles ou sociétales,
- ateliers d'observation et d'analyse du réel, à partir de supports multimédias, de jeux de rôles,
- ateliers de verbalisation, de partage d'expériences,
- ateliers de transposition (ou de généralisation) de situations vécues ou simulées (changement de cadre, de lieu, de temps, de culture des acteurs, de consignes, de contraintes, etc.) dans des contextes plus ou moins critiques (urgence, aléas, conflits, défiance, incertitude, etc.)
- ateliers de pratiques : langagière, rédactionnelle, expression écrite et orale, communicationnelle,
- ateliers d'analyse et d'observation de situations-problèmes,
- ateliers d'autoformation (exemple : utilisation de didacticiels).

Les contenus se réfèrent à un ensemble de thèmes différents selon les champs disciplinaires. Ces thèmes contribuent au développement des compétences langagières et relationnelles mobilisées dans quatre classes de situations professionnelles, emblématiques de l'activité de l'assistant(e) de manager(s) :
- Classe 1 : Situations d'accueil et l'information
- Classe 2 : Situations de conflits
- Classe 3 : Situations de communication dans un contexte de différences culturelles
- Classe 4 : Situations de négociation

4. Orientations disciplinaires

Chaque thème permet de couvrir un certain nombre de compétences. Il s'agit non pas de solliciter une discipline pour la placer « au service » d'une autre mais bien de multiplier et croiser les approches disciplinaires au service d'une véritable culture professionnelle.

C'est ainsi que les orientations disciplinaires décrites ci-après permettent non seulement de fixer les objectifs, contenus et modalités de travail des ateliers mais plus encore de préciser le regard particulier que porte chaque discipline sur les situations de travail afin de développer les compétences visées.

Document de travail

5. Orientations disciplinaires « économie et gestion »

Toutes les compétences qui suivent sont mobilisées en français et en langues étrangères. Les situations professionnelles, objets de travail, sont des situations emblématiques du métier et servent de points d'appui pour travailler sur des situations critiques.

Il s'agit alors de proposer aux étudiants des situations caractéristiques des relations professionnelles et de travailler avec eux la variabilité de ces situations (modifications des conditions de réalisation et des contextes), et leur criticité (introduction d'évènements et/ou de contraintes non prévisibles, travail sur l'incertitude, le conflit...)

Mises en situation :

Les mises en situation constituent la matière d'œuvre des ateliers. Il s'agit à partir de situations réelles ou simulées, observées ou vécues, de développer certaines des compétences communicationnelles et relationnelles de la finalité 1 du référentiel de certification par les pratiques suivantes : analyse réflexive, conceptualisation, transposition par la simulation dans des contextes différents plus ou moins critiques.

Les situations proposées ou exploitées par le(s) professeur(s) sont choisies en fonction du thème de l'atelier, tel qu'il a été défini par l'équipe d'enseignants :
- avant les stages : observation et analyse de situations sur support vidéo, de cas, de témoignages, de jeux de rôles
- après les stages : récit de situations recueillies lors des séquences en entreprise

A/ Travail autour de l'accueil et de l'information

Compétences :
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Communiquer en situation de face à face ou à distance (au téléphone, par exemple)
- Établir une communication informelle avec un visiteur
- Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation
- Filtrer les demandes

Dans des situations d'accueil, d'information, de filtrage.

Analyse en groupe en termes de :

(Réinvestissement des acquis notionnels antérieurs réalisés en cours et TD)
- Rôle assumé
- Consignes respectées
- Climat relationnel instauré
- Image
- Codes sociaux et culturels
- Efficacité professionnelle

Remédiation :

(sous forme de réflexion par le groupe, sur la base des connaissances et expériences de tous ses membres, et/ou de jeu de rôles)
- Attitudes et comportement souhaitables pour une meilleure efficacité professionnelle dans les situations d'accueil, d'information et de filtrage

Document de travail

Transposition de la situation dans un autre contexte professionnel (par le recours à la simulation ou la réflexion)

- Variation des paramètres : autre entreprise, autre culture, autre langue, autre interlocuteur, autre demande, autre degré de délégation, etc.

B/ Travail autour des conflits

Compétence :

Prévenir les conflits et favoriser leur dépassement.

Analyse en termes de :

(Réinvestissement des acquis notionnels antérieurs réalisés en cours et TD)

- Processus du conflit, facteurs déclencheurs, sources profondes
- Attitudes et comportement des acteurs dans le conflit
- Résultat

Remédiation :

(sous forme de réflexion et/ou de jeu de rôles) :

- Attitudes souhaitables pour un meilleur dépassement du conflit
- Modalités de dépassement envisageables

Transposition de la situation dans un autre contexte professionnel (par le recours à la simulation ou la réflexion) :

- Variation des paramètres : autre pays, autre culture d'entreprise, autre interlocuteur (personnalité, relation, âge, statut), autres enjeux, etc.

C/ Travail autour des différences culturelles

Compétences :

- Établir des contacts et maintenir des relations formelles ou informelles
- Adapter sa communication à l'interlocuteur (d'un autre niveau hiérarchique, d'un autre milieu social, d'une autre génération, d'une autre culture professionnelle, d'un autre pays)
- Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation

Analyse en termes de :

(Réinvestissement des acquis notionnels antérieurs réalisés en cours et TD)

- Contexte professionnel (statuts, rôles, relations, territoires)
- Enjeux des acteurs
- Codes culturels, signes verbaux et non verbaux
- Interactions :
    - ajustements, incompréhensions et quiproquos éventuels tenant aux différences sociales et/ou culturelles
    - difficultés provenant d'autres sources que la culture

Remédiation :

(sous forme de réflexion et/ou de jeu de rôles)

- Attitudes et comportements envisageables pour faciliter la communication interculturelle

Transposition de la situation dans un autre contexte professionnel (par le recours à la simulation ou la réflexion) :

- Variation des paramètres : autre culture, autres enjeux, etc.

Document de travail

D/ Travail autour de la négociation

Compétences :

- Identifier les intérêts de l'organisation ou de l'entité
- Identifier et prendre en compte les différences culturelles
- Argumenter et traiter les objections
- Détecter et refuser les procédés de manipulation
- Rechercher un accord
- Reformuler les termes de l'accord

Analyse en termes de :

(Réinvestissement des acquis notionnels antérieurs réalisés en cours et TD)

- Rôle et statut des acteurs, relation
- Intérêts et enjeux
- Marges de manœuvres et consignes
- Différences culturelles repérées
- Arguments
- Procédés de manipulation, procédés de refus éventuel de cette manipulation
- Modalités de recherche d'un accord

Remédiation :

(sous forme de réflexion et/ou de jeu de rôles) :

- La conduite d'une négociation
    - Préparation
    - Attitudes et comportements
    - Modalités mises en œuvre

Transposition de la situation dans un autre contexte professionnel (par le recours à la simulation ou la réflexion) :

- Variation des paramètres : autres consignes, autres marges de manœuvres, autre traitement des objections, autre comportement, autre interlocuteur d'un autre niveau hiérarchique, etc.

E/ Travail autour de la recherche d'emploi

Ce module complémentaire a un objectif indépendant de la formation au métier lui-même et permet, en fin de formation, de construire son projet professionnel et de s'initier aux techniques de recherche d'emploi.

Contenus :

- Le bilan personnel de compétences et le projet professionnel
- Les canaux de recherche d'emploi
- La lettre ou le courriel de motivation
- Le CV professionnel
- Le suivi des contacts avec les entreprises
- L'entretien d'embauche
- Le bilan post-entretien

Document de travail

6. Orientations disciplinaires « français »

Objectifs et Contenus

Les ateliers permettent de travailler en profondeur les rapports qu'entretient l'étudiant avec la langue orale et écrite. C'est ainsi qu'apparaissent cinq thèmes décrits ci-dessous qui traitent des situations de travail où l'assistant est particulièrement exposé et où il lui sera nécessaire de :
- saisir le lien entre respect de la forme écrite et respect du destinataire,
- saisir le lien entre orthographe et normes sociales,
- saisir le lien entre référence culturelle et contexte,
- saisir le lien entre références sociales et codes des échanges linguistiques,
- savoir se relire : outils et modalités de relecture.

En dehors de l'acquisition de ces compétences, les ateliers sont également le lieu pour mobiliser, acquérir et renforcer les connaissances linguistiques suivantes :

Lexique

- dénotation / connotation
- registres de langue
- synonymie
- marques lexicales de l'acceptation de l'interlocuteur
- valorisation, emphase, dévalorisation (lexique)
- valorisation / dévalorisation (stylistique)
- nominalisation, expansion
- orthographe et normes historiques

Syntaxe et stylistique

- modalisations
- système d'énonciation
- les marques d'accord (groupe nominal, groupe verbal)
- liens logiques, hiérarchisation
- glose des signes numériques d'organisation du plan
- parataxe / subordination
- interrogation directe / indirecte
- ironie
- implicite

Thèmes de travail

Travail autour du conflit

- Problème : Qu'est-ce qui peut le créer et qui relève de l'usage de la langue ?

  - agressivité lexicale
    - connotation
    - ironie, sous-entendu
    - rupture de registre
  - agressivité syntaxique
    - énonciation (« je » au centre du discours ; adresse directe au destinataire)
    - question directe
    - répétitions et interjections

Document de travail

- Remédiation : Qu'est-ce qui peut le résoudre et qui relève de l'usage de la langue ?

  - reformulation avec
    - effacement de la personne (je / on / nous / tournure passive)
    - effacement des connotations (les percevoir / trouver le synonyme)
  - résumé du propos comme marque de respect et enchaînement sur l'échange
    - capacité à résumer à l'oral (avec reformulation neutre, cf. point 1)
    - relance avec modalisations (question directe / indirecte, indicatif / conditionnel)

Travail autour des différences interculturelles et générationnelles

- Problème
  - s'exprimer entre pairs / exclure l'autre, voire l'agresser
  - établir le « je » comme seule référence de l'opinion, du goût, du jugement

- Remédiation
  - inscrire une référence culturelle dans son contexte (pour qui cette référence en est-elle une ?)
  - acquérir des références culturelles trans-générationnelles (qu'est-ce qui fédère la culture patrimoniale ?)
  - inscrire une référence sociale dans son contexte (les relations amoureuses ; le rapport au travail et à l'entreprise ; la vie familiale ; le rapport au corps : qu'en est-il pour moi, qu'en est-il pour mon interlocuteur ? comment par le langage manifester le respect des références de l'autre ?) (cf. Autour du conflit, 1, et expression de soi, 3)

Maîtrise de l'orthographe

- Problème : Qu'est-ce qui choque le lecteur (qui est-il ?) dans les fautes d'orthographe ?

  - le laisser-aller
  - le mépris pour l'univers de référence
  - le relâchement

- Remédiation : Comprendre que l'orthographe est une norme sociale
  - l'orthographe et son histoire
  - l'orthographe comme signe de l'attention aux autres (entrée dans la norme du lecteur)
  - l'orthographe comme signe de maîtrise de soi (pratiques de relectures, modalités et outils)

Clarté de la syntaxe et adaptation aux pratiques professionnelles

- Problème : Illusion créée par l'énumération d'items nominaux :
  - effacement des liens logiques
  - effacement de l'organisation hiérarchique
  - abstraction

- Remédiation :
  - syntaxe, parataxe
  - nominalisation et groupes verbaux
  - aide à la lecture

Document de travail

Discours authentique / discours de manipulation dans ce qui relève de la langue

- Problèmes :
  - procédés de flatterie / de critique
  - énonciation
  - lexique emphatique
  - lexique agressif
  - langages de l'enthousiasme
    - du sport
    - de l'affrontement guerrier
    - de la sexualité
- Remédiation :
  - formulation d'un jugement critique constatatif / d'une appréciation explicite
  - maîtrise du système d'énonciation
  - précision lexicale (lexique des relations affectives, lexique du jugement et de l'évaluation)
  - registres de langues et contextes d'échanges

Document de travail

7. Orientations disciplinaires « langues vivantes étrangères »

Objectifs

L'objectif des ateliers métier étant le développement des compétences professionnelles essentiellement de nature communicationnelle et relationnelle, la priorité, en langues vivantes étrangères, sera donnée au développement des compétences orales et, tout particulièrement, à la compétence d'interaction en face à face ou au téléphone. Il n'est toutefois pas inutile de préciser que le développement des activités langagières orales de compréhension et d'expression ne saurait se limiter au cadre des ateliers. Le professeur abordera aussi, dans le cadre de ces ateliers, des activités écrites qui seraient particulièrement en phase avec l'objectif visé.

Thèmes de travail

Dans le cadre des ateliers métier, le professeur de langue vivante étrangère, en coopération avec le professeur de français et/ou le professeur d'économie et gestion, concevra des situations et mettra en œuvre des simulations centrées autour des thèmes suivants :

- **l'accueil et l'information**
- **la négociation pour obtenir des biens et des services ou pour gérer un conflit**
- **les similarités et différences culturelles**

Ces dernières, même si elles font l'objet d'activités spécifiques, constitueront un fil rouge permettant d'ancrer ces simulations dans la réalité culturelle de l'entreprise et des pays dont on étudie la langue, afin de déboucher sur une meilleure compréhension des valeurs qui forgent les cultures et qui trouvent également leur traduction dans les comportements du monde professionnel. Il s'agira notamment d'amener les étudiants à une vision de leur propre culture permettant une mise en perspective de leurs références et de celles des autres peuples ainsi qu'à une lecture plus objective des réactions des interlocuteurs auxquels ils auront affaire dans un contexte professionnel.

Activités

Les activités pédagogiques à privilégier dans les ateliers sont toutes celles qui permettront une interaction avec des camarades, un assistant étranger, le professeur ou un professionnel et celles qui encourageront un recul réflexif à la fois sur les situations et les interventions diverses vécues ou observées. On pense notamment aux jeux de rôles divers, à l'évaluation des performances orales à partir de critères précis, à l'utilisation et à la transposition du travail d'analyse fait avec le professeur d'économie et gestion à partir de situations professionnelles pour application à des situations similaires en langue étrangère, aux travaux de groupes pour analyser, discuter une situation ou évaluer une prestation, mais aussi au travail en autonomie, en amont, pour préparer une situation de négociation ou d'accueil (recherche documentaire, par exemple).

ACCUEIL ET INFORMATION

Dans ce domaine, le futur TS devra être capable :

- d'établir des contacts formels et informels avec des étrangers ;
- de savoir communiquer de façon formelle et informelle à l'oral ;
- de connaître les usages et les codes sociaux du pays concerné ;

Document de travail

- d'adapter sa communication à l'interlocuteur ;
- de présenter l'entreprise, ses valeurs, ses principes à un visiteur étranger ; de l'informer sur les données culturelles identiques ou différentes (règlement, code vestimentaire, ponctualité, façon de s'adresser à ses interlocuteurs, etc.) afin d'éviter incompréhension et quiproquos ;
- d'informer un étranger sur un programme, des activités, un emploi du temps, un itinéraire, un règlement, etc. ;
- de répondre à des questions concernant des lieux, des horaires, des repas, des activités récréatives ou professionnelles, un emploi du temps, des données culturelles.

Pistes pour le travail en ateliers :
- inventaire des situations d'accueil possibles ou vécues dans l'exercice du métier (collaboration avec le professeur d'économie et gestion) ;
- code de l'oral d'une langue à l'autre[2] (collaboration avec le professeur de français) ;
- analyse critique de situations d'accueil plus ou moins bien réussies : collaboration possible entre le professeur de français et le professeur d'économie et gestion (critères linguistiques et professionnels), puis travail dans la langue vivante étrangère (données linguistiques et culturelles) ;
- simulations diverses avec modification de certains paramètres ;
- évaluation par les pairs de ces simulations ;
- travail d'expression selon différentes humeurs imposées et selon la fonction de l'interlocuteur (collègue, supérieur).

NEGOCIATION

Négocier pour obtenir des biens et des services en face à face ou au téléphone

Dans ce domaine, le futur TS devra être capable :
- de préparer la négociation : établir une liste de tâches à accomplir, trouver des informations, sélectionner les informations pertinentes ;
- de présenter une situation ou un problème de façon organisée ;
- de demander des précisions et/ou des clarifications ;
- de poser des questions et répondre à des questions ;
- de reformuler une demande ;
- de dialoguer avec des interlocuteurs plus ou moins coopératifs ou aux humeurs diverses ;
- de présenter une option, un choix ou une demande de façon claire et argumentée en les justifiant ;
- d'anticiper les objections éventuelles pour y répondre ;
- de répondre aux objections.

Pistes pour le travail en ateliers :
- sélection d'informations de nature diverse : lecture rapide et sélective, compléter une information parcellaire par une recherche personnelle ou en coopérant avec un interlocuteur à l'oral et/ou à l'écrit ;
- mises en situation diverses avec changements de rôles ;
- simulations diverses avec modification de certains paramètres ;
- évaluation par les pairs de ces simulations.

[2] Par exemple, modèle *answer, add, and ask* commun dans les conversations avec des Britanniques ou des Américains.

Document de travail

Négocier pour gérer un conflit en face à face ou au téléphone

Dans ce domaine, le futur TS devra être capable :
- de savoir commencer et clore une conversation ;
- de rester poli et patient (savoir-être) ;
- de gagner du temps en utilisant les formules appropriées ;
- de savoir faire face à l'imprévu dans le cas d'une négociation non préparée ;
- d'identifier la source du malentendu ;
- de rechercher un accord : présenter une proposition de façon neutre, reformuler, argumenter (savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique), faire une contre-proposition, lever un malentendu, reformuler les termes d'un accord ;
- d'identifier et prendre en compte les différences culturelles : connaître suffisamment la culture du pays (contexte socioculturel, normes de courtoisie, us et coutumes, comportement dans le monde des affaires) pour mener à bien une négociation efficace et éviter les impairs.

Pistes pour le travail en ateliers :
- analyse de situations de négociation conflictuelles de nature différentes (conflit d'ordre verbal, culturel, comportemental, etc.) selon les critères utilisés avec le professeur d'économie et gestion ;
- partage d'expériences vécues ou observées lors du stage, retour réflexif et mise en scène de certaines de ces expériences ;
- mise en place des apprentissages linguistiques et culturels induits ;
- simulation de négociations au cours desquelles il faut gérer un conflit : travail d'expression orale en langue vivante étrangère par le biais de jeux de rôles avec modification d'un des paramètres : de la situation, du lieu, du canal de communication (face à face ou téléphone), de l'interlocuteur (supérieur ou collègue), du rôle joué, de la marge de manœuvre, de paramètres culturels ;
- coopération pour accomplir une tâche.

VAINCRE LES BARRIERES CULTURELLES

Dans ce domaine, le futur TS devra être capable :
- de respecter les codes sociaux en usage dans l'entreprise étrangère (gestes, habillement, attitudes, conventions sociales, comportement conventionnel dans le domaine des affaires, etc.) ;
- d'apprendre à se positionner dans une réunion avec des étrangers ;
- de surmonter les stéréotypes ;
- d'éviter les impairs ;
- de connaître la culture d'entreprise dans le pays étranger, ses composantes, ses similarités et ses différences ;
- de connaître les caractéristiques de la perception du temps et de l'espace au sein d'une culture donnée ;
- de prendre conscience de la façon dont sa propre culture influence son comportement et d'apprendre à être tolérant par rapport à des comportements différents ;
- de reconnaître la place et le rôle de l'implicite dans la culture du partenaire : ce qui va sans dire, ce qui va mieux en le disant, ce qui va moins bien en le disant ; nécessité ou évitement d'un langage direct ;
- de prendre éventuellement en compte la spécificité féminine dans le monde de l'entreprise ; égards spécifiques appréciés ou considérés comme condescendants ; place à table ; termes d'adresse.

Document de travail

Pistes pour le travail en ateliers [3] :

- **Travail sur les stéréotypes**

- activités permettant la mise en évidence, pour les dépasser, des stéréotypes les plus couramment associés à telle ou telle nationalité par les Français ainsi que ceux le plus couramment associés par d'autres nationalités aux Français ;
- échanges oraux autour, par exemple, de l'origine de tel ou tel stéréotype, de la réaction de l'étranger ou du Français lorsqu'il y est confronté, de la façon de le dépasser dans son attitude, sa présentation, sa façon de s'exprimer ;
- activités permettant de mettre en évidence ce qui relève de faits ou de jugements et/ou d'opinions.

- **Us et coutumes et conventions dans le monde du travail**

- activités diverses (remue-méninges, visionnages de films ou de vidéo, travail à partir de photos de magazines ou de journaux étrangers) pour faire prendre conscience de comportements différents selon les pays et permettre aux futurs TS d'adapter leur comportement lors de contacts avec des étrangers ;
- transposition dans le domaine professionnel (jeux de rôles) ;
- mise en évidence de spécificités à travers l'étude d'un document interne à une entreprise étrangère (règlement, par exemple).

- **Gestuelle**

- percevoir la signification de gestes à partir de supports vidéo ou d'extraits de films visionnés d'abord sans le son, puis mise en commun et confrontation des opinions ;
- repérer à partir de films ou de supports vidéo des postures, gestes, signes adoptés par un orateur pour attirer l'attention, souligner un point important, solliciter l'approbation de son auditoire, etc. ;
- mettre en application ce qui a été ainsi repéré, dans un bref exposé devant le groupe.

- **Incidents, impairs et malentendus**

- travail de préparation avec le professeur de français : l'influence de la culture sur les comportements et les malentendus qui peuvent surgir entre personnes de cultures différentes ;
- discussions autour de « situations-problèmes » ;
- analyse et discussion d'une situation générant un malentendu par manque de connaissance culturelle ;
- application au domaine professionnel.

Document de travail

[3] Seuls quatre domaines ont été sélectionnés, mais cette liste n'est pas exhaustive et laisse toute latitude au professeur pour aborder d'autres aspects : connotation culturelle de certains mots, relation différente, selon les cultures, à l'espace et au temps (ponctualité), etc.

Quelques exemples de thèmes et modalités de travail transversal entre français et langues vivantes étrangères

Les ateliers s'intéressant au rapport avec la langue doivent naturellement permettre de jeter les bases d'un travail commun entre professeurs de français et professeurs de langues vivantes étrangères. Ce travail pourra prendre les formes suivantes :

- revue de presse nationale et internationale
    - réception (en français et en LVE)
    - production (en français et / ou en LVE)

- atelier de traduction, à partir d'un texte dont le propos est compris, exercices de version(s)
    - en fonction d'un destinataire
    - en fonction de la nature du texte source
    - en fonction du public cible

- code de l'oral d'une langue à l'autre : normes d'entrée dans l'échange oral, répétition, hésitation, manifestation lexicale et gestuelle de l'intérêt, interjections signifiant un jugement, lexique et gestuelle de mise en valeur ou d'atténuation
    - réception (films)
    - production (jeux de rôles en français et LVE)

- de quoi et comment rit-on d'un pays à l'autre (interculturalité)? d'une langue à l'autre? d'une génération à l'autre?
    - réception
    - production

- expression de soi et discussion libre d'une langue à l'autre
    - réception
    - production

Document de travail

COMPÉTENCES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Finalité 1 : Soutien à la communication et aux relations internes et externes

1.1 Collaborer avec le(s) manager(s)

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s) • Analyser la situation de communication interpersonnelle. • Favoriser la collaboration. • Formuler des avis. • Anticiper les besoins et formuler des propositions. • Respecter la confidentialité.	Une situation contextualisée de communication caractérisée par : - une relation de collaboration avec un ou des managers, - le style de management adopté par le(s) manager(s), - des modalités de collaboration, - le degré de délégation vers l'assistant(e), - des éléments de la culture de l'organisation, - un climat de travail.	La prise en compte du contexte. La pertinence de l'analyse de la situation de communication. L'adaptation du comportement à la situation, au besoin d'efficacité professionnelle. L'efficacité des solutions envisagées pour répondre aux difficultés de communication. La pertinence de l'analyse de sa propre communication.
2. Recueillir des consignes de travail • Pratiquer les techniques de l'écoute active. • Prendre des notes. • Traduire les consignes en actions à mener.	Un besoin manifesté par un (ou des) managers(s). Une situation de prise en notes de consignes.	La qualité de l'écoute active. La clarté et la précision des consignes obtenues. La structuration des notes. Une logique d'action.
3. Rendre compte, informer, faire le point • Assurer une fonction d'écoute, de veille et de mémorisation. • Exposer à l'oral. • Dialoguer, argumenter. • Rédiger des notes, des comptes-rendus, des courriels. • Mettre en oeuvre les fonctionnalités d'écriture, de correction et de mise en forme des logiciels bureautiques.	Des informations provenant de sources diverses. Des modèles de documents, des extraits d'une charte graphique. Un texteur, un client de messagerie ou un webmail. Dictionnaires et précis grammaticaux (en ligne ou sous forme d'ouvrages).	La fidélité de la transmission des faits, des discussions, des décisions La clarté de l'exposé. La pertinence des arguments. Le respect des règles orthographiques et grammaticales, des principes de présentation et de lisibilité des documents produits. La clarté de la syntaxe, la précision du vocabulaire et leur adaptation au(x) destinataire(s). La mise en œuvre pertinente et efficace des outils bureautiques et de communication disponibles. Le respect des délais d'exécution et de la qualité du document produit.

Document de travail

1.2 Contribuer à la cohésion des groupes

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Installer les conditions d'un climat de travail favorable • Identifier les normes sociales en vigueur. • Accueillir, intégrer les participants. • Analyser les phénomènes propres au fonctionnement des groupes restreints. • Favoriser une communication informelle. • Faciliter les interactions. • Prévenir et réduire le stress. • Anticiper et réduire les tensions. • Favoriser le dépassement des conflits.	Les caractéristiques d'un groupe de travail. Une situation professionnelle vécue par ce groupe avec éventuellement : - des imprévus, des perturbations, - une situation conflictuelle ou des tensions au sein du groupe.	Le repérage des facteurs influant sur le fonctionnement et sur la production du groupe. L'identification des enjeux de chacun des acteurs. La pertinence de l'analyse des phénomènes d'influence. Le réalisme des propositions destinées à améliorer le fonctionnement du groupe. L'analyse de son comportement au sein du groupe. Le repérage des types de conflits et de leurs sources. Le recours judicieux à des modalités de dépassement du conflit.
2. Animer un travail collaboratif • Identifier l'objet du travail collaboratif et le situer dans l'activité de l'entité. • Instaurer une communication formelle. • Mettre en oeuvre les outils et les méthodes du travail collaboratif. • Assurer la circulation des documents (papiers et électroniques). • Entretenir l'activité collaborative.	Un objectif de travail induisant le travail collaboratif. Des processus et des procédures de travail, éventuellement inadaptées. L'accès à un espace de travail collaboratif.	L'efficacité de l'animation du travail collaboratif. L'analyse de la cohésion du groupe. La mise en œuvre efficace d'outils de travail collaboratif.
3. Gérer une réunion • Identifier les finalités de la réunion et les enjeux relationnels. • Prendre en compte les normes sociales et usages propres au contexte. • Assurer la logistique de la réunion. • Rédiger et rassembler les documents relatifs à la réunion. • Prendre la parole en public • Pratiquer les techniques d'animation de réunion. • Pratiquer les techniques de créativité. • Prendre des notes.	Une situation contextualisée de réunion. Un ensemble de contraintes de lieu, de temps, de coût… ou Une situation contextualisée impliquant une réunion à organiser. Un modèle de compte rendu ou un extrait de charte graphique. Un logiciel de présentation assistée par ordinateur, un logiciel de cartographie visuelle des idées et un vidéoprojecteur. L'accès à une plate-forme de réunion à distance.	Le repérage des enjeux de la réunion. La prise en compte des contraintes. Une démarche construite d'organisation de la réunion. La mise à disposition des moyens (matériels et informationnels) adaptés. La qualité des supports élaborés. La qualité de l'animation. La pertinence de la prise de parole L'efficacité de la prise de notes.

Document de travail

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

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international) • Identifier les rôles et les compétences des acteurs. • Créer une base de contacts. • Établir des contacts et maintenir des relations formelles ou informelles, en français ou en langue étrangère. • Solliciter ou associer des compétences. • Partager ses informations.	Une situation contextualisée de communication caractérisée par : - des interlocuteurs français ou étrangers, internes ou externes, porteurs d'une identité et d'une culture spécifiques, - des éléments de la culture de l'organisation, - des besoins d'information, de compétences ou de collaboration, - des répertoires de contacts, des annuaires, des bases de données et les requêteurs associés. Un navigateur web, un client de messagerie ou un webmail, des outils bureautiques pour la gestion des données.	Le repérage pertinent des acteurs et de leurs compétences. L'adaptation du comportement au contexte professionnel et interculturel. La pertinence des moyens mobilisés pour repérer, créer et entretenir les relations. L'adéquation du réseau par rapport aux besoins.
2. Accueillir et informer en français et en langue étrangère • Orienter, guider un visiteur. • Adapter sa communication à l'interlocuteur. • Communiquer en langue étrangère, en situation de face à face. • Établir une communication informelle avec un visiteur. • Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation. • Filtrer les demandes.	Des informations sur le pays des interlocuteurs. Des annuaires et plan internes, des organigrammes. Des agendas. Des consignes de filtrage.	La prise en compte du contexte et des différences culturelles. La qualité de l'écoute active. La pertinence du repérage des besoins. L'adaptation du comportement à la situation, à la culture de l'interlocuteur en intégrant les consignes de filtrage. La pertinence de l'analyse de la situation de communication. La pertinence de l'analyse de sa propre communication.
3. Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère) • Identifier l'objectif de la communication. • Définir les moyens de la communication. • Structurer, rédiger (en français et en langue étrangère) et mettre en forme tous types de documents. • Appliquer une charte graphique. • Mobiliser les fonctionnalités d'écriture, de mise en page et de présentation des logiciels bureautiques. • Contrôler sa production et celle d'autrui.	Une situation contextualisée de communication caractérisée par : - l'image et la culture de l'organisation, - des besoins de communication, - un message à transmettre, - des modèles de documents, des extraits de charte graphique. Une suite bureautique, un client de messagerie ou un webmail. Dictionnaires et précis grammaticaux (en ligne ou sous forme d'ouvrages) pour le français et deux langues étrangères.	La prise en compte du besoin et du contexte. Une identification correcte de l'objectif de la communication écrite. Le choix pertinent des moyens de la communication. La mise en oeuvre efficace des outils. Le respect des normes de présentation ou de la charte graphique propres à l'organisation. Une structuration, une syntaxe et un registre de langage conformes aux usages professionnels. La qualité orthographique et grammaticale.

Document de travail

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
4. Négocier en langue française et étrangère • Préparer la négociation. • Identifier les intérêts de l'organisation ou de l'entité. • Identifier les partenaires impliqués. • Prendre en compte les différences culturelles. • Argumenter et traiter les objections. • Détecter et refuser les procédés relevant de la manipulation. • Rechercher un accord. • Reformuler les termes de l'accord.	Une situation contextualisée de négociation ou de médiation, en face à face ou à distance, caractérisée par : - les intérêts de l'organisation, - le degré de délégation, - des marges de manœuvre, - les intérêts contradictoires des acteurs, - des procédés d'influence (éventuellement manipulatoires).	La prise en compte du contexte. La qualité de l'analyse de la situation de communication. La pertinence du repérage des origines du conflit et/ou des intérêts convergents et contradictoires en présence. La pertinence du repérage des procédés d'influence et, éventuellement de manipulation. La qualité de l'écoute active. L'efficacité de l'argumentation et du traitement des objections. L'adaptation du comportement à la situation, au contexte, au besoin d'efficacité professionnelle. La pertinence des solutions de remédiation. L'analyse du déroulement de la négociation. La précision de la reformulation des termes de l'accord.

Document de travail

Finalité 2 : Soutien à l'information

2.1 Rechercher l'information

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Évaluer les besoins d'information • Anticiper et identifier les besoins d'information explicites ou implicites. • Apprécier sa contribution à l'information du manager.	Une situation contextualisée caractérisée par : - un besoin d'information implicite ou explicite du (des) manager(s), - la nécessité d'une veille informationnelle dont les objectifs sont précisés, - un ensemble de moyens de recherche d'informations, internes et externes à l'organisation, - un ensemble de contraintes (délais, coûts…). Un poste informatique disposant : - d'un navigateur web et d'un client de messagerie, - d'une suite de logiciels bureautiques et de communication, - d'un logiciel de dépouillement d'enquêtes, - d'un requêteur SQL donnant accès aux bases de données support du système d'information de l'organisation, - de l'accès à Internet.	La prise en compte des composantes administratives et managériales du contexte proposé. La pertinence de l'analyse d'une situation ou d'un processus de travail en termes de besoins d'information. La justification de la démarche d'analyse et des choix opérés.
2. Mobiliser les méthodes de recherche d'information • Identifier les sources d'information internes et externes. • Mobiliser les moyens de recherche d'information. • Interroger une base de données. • Sélectionner et valider l'information. • Réaliser un questionnaire d'enquête et traiter les réponses.		La pertinence du choix des sources, des méthodes de recherche des informations et de leur utilisation. Le respect des contraintes (délais, coûts). Une validation de l'information et des sources. L'efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition. La qualité de l'analyse des procédures de recherche mises en œuvre.
3. Assurer une veille informationnelle • Identifier les champs de la veille. • Mettre en place une méthode de veille. • Référencer ses sources. • Identifier les évolutions et les changements significatifs. • Valoriser l'information sélectionnée. • Formuler une alerte.		Le repérage du champ de la veille. La mise en place de procédures de veille (éventuellement automatisables). La structuration de l'information produite. Une valorisation de l'information.

Document de travail

2.2 Produire une information structurée

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Créer et modéliser un document • Identifier l'objectif du document. • Sélectionner les informations. • Déterminer le modèle du document (structure et forme). • Rédiger le document. • Produire, utiliser, maintenir des documents génériques. • Référencer un document. • Définir les modalités d'utilisation des documents.	Une situation qui précise notamment : - les utilisateurs et usages des documents, - les procédures de circulation des documents, les modes de diffusion. Un environnement technologique offrant des fonctions de production, de mise en forme et de création de modèles de documents. Des consignes (y compris charte graphique, normes de présentation de documents).	L'adaptation du document aux objectifs, aux usages et à la charte graphique. L'adaptation des technologies et des modèles document (fond, forme et structure). La pertinence du référencement du document. L'adéquation aux besoins des modalités d'utilisation des documents. La rapidité de réalisation.
2. Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse • Effectuer une lecture sélective et rapide. • Sélectionner et hiérarchiser les informations. • Synthétiser l'information. • Analyser l'information comptable de synthèse. • Structurer le dossier, la revue de presse. • Organiser l'accès à l'information.	Une situation qui précise notamment : - la fonction du dossier documentaire et les modalités d'accès, - les utilisateurs du dossier, de la revue de presse, - les contraintes de volume, de temps, de coût. Un environnement technologique offrant des fonctions de : - recherche, - traitement - mise en forme de l'information.	La prise en compte du contexte administratif ou managérial proposé, le respect des contraintes. La pertinence des sources sélectionnées et des informations sélectionnées. L'adéquation de la structure du dossier, de la revue de presse au besoin. La mise en valeur et l'accessibilité de l'information. Le choix judicieux des technologies pour élaborer le dossier (fond, forme et structure). L'efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition. La pertinence et la qualité rédactionnelle de l'analyse ou de la synthèse.

Document de travail

2.3 Gérer les documents de l'entité

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Procéder à l'acquisition numérique de documents • Numériser les documents. • Attribuer un format au document (image ou contenu). • Convertir le format d'un document. • Compresser un document numérique. • Indexer un document.	Une situation administrative contextualisée de gestion de la documentation d'un service caractérisée par : - l'organisation en cours de la gestion des documents, - les moyens utilisés, - les contraintes (juridiques, économiques, matérielles …), - les sources et les utilisations de la documentation. Une plate-forme de GED bureautique comprenant : - un micro-ordinateur connecté à Internet, - un scanneur (éventuellement partagé en réseau) - des logiciels de numérisation, de reconnaissance optique de caractères et d'indexation de documents.	La prise en compte du contexte administratif proposé. Le respect des contraintes. La pertinence et l'efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition. L'évaluation de la qualité de l'acquisition. La validité des caractéristiques attribuées au document
2. Trier, classer et archiver les documents du service • Identifier les usages et les besoins. • Concevoir les procédures de classement et de recherche. • Appliquer les critères de classement. • Proposer une solution d'archivage. • Archiver les documents. • Apurer la documentation et les archives.		La pertinence de l'analyse des procédures et des usages. La mise en œuvre d'une démarche d'analyse de la situation. La pertinence de la conception des méthodes et des procédures de classement et d'archivage.

Document de travail

2.4 Contribuer à la qualité du système d'information

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Optimiser la circulation de l'information • Identifier les destinataires de l'information. • Identifier et représenter les circuits d'information. • Créer, améliorer les procédures de diffusion. • Diffuser et expliquer les procédures. • Mettre à jour les listes de diffusion et les annuaires. • Suivre la diffusion de l'information.	Une situation nécessitant l'organisation de procédures de diffusion. La situation précise : - les flux d'information, - les acteurs concernés, - les règles d'accès à l'information, - les procédures de diffusion de l'information. Un environnement de travail numérique en réseau offrant les fonctionnalités bureautiques. Les annuaires ou listes de diffusion.	La prise en compte du contexte administratif ou managérial proposé. Le respect des contraintes. L'efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition. L'identification pertinente des destinataires. La pertinence du choix des méthodes de diffusion de l'information. L'analyse critique des procédures et des usages. La pertinence de la démarche d'analyse de la situation. L'application de règles de circulation (confidentialité, fiabilité, délais).
2. Participer à l'évolution du système d'information • Se situer dans l'organisation et dans les processus. • Identifier les besoins. • Analyser et représenter les procédures et les flux. • Proposer des améliorations et les argumenter.	Une situation administrative dans laquelle les responsables du système d'information et les membres du service s'interrogent sur l'évolution du SI. La situation précise le(s) processus analysé(s) et les ressources du système d'information concernées : - les applicatifs et les procédures formalisées en vigueur, - les rôles et les missions des membres du service, les vues et droits d'accès qu'ils ont sur les données, - les contraintes du responsable informatique et les attentes des utilisateurs, - les moyens et les procédures de sécurisation de l'information et du système d'information, - l'architecture technique et fonctionnelle support.	La prise en compte du contexte administratif ou managérial proposé . Le respect des contraintes. L'explication des procédures. La rigueur de la démarche d'analyse de la situation. Le repérage des dysfonctionnements ou des possibilités d'amélioration des procédures utilisées. La pertinence des propositions. La prise en compte des règles de sécurité et de leurs enjeux. La diffusion des procédures. L'efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition.
3. Participer à la sécurité du système d'information • Identifier les procédures et moyens de sécurisation du système d'information. • Repérer les dysfonctionnements. • Participer à la gestion des droits d'accès. • Gérer les sauvegardes. • Contrôler l'intégrité et la confidentialité des informations. • Formuler des propositions d'amélioration relatives aux postes et au service.		

Document de travail

Finalité 3 : Aide à la décision

3.1 Identifier un problème ou un besoin

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Déceler un problème ou un besoin • Faire expliciter les besoins. • Collecter les informations. • Rechercher les causes de dysfonctionnement. • Appliquer une méthode d'analyse. • Formuler un diagnostic. **2. Définir les objectifs** • Apprécier les enjeux. • Préciser, quantifier les objectifs à atteindre. • Hiérarchiser les objectifs. **3. Identifier les contraintes et les opportunités** • Recenser les contraintes de temps, de qualité et de coût. • Identifier les opportunités.	Une situation professionnelle contextualisée qui révèle un besoin, une demande ou un problème à résoudre et permette d'identifier les contraintes. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet équipé **:** - d'une suite de logiciels bureautiques (texteur, tableur), - d'un logiciel de créativité, - d'un requêteur graphique ou SQL permettant d'accéder aux données du système d'information de l'organisation.	La prise en compte du contexte. La précision dans l'identification des enjeux, des objectifs et des contraintes. La recherche et la prise en compte des opportunités. Une démarche d'analyse logique et explicitée de la situation donnée. La justesse et la précision du diagnostic. La mobilisation pertinente des ressources matérielles et logicielles disponibles.

3.2 Proposer des solutions

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Rechercher des solutions • Identifier l'existant. • Recenser les bonnes pratiques. • Utiliser les techniques de créativité.	Une situation professionnelle contextualisée, qui exprime des objectifs, des contraintes et des opportunités. Les informations quantitatives et qualitatives (compétences, ressources, procédures) nécessaires au traitement de la demande ou du problème. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet équipé : - d'une suite de logiciels bureautiques (texteur, tableur, présentation assistée par ordinateur) - d'un logiciel de créativité.	La prise en compte de l'existant et des pratiques de terrain adaptées à la situation. Une utilisation efficace des techniques de créativité.
2. Analyser les solutions • Définir les critères de comparaison. • Utiliser les méthodes et outils de simulation. • Contrôler la vraisemblance des résultats. • Interpréter les résultats. • Évaluer les coûts. • Concevoir une feuille de calcul.		La validité des simulations et l'évaluation des solutions : - mobilisation des méthodes et des outils de simulation adaptés à la situation**,** - pertinence des évaluations et des comparaisons, - fiabilité des résultats. La pertinence des choix, notamment dans leurs incidences financières.
3. Présenter les solutions • Argumenter les solutions proposées. • Élaborer un rapport d'étude.		Le réalisme des propositions et leur adaptation à la situation. La logique de l'argumentation. La qualité du rapport d'étude (expression, lisibilité).

Document de travail

3.3 Assurer le suivi de la décision

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Définir un plan d'action • Identifier les étapes, échéances, délais et priorités. • Planifier les tâches. • Proposer une répartition des tâches au sein d'un groupe. • Élaborer un budget. • Utiliser les fonctionnalités de gestion de projet et de traitement de l'information quantitative.	Une situation professionnelle contextualisée, qui fournit les éléments d'une décision sous contraintes. Les informations quantitatives et qualitatives (compétences, ressources, procédures) nécessaires à la programmation de l'action. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet équipé : - d'une suite de logiciels bureautiques (en particulier d'un tableur) - d'un logiciel de gestion de projets.	La prise en compte des contraintes (antériorité, délais, coût, qualité) et des ressources (dont les compétences des membres du groupe). La rigueur de la planification. La mobilisation des matériels, méthodes et outils de gestion du temps adaptés à la situation. La fiabilité des coûts estimés.
2. Élaborer un tableau de bord • Définir les critères et les indicateurs. • Concevoir un tableau de bord. • Renseigner un tableau de bord. • Utiliser les fonctionnalités de calcul et de présentation de données.		La pertinence du choix des critères et des indicateurs. La mise en valeur des informations dans le tableau de bord. La mobilisation pertinente et efficace des matériels et des logiciels disponibles.
3. Analyser les écarts • Comparer prévisions et réalisations. • Interpréter les écarts.		La pertinence des informations collectées. La rigueur de l'interprétation des écarts.
4. Alerter et proposer des mesures correctives • Rendre compte. • Concevoir et proposer des mesures correctives.		La clarté et la fiabilité du rapport ou du compte rendu. L'adaptation et le réalisme des propositions. La pertinence des alertes.

Document de travail

Finalité 4 : Organisation de l'action

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

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Préparer et suivre l'action du manager • Identifier le mode de management en usage. • Anticiper et analyser le besoin d'assistance. • Apprécier les enjeux, les contraintes et les priorités. • Apprécier le champ de ses propres responsabilités. • Prendre des décisions opérationnelles. • Répondre aux urgences et aux imprévus.	Un contexte professionnel qui précise : - les missions du manager, la position de l'assistant dans la structure, ses missions, le degré de délégation, - les actions à préparer ou en cours du manager, - les contraintes de délai, de réalisation, de qualité, de moyens, de coûts.	La pertinence de l'analyse notamment des différents paramètres du contexte. Le repérage exact des enjeux, des contraintes et priorités. La détection, la formulation d'un besoin d'assistance. Le respect de la marge de manœuvre. La pertinence des initiatives en termes d'assistance. La réactivité face aux urgences et imprévus. La fiabilité de la réponse aux urgences et aux imprévus.
2. Tenir les agendas personnels et partagés • Planifier les activités. • Gérer les conflits de planification. • Anticiper et suivre les événements. • Répondre aux urgences et aux imprévus. • Mobiliser les fonctionnalités de l'agenda électronique, individuel ou partagé.	Un contexte professionnel administratif qui, pour un manager ou une équipe de travail, fixe : - la nature des tâches à accomplir, - les moments (dates, échéances), les durées ou délais, les priorités, les contraintes des acteurs concernés. L'accès à des agendas électroniques individuels ou partagés.	Le respect des contraintes. La fiabilité des agendas. La résolution pertinente des conflits de planification. La fiabilité de la réponse aux urgences et imprévus. Le recours justifié à des outils de gestion du temps. La mobilisation rationnelle des fonctionnalités de l'agenda électronique.

Document de travail

3. Organiser les déplacements • Identifier les besoins et les contraintes du déplacement. • Réaliser des supports de collecte d'informations relatives aux déplacements. • Appliquer et faire appliquer les procédures relatives aux déplacements. • Optimiser les coûts. • Gérer les réservations et les formalités administratives des déplacements en France et à l'étranger. • Négocier avec les prestataires de services. • Conseiller les voyageurs de l'entité. • Établir et suivre le dossier du déplacement.	Une situation professionnelle relative à l'organisation de déplacements (habituels ou occasionnels) du manager, d'autres collaborateurs de l'entité ou de partenaires extérieurs français ou étrangers. Les procédures existantes, les contraintes imposées par l'organisation (coûts, modalités de déplacement). Des contraintes relatives aux demandeurs (disponibilité, exigences). Les ressources disponibles sous forme papier ou en ligne : catalogues, plans, itinéraires, informations d'ambassades, d'offices de tourisme, d'agences de voyage… L'accès à des sites de réservation sur Internet (transport et hébergement).	L'exactitude de l'identification des besoins et des contraintes. Le respect des procédures. Le respect des contraintes. La sélection pertinente parmi les différentes propositions des prestataires de services. L'aboutissement positif d'une négociation avec un prestataire. La précision de la feuille de route. La clarté des conseils L'adéquation du dossier de déplacement aux besoins du voyageur.

Document de travail

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

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs • Analyser le processus de travail. • Formaliser des procédures. • Concevoir des documents types. • Suivre l'application des procédures. • Proposer des améliorations des procédures existantes. • Promouvoir les modifications apportées au processus de travail.	Un contexte professionnel qui présente la description formalisée (ou non) d'un processus de travail administratif. Des informations concernant la réalisation des différentes tâches. Les normes et codes propres à l'organisation pour la formalisation graphique des procédures. Les informations relatives à l'évolution des processus de travail.	Le repérage des éléments constitutifs d'un processus de travail. L'identification des dysfonctionnements ou des évolutions. La clarté de la représentation du processus ou de la procédure La prise en compte des échéances et des délais. La pertinence des actions correctives. La justification du choix des moyens d'information des acteurs. Le contrôle du respect des procédures.
2. Participer à la coordination des activités des membres de l'entité • Identifier et rappeler les objectifs. • Planifier les tâches. • Identifier et gérer les priorités. • Définir, faire respecter les règles et modalités de circulation de l'information. • Organiser le partage et la conservation des informations, des documents. • Réaliser, suivre et rendre compte d'un état d'avancement. • Mettre en oeuvre les outils d'administration d'un espace de travail collaboratif.	Un contexte professionnel administratif dans le cadre du fonctionnement d'un service ou du suivi d'un projet qui présente : - la description de situations de travail qui nécessitent une coordination des acteurs impliqués, - des contraintes (matérielles, humaines, financières). Un environnement technologique permettant : - l'accès à un service web de travail collaboratif facilitant le partage de documents, d'informations et de ressources entre les membres de l'entité, - l'accès à des bases de données.	La clarté de la formulation des objectifs. L'équilibre de la répartition des tâches. La prise en compte des compétences. L'appréciation pertinente des dépendances et exigences de coordination. L'adaptation de l'outil de communication mobilisé au service de la coordination. La mise en œuvre pertinente d'outils d'une plate-forme de travail collaboratif. La mise en œuvre efficace d'outils d'administration d'un espace de travail collaboratif

Document de travail

3. Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication • Se positionner en tant qu'utilisateur dans le système d'information. • Répondre à une demande ponctuelle d'aide, de dépannage. • Orienter vers des ressources, des formations. • Optimiser les pratiques. • Former les utilisateurs aux usages, pratiques et outils utilisés. • Actualiser ses connaissances dans le domaine des TIC. • Accompagner le déploiement des applications informatiques auprès des utilisateurs.	Un contexte professionnel administratif qui présente l'expression de besoins ou de demandes d'utilisateurs des technologies de l'information et de la communication. Des manuels de référence des logiciels utilisés et du système d'exploitation, un accès à l'aide en ligne. Des catalogues de formation.	La précision de l'identification du besoin d'assistance. L'adaptation de la réponse à la demande. La précision des modes opératoires.

Document de travail

Finalité 5 : Prise en charge des activités déléguées

5.1 Assurer la gestion administrative des ressources humaines du service

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
	Pour l'ensemble des activités : Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet équipé : - d'un navigateur web, - d'un client de messagerie, - d'une suite de logiciels bureautiques - d'un requêteur graphique ou SQL permettant d'accéder aux données du système d'information RH de l'organisation. L'accès aux données du domaine de la gestion du personnel via des modules spécialisés de logiciels professionnels et d'un portail. Le cadre juridique. Les contraintes organisationnelles et financières. Les procédures existantes.	
1. Participer au processus de recrutement • Identifier les compétences attendues. • Sélectionner le ou les supports de diffusion. • Concevoir l'annonce. • Contribuer au processus de sélection des candidats. • Faciliter l'intégration.	Une situation professionnelle contextualisée à partir d'une demande de recrutement caractérisée par : - des consignes précisant le rôle de l'assistant dans la procédure, - des informations relatives au poste à pourvoir, - une situation d'accueil d'un nouveau salarié.	La pertinence de l'analyse et de la reformulation de la demande de recrutement qui conduise à une identification précise des compétences attendues. Le respect des procédures. La pertinence du choix des supports de diffusion. La qualité de l'annonce (structure, fond, forme). Le respect de la culture d'entreprise.
2. Préparer et suivre les formations • Identifier les besoins. • Etablir des priorités. • Organiser les actions de formation. • Assurer le suivi administratif et financier. • Dresser un bilan des actions effectuées.	Une situation professionnelle contextualisée caractérisée par : - le plan annuel de formation, les demandes individuelles de formation, - des consignes, - les ressources internes et externes de formation.	La prise en compte du contexte et le respect des contraintes. La pertinence de la détermination des priorités (critères de choix des formations, des stagiaires, des organismes). La justification des choix opérés. L'efficacité des outils de suivi proposés.

Document de travail

3. Assurer le suivi des congés annuels • Collecter les contraintes et les souhaits. • Organiser la continuité du service.	Une situation professionnelle qui précise : - les contraintes de permanence, - les souhaits du personnel.	La pertinence du compromis entre les besoins de l'entreprise et les attentes des salariés. La justification des choix opérés. Le réalisme et l'efficience des propositions.
4. Gérer les absences • Assurer le suivi des absences. • Proposer des solutions de remplacement. • Alerter le supérieur hiérarchique.	Une situation professionnelle contextualisée d'absence prévue ou imprévue d'un membre du service. Des contraintes de continuité de l'activité. Des possibilités de remplacement en interne ou en faisant appel à des prestataires de services.	La pertinence des choix de remplacement (en interne ou le recours à du personnel extérieur). La justification des choix opérés. Le respect des contraintes. Le réalisme des propositions formulées en réponse à la situation et à l'urgence.
5. Participer à l'information sociale des membres du service • Collecter les informations sociales. • Optimiser la circulation de l'information. • Expliquer, conseiller.	Une situation professionnelle qui fournit : - des informations destinées à déclencher des actions individuelles ou collectives (élections, œuvres sociales du CE, PEE, imprimé de demande de congé, accès aux tickets repas…), - ou une demande d'explications, de conseils d'un salarié sur ses droits et obligations.	La fidélité et la précision du repérage des événements déclenchant un besoin d'information sociale. La pertinence des informations collectées et fournies. La pertinence du choix des moyens de diffusion de l'information sociale. L'efficacité des procédures de veille et d'actualisation de l'information sociale mises en place. La pertinence des explications et conseils.
6. Mettre à jour des données administratives du personnel • Situer ses activités en relation avec la DRH. • Respecter des échéances. • Assurer la fiabilité des données administratives. • Respecter la confidentialité des informations transmises ou collectées.	Une situation professionnelle contextualisée qui fournit des informations permettant la mise à jour des données du personnel.	La précision du repérage des échéances et des relations essentielles entre les informations. Le respect des obligations sociales et de leurs échéances (déclarations URSSAF, déclaration embauche). La fiabilité des informations fournies.

Document de travail

5.2 Gérer les ressources matérielles d'un service administratif

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Gérer les achats de petit matériel et de fournitures • Recenser les besoins. • Assurer une gestion optimale des stocks de fournitures. • Négocier les conditions d'achat. • Optimiser les coûts. • Assurer le suivi des commandes.	Une situation contextualisée caractérisée par : - des demandes d'achat, la liste des fournitures à gérer, le rythme de sortie des stocks, des sources d'information relatives aux fournisseurs, - une procédure d'achat des fournitures, - des contraintes budgétaires. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet : - équipé d'un navigateur web, d'un client de messagerie, d'une suite de logiciels bureautiques, - permettant d'accéder aux données du système d'information de l'organisation via un requêteur (graphique ou SQL) ou des modules spécialisés de logiciels professionnels ou encore via un intranet.	L'efficience des choix opérés et leur justification. L'optimisation des conditions d'achat. L'absence de rupture de stock. La rigueur du suivi des achats. La prise en compte correcte des données relatives aux achats dans le système d'information.
2. Aménager l'espace de travail • Faire respecter les règles d'ergonomie. • Intégrer la réglementation relative aux conditions de travail (hygiène, sécurité, maladies professionnelles).	Une situation contextualisée qui informe d'un changement d'organisation dans un espace donné (déménagement, nouvel arrivant, nouveau matériel, nouvelles règles ergonomiques). Des consignes. Des contraintes juridiques, organisationnelles, budgétaires.	La pertinence de l'analyse de la situation. La cohérence d'une proposition de répartition et d'aménagement de l'espace avec l'ensemble des paramètres. La prise en compte des contraintes d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité.
3. Élaborer et suivre le budget de fonctionnement du service • Etablir et suivre le budget. • Optimiser les coûts.	Une situation professionnelle contextualisée par : - les données et les contraintes nécessaires à l'élaboration du budget du service, - les contraintes organisationnelles. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet : - équipé d'un navigateur web, d'un client de messagerie, d'une suite de logiciels bureautiques, - permettant d'accéder aux données du système d'information de l'organisation via un requêteur (graphique ou SQL) ou des modules spécialisés de logiciels professionnels ou encore via un intranet.	La rigueur de l'élaboration du budget, du suivi et du contrôle des dépenses.

Document de travail

5.3 Organiser un événement

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Assurer la logistique • Identifier les besoins liés à l'événement. • Prendre en compte les contraintes. • Sélectionner les ressources internes et/ou externes. • Construire le déroulement de la manifestation. • Organiser les conditions matérielles. • Mettre en place les procédures de suivi.	Une situation contextualisée présentant l'événement à organiser : - la cible concernée, - les objectifs à atteindre. Des contraintes organisationnelles, budgétaires, juridiques (sécurité, autorisations, déclarations…). Des éléments de charte graphique. Des modèles de documents. Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet : - équipé d'un navigateur web, d'un client de messagerie et d'une suite de logiciels bureautiques, - donnant accès à l'administration d'un espace de publication dynamique sur le web.	La précision du recensement des besoins et des ressources nécessaires. La cohérence entre les objectifs, les cibles et les moyens. L'efficacité de la détermination des priorités. Une proposition d'organisation incluant des outils adaptés. Le respect des délais. L'efficacité des procédures de contrôle.
2. Assurer la communication • Informer les acteurs. • Définir les cibles de la communication. • Concevoir ou faire concevoir les supports de communication adaptés. • Sélectionner les modes de diffusion. • Accueillir. • Gérer les relations avec les intervenants, le public, la presse.		La pertinence et l'efficacité de l'information des acteurs. La prise en compte de la culture d'entreprise, des usages professionnels, de la nature de l'événement et de la cible. La qualité de la rédaction et correction de la langue. Le respect des contraintes de mise en forme ou de la charte graphique. La pertinence des moyens de diffusion de l'information. La justification des choix opérés.
3. Prévoir et gérer les coûts • Optimiser les coûts. • Établir et négocier le budget. • Suivre le budget.		La rigueur de l'élaboration du budget et de son suivi. La pertinence de la justification du budget.
4. Évaluer les résultats • Identifier des indicateurs pertinents. • Analyser les résultats.		La pertinence des indicateurs retenus. L'analyse critique des résultats dans ses dimensions qualitative et/ou quantitative. La pertinence des propositions d'amélioration.

Document de travail

5.4 Prendre en charge un dossier spécialisé

Compétences	*Conditions de réalisation (« on donne »)*	*Critères de performance (« on attend »)*
1. Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité • Identifier le besoin d'information. • Mobiliser les ressources nécessaires.	Une situation contextualisée dans un service caractérisée par : - une spécialisation des activités (RH, Communication, Juridique, Commercial…), - la délégation auprès de l'assistant(e) d'un dossier spécialisé. Le rôle des différents acteurs de l'organisation et la répartition des tâches. Le champ des missions de l'assistant (limites et objectifs). La description des processus de travail du service (procédures, acteurs, ressources, production). Un micro-ordinateur en réseau connecté à Internet équipé : - d'un navigateur web, - d'un client de messagerie, - d'une suite de logiciels bureautiques - d'un requêteur graphique ou SQL permettant d'accéder aux données du domaine de spécialité L'accès aux données du domaine de spécialité via des modules spécialisés de logiciels professionnels, un intranet, éventuellement un portail	L'analyse du contexte et le respect des contraintes. La pertinence de l'analyse du processus de travail en termes de besoins d'informations spécifiques. L'identification des ressources informationnelles du domaine de spécialité. La cohérence du choix des méthodes relatives à la recherche et à la collecte des informations. L'évaluation de l'information collectée.
2. Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité • Identifier et appliquer les procédures existantes. • Utiliser la terminologie adaptée. • Mettre en œuvre les méthodes et outils spécifiques. • Utiliser les logiciels ou modules spécifiques.		La pertinence de l'analyse du processus de travail en termes de besoin à satisfaire, tâches, acteurs, procédures. L'identification et la mobilisation du vocabulaire du domaine de spécialité. L'identification des compétences spécifiques du service (juridiques, méthodologiques, informatiques). La prise en compte de méthodes de travail et d'outils spécifiques. La prise en main de fonctionnalités de logiciels (ou modules) du domaine de spécialité.
3. Évaluer sa performance • Vérifier le respect des délais et des coûts. • Evaluer les résultats obtenus. • Réguler son action. • Rendre compte.		La prise en compte des objectifs et des contraintes. La pertinence de l'autoévaluation (respect des priorités, des délais, analyse des résultats). La clarté et la fiabilité du compte-rendu. La pertinence des propositions de régulation.

Document de travail

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

Finalité 1 : Soutien à la communication et aux relations internes et externes

1.1 Collaborer avec le(s) manager(s)

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s) • Analyser la situation de communication interpersonnelle. • Favoriser la collaboration. • Formuler des avis. • Anticiper les besoins et formuler des propositions. • Respecter la confidentialité. **2. Recueillir des consignes de travail** • Pratiquer les techniques de l'écoute active. • Prendre des notes. • Traduire les consignes en actions à mener. **3. Rendre compte, informer, faire le point** • Assurer une fonction d'écoute, de veille et de mémorisation. • Exposer à l'oral. • Dialoguer, argumenter. • Rédiger des notes, des comptes-rendus, des courriels. • Mettre en oeuvre les fonctionnalités d'écriture, de correction et de mise en forme des logiciels bureautiques.	**Dimension managériale** Fonctions du manager, fonctions de l'assistant. Styles de direction. Délégation, responsabilité, confidentialité. **Dimension relationnelle** Communication interpersonnelle : - caractéristiques, - composantes. Phénomènes de construction du sens : - contexte - enjeux des acteurs - relation et interactions - signes : verbaux et non-verbaux. Relation assistant/manager : - statut, rôle, place, - communication raisonnée, facilitante, - valeurs, personnalité, identité, - rôle et comportement professionnel attendu, - écoute active, empathie, - prise de parole dans la relation de face à face. **Dimension technique** Structuration professionnelle des notes. Supports de communication et structure des écrits professionnels : note, courriel, compte-rendu. Fonctionnalités des logiciels de production et d'impression de documents.	Ces connaissances prennent appui sur le programme de management et sont mises en œuvre à l'occasion de situations professionnelles. Le « style de direction » est étudié dans un contexte organisationnel donné. Cela exclut donc l'étude de la personnalité et de la psychologie du manager. Les modèles s'appuyant sur le fonctionnement psychique, neurobiologique ou sur les caractéristiques physiologiques des individus comme l'analyse transactionnelle, la PNL, la morphopsychologie ou d'autres encore sont exclus du champ de l'étude. Les processus et les techniques de mémorisation sont exclus du champ d'étude. Un système d'écriture abrégée codé est exclu au profit de quelques principes élémentaires d'écriture simplifiée. Client de messagerie et *webmail inclus*.

Document de travail

1.2 Contribuer à la cohésion des groupes

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Installer les conditions d'un climat de travail favorable • Identifier les normes sociales en vigueur. • Accueillir, intégrer les participants. • Analyser les phénomènes propres au fonctionnement des groupes restreints. • Favoriser une communication informelle. • Faciliter les interactions. • Prévenir et réduire le stress. • Anticiper et réduire les tensions. • Favoriser le dépassement des conflits. **2. Animer un travail collaboratif** • Identifier l'objet du travail collaboratif et le situer dans l'activité de l'entité. • Instaurer une communication formelle. • Mettre en oeuvre les outils et les méthodes du travail collaboratif. • Assurer la circulation des documents (papiers et électroniques). • Entretenir l'activité collaborative. **3. Gérer une réunion** • Identifier les finalités de la réunion et les enjeux relationnels. • Prendre en compte les normes sociales et usages propres au contexte. • Assurer la logistique de la réunion. • Rédiger et rassembler les documents relatifs à la réunion. • Prendre la parole en public • Pratiquer les techniques d'animation de réunion. • Pratiquer les techniques de créativité. • Prendre des notes.	**Dimension managériale** Leadership et styles de leadership. Modes de collaboration (coordination, coopération, adhésion). Modes de décision dans le groupe. Sécurité et santé au travail (le stress au travail) - facteurs de stress au travail, - conséquences pour l'individu, pour l'organisation, - aspects législatifs et réglementaires, - prévention du stress au travail. **Dimension relationnelle** Typologie des groupes : - groupe restreint/organisation, - groupe formel/informel, - groupe d'appartenance/de référence, - fonctions des membres du groupe, - production, facilitation, régulation. Dynamique de groupe : - facteurs de cohésion et de motivation, - sentiment d'appartenance, - normes et culture de groupe, climat relationnel, - attitudes individuelles au sein des groupes, - tendance au conformisme, - influence et rôle des minorités actives. Conflits au sein des groupes : - processus de conflit : facteurs déclencheurs, tensions, stress, crise, - types et sources de conflits, - attitudes dans le conflit, - modalités de dépassement (arbitrage, négociation, médiation), - négociation (ajustements, concessions, compromis). Réunions de groupe : - types de réunion, - fonctions de l'animateur, - modalités d'animation. **Dimension technique** Logistique des réunions : - aspects organisationnels : planification, réservations, - aspects communicationnels : convocations, supports de communication, comptes-rendus, - aspects matériels et logiciels : plate-forme de réunion à distance, vidéoprojecteur, logiciel de présentation par ordinateur, logiciel de cartographie visuelle des idées.	L'étude se limite à l'identification des facteurs de stress sans aborder l'explication psychologique ni décrire les manifestations du stress. L'entraînement à des méthodes de gestion du stress est exclu. . L'étude ne porte pas sur les explications psychologiques des réactions individuelles au sein du groupe. Les conflits sociaux sont exclus du champ d'étude. L'étude se limite aux conflits interpersonnels ou au sein des groupes professionnels restreints en situation de travail. L'approche du travail collaboratif est menée en référence à la finalité 4 : "Participer à la coordination des activités des membres de l'entité".

Document de travail

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

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international)
• Identifier les rôles et les compétences des acteurs.
• Créer une base de contacts.
• Établir des contacts et maintenir des relations formelles ou informelles, en français ou en langue étrangère.
• Solliciter ou associer des compétences.
  • Partager ses informations.
2. Accueillir et informer en français et en langue étrangère
• Orienter, guider un visiteur.
• Adapter sa communication à l'interlocuteur.
• Communiquer en langue étrangère, en situation de face à face.
• Etablir une communication informelle avec un visiteur.
• Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation.
  • Filtrer les demandes.
3. Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère)
• Identifier l'objectif de la communication.
• Définir les moyens de la communication.
• Structurer, rédiger (en français et en langue étrangère) et mettre en forme tous types de documents.
• Appliquer une charte graphique.
• Mobiliser les fonctionnalités d'écriture, de mise en page et de présentation des logiciels bureautiques.
• Contrôler sa production et celle d'autrui.
	Dimension managériale
	Types de communication :
	- communication interne/externe,
	- communication stratégique/opérationnelle,
	- communication institutionnelle,
	- communication globale,
	- communication formelle/informelle.
	Image, valeurs, culture de l'organisation.
	
	Dimension relationnelle
	Réseau relationnel interne, externe, à l'international.
	Argumentation/manipulation (types d'arguments).
	
	Communication orale :
	- communication interculturelle,
	- comportement relationnel professionnel,
	- techniques de filtrage,
	- écoute et affirmation de soi (assertivité).
	
	Communication écrite :
	- modes, moyens et processus de diffusion,
	- vocabulaire, syntaxe et orthographe,
	- usages en matière d'écrits professionnels,
	- procédures de contrôle de la qualité,
	- usages, codes propres à la messagerie électronique (nétiquette).
		L'étude permet de détecter, d'expliciter ou de faire formaliser les intentions afin d'éviter tous procédés manipulatoires. Elle exclut leur mise en œuvre consciente.
		
		Concernant la communication interculturelle, on exclut une approche stéréotypée ou injonctive.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
4. Négocier en langue française et étrangère • Préparer la négociation. • Identifier les intérêts de l'organisation ou de l'entité. • Identifier les partenaires impliqués. • Prendre en compte les différences culturelles. • Argumenter et traiter les objections. • Détecter et refuser les procédés relevant de la manipulation. • Rechercher un accord. • Reformuler les termes de l'accord.	Négociation : - types de négociation, - préparation (repérage des marges de manœuvre, des intérêts contradictoires, des enjeux, anticipation des objections), - affirmation/discussion, opinions/faits, démonstration, preuves), - modalités d'accord (consensus, ajustement, concession, compromis). **Dimension technique** Charte graphique. Modèles de documents. Fonctionnalités des outils de communication : - téléphonie, - télécopie, - messagerie électronique. Les fonctionnalités d'écriture, de mise en page et de présentation des logiciels bureautiques.	Les négociations abordées se limitent à des situations courantes pour l'assistant et n'ont jamais une dimension stratégique pour l'organisation. La négociation de vente est exclue.

Document de travail

Finalité 2 : Soutien à l'information

2.1 Rechercher l'information

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Évaluer les besoins d'information • Anticiper et identifier les besoins d'information explicites ou implicites. • Apprécier sa contribution à l'information du manager. **2. Mobiliser les méthodes de recherche d'information** • Identifier les sources d'information internes et externes. • Mobiliser les moyens de recherche d'information. • Interroger une base de données. • Sélectionner et valider l'information. • Réaliser un questionnaire d'enquête et traiter les réponses. **3. Assurer une veille informationnelle** • Identifier les champs de la veille. • Mettre en place une méthode de veille. • Référencer ses sources. • Identifier les évolutions et les changements significatifs. • Valoriser l'information sélectionnée. • Formuler une alerte.	**Dimension managériale** L'information : - définition, - nature, forme, statut, - qualités et coûts, - fonctions. **Dimension technique** La recherche d'information : - sources d'information internes et externes, leurs caractéristiques, - outils et méthodes de recherche (Moteurs de recherche, annuaires thématiques, méta moteurs, groupes de *news*), - critères de validation de l'information. La veille informationnelle : - enjeux, - types de veille, - sujets de veille, - démarche. Les enquêtes : - méthodologie, - conception de questionnaires, - modes d'administration, - dépouillement, tris simples et croisés, - logiciels d'enquêtes. Les bases de données relationnelles : - modèle relationnel (données, relations, contraintes d'intégrités, opérateurs relationnels d'interrogation), - schéma de la base de données (table, enregistrement, champ, clé primaire, clé étrangère), - langage de requête SQL (ordres SELECT, UPDATE, DELETE), - gestion des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et droits d'accès aux données (lecture, écriture, création, suppression).	Limiter la veille à des sujets opérationnels (évolution juridique, commerciale, …). Sont exclues : - les enquêtes commerciales, - les méthodes d'échantillonnage. La construction du modèle de données est exclue. La base ou son schéma sont donnés.

Document de travail

2.2 Produire une information structurée

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Créer et modéliser un document
• Identifier l'objectif du document.
• Sélectionner les informations.
• Déterminer le modèle du document (structure et forme).
• Rédiger le document.
• Produire, utiliser, maintenir des documents génériques.
• Référencer un document.
• Définir les modalités d'utilisation des documents.
	Dimension managériale
	
	Le document comme élément de communication (interlocuteurs, message, support).
	
	Le document comme réservoir ou véhicule de l'information (document de position, de liaison).
	
	Cadre juridique.
	
	Dimension technique
	
	Le document :
	- notion de document, typologie des documents, rôle du document,
	- structure, données, présentation,
	- traçabilité et circulation du document,
	- historique d'un document : gestion des versions, mode révision,
	- protection et sécurité d'un document : par mot de passe, par cryptage.
	
	Les règles de production et de standardisation des documents :
	- standardisation documentaire au niveau bureautique :
	  o chaînes documentaires (documents en interaction dans le cadre d'un processus métier),
	  o lettres type, bibles de paragraphes, modèles, formulaires, feuilles de style…
	  o langages de description : HTML, XML,
	  o charte graphique,
	  o référentiel documentaire,
	- standardisation des procédures par les progiciels de gestion intégrés :
	  o fonctions,
	  o intérêt,
	  o applications,
	- standardisation documentaire au niveau des échanges interentreprises : l'échange de données informatisées (EDI) : définition, normalisation, usages.
		Inclure les aspects juridiques relatifs à l'utilisation des informations nominatives et sensibles, ainsi qu'à la protection de la propriété intellectuelle.
		
		La programmation à l'aide d'un langage de description de document est exclue.
		
		Se limiter à l'intérêt d'un PGI et de l'EDI et à leurs conséquences en termes de standardisation. On exclut donc l'apprentissage de ces solutions.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
2. Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse • Effectuer une lecture sélective et rapide. • Sélectionner et hiérarchiser les informations. • Synthétiser l'information. • Analyser l'information comptable de synthèse. • Structurer le dossier, la revue de presse. • Organiser l'accès à l'information.	La comptabilité financière : - le cadre réglementaire, - l'objectif d'image fidèle, - la démarche de construction, de l'enregistrement comptable aux documents de synthèse, - les apports pour les décideurs et les partenaires. L'information comptable de synthèse : - le bilan et sa structure (actif, passif, postes), - le compte de résultat et sa structure (charges, produits, postes). L'analyse comptable : - les soldes intermédiaires de gestion : calcul et signification, - la capacité d'autofinancement, - le bilan fonctionnel : o postes, o la relation entre le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie. Modalités de la revue de presse. Résumé, sommaire, table des matières, pagination, liens hypertextes, gestion des annexes et des pièces jointes.	Les écritures comptables sont exclues en tant qu'objet d'apprentissage. S'en tenir à une analyse de l'information de synthèse. Inclure la notion d'amortissement. Se limiter à : - la marge commerciale, - la valeur ajoutée, - l'excédent brut d'exploitation, - le résultat d'exploitation, - le résultat de l'exercice. Le bilan fonctionnel est donné. Inclure la production automatisée pour un dossier numérique.

Document de travail

2.3 Gérer les documents de l'entité

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Procéder à l'acquisition numérique de documents • Numériser les documents. • Attribuer un format au document (image ou contenu). • Convertir le format d'un document. • Compresser un document numérique. • Indexer un document. **2. Trier, classer et archiver les documents du service** • Identifier les usages et les besoins. • Concevoir les procédures de classement et de recherche. • Appliquer les critères de classement. • Proposer une solution d'archivage. • Archiver les documents. • Apurer la documentation et les archives.	**Dimension managériale** Les fonctions et enjeux de la gestion documentaire. Les relations entre processus et gestion des documents. **Dimension technique** La GED bureautique : - fonctions (acquisition, classement, archivage), - acquisition des documents (aspiration, téléchargement ou numérisation) et reconnaissance optique, - formats et dénomination des documents, - indexation et critères d'indexation (propriétés et dictionnaire des mots-clés) des documents. Procédures de classement et d'archivage : - moyens matériels, techniques et financiers, - organisation des archives, - cycle de vie du document, - obligations juridiques.	En relation avec la finalité 4 "Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs". Se limiter au rôle des documents dans les processus. . Les ordres de classement sont donnés.

Document de travail

2.4 Contribuer à la qualité du système d'information

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Optimiser la circulation de l'information
• Identifier les destinataires de l'information.
• Identifier et représenter les circuits d'information.
• Créer, améliorer les procédures de diffusion.
• Diffuser et expliquer les procédures.
• Mettre à jour les listes de diffusion et les annuaires.
• Suivre la diffusion de l'information.
2. Participer à l'évolution du système d'information
• Se situer dans l'organisation et dans les processus.
• Identifier les besoins.
• Analyser et représenter les procédures et les flux.
• Proposer des améliorations et les argumenter.
3. Participer à la sécurité du système d'information
• Identifier les procédures et moyens de sécurisation du système d'information.
• Repérer les dysfonctionnements.
• Participer à la gestion des droits d'accès.
• Gérer les sauvegardes.
• Contrôler l'intégrité et la confidentialité des informations.
• Formuler des propositions d'amélioration relatives aux postes et au service.
	Dimension managériale
	Les acteurs et l'information : pouvoirs et enjeux, marges de manœuvre.
	Règles déontologiques dans le cadre de la fonction d'assistant (confidentialité, partage de l'information).
	Dimension technique
	La diffusion des informations :
	- diffusion de masse, diffusion ciblée,
	- moyens de diffusion.
	Le système d'information :
	- définition,
	- rôles du SI : aide à la décision, aide à la communication et aide à la gestion des connaissances,
	- représentation des flux d'information.
	Les réseaux informatiques :
	- services offerts par les serveurs (serveur de fichiers, serveur d'impression, serveur de données, serveur d'applications, serveur web),
	- équipements d'interconnexion, filaires et non filaires.
	- protocole TCP/IP :
	  o principes d'adressage (adresse réseau, adresses des hôtes, masque),
	  o interconnexion de réseaux,
	- architectures technique et fonctionnelle d'un réseau local connecté à Internet,
	- architecture client-serveur (à 2 niveaux et multi niveau),
	- sécurité des réseaux :
	  o identification et authentification,
	  o droits d'accès aux ressources,
	  o sécurité entrante (pare-feu) et sortante (serveur mandataire),
	  o protection contre les virus, les pourriels (spams) et les logiciels espions (spywares),
	- internet, intranet, extranet, portail web.
		Exclure la participation de l'assistant comme architecte du SI. S'en tenir à la formulation de propositions adaptées développées à partir d'une analyse des processus de travail.
		Se limiter à une caractérisation simple du protocole internet standard mis en œuvre par une application.

Document de travail

Finalité 3 : Aide à la décision

3.1 Identifier un problème ou un besoin

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Déceler un problème ou un besoin • Faire expliciter les besoins. • Collecter les informations. • Rechercher les causes de dysfonctionnement. • Appliquer une méthode d'analyse. • Formuler un diagnostic. **2. Définir les objectifs** • Apprécier les enjeux. • Préciser, quantifier les objectifs à atteindre. • Hiérarchiser les objectifs. **3. Identifier les contraintes et les opportunités** • Recenser les contraintes de temps, de qualité et de coût. • Identifier les opportunités.	**Dimension managériale** La prise de décision : niveaux de décision, processus de décision. **Dimension technique** La résolution de problèmes : - notion de problème, typologie, - démarche de résolution de problème, - outils de définition du problème, - outils de recherche et d'analyse des causes, - outils de traitement et d'analyse de l'information.	Les problèmes à résoudre ou besoins à satisfaire sont de nature opérationnelle. Se limiter à l'arbre des causes, au schéma causes-effet et au diagramme de Pareto. Pour l'analyse et le traitement de l'information quantitative, on se limite à l'usage du tableur.

3.2 Proposer des solutions

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Rechercher des solutions • Identifier l'existant. • Recenser les bonnes pratiques. • Utiliser les techniques de créativité. **2. Analyser les solutions** • Définir les critères de comparaison. • Utiliser les méthodes et outils de simulation. • Contrôler la vraisemblance des résultats. • Interpréter les résultats. • Évaluer les coûts. • Concevoir une feuille de calcul. **3. Présenter les solutions** • Argumenter les solutions proposées. • Élaborer un rapport d'étude.	**Dimension technique** La résolution de problèmes : - recherche, analyse et présentation de solutions : o techniques et outils de créativité, o outils de comparaison et de simulation, o tableur/grapheur : simulation et analyse de solutions, o logiciel de cartographie visuelle des idées : création, modification, exploitation des cartes heuristiques. Le calcul de coûts : - charges directes, charges indirectes, - coût complet, coût variable, coût direct. **Dimension relationnelle** Argumentation. Rapport.	Inclure le tableau croisé dynamique et la fonction valeur cible. On limite le calcul de coûts à des activités du niveau opérationnel. Pour les charges indirectes, le coût des unités d'œuvre est donné. En relation avec la finalité 1.

Document de travail

3.3 Assurer le suivi de la décision

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Définir un plan d'action
• Identifier les étapes, échéances, délais et priorités.
• Planifier les tâches.
• Proposer une répartition des tâches au sein d'un groupe.
• Élaborer un budget.
  • Utiliser les fonctionnalités de gestion de projet et de traitement de l'information quantitative.
2. Élaborer un tableau de bord
• Définir les critères et les indicateurs.
• Concevoir un tableau de bord.
• Renseigner un tableau de bord.
• Utiliser les fonctionnalités de calcul et de présentation de données.
3. Analyser les écarts
• Comparer prévisions et réalisations.
  • Interpréter les écarts.
4. Alerter et proposer des mesures correctives
• Rendre compte.
• Concevoir et proposer des mesures correctives.
	Dimension managériale
	Le pilotage des organisations :
	- notion de pilotage organisationnel,
	- prévision, contrôle, régulation,
	- la performance : approches, évaluation.
	
	Dimension technique
	Méthodes et outils d'organisation du travail :
	- tableau de répartition des tâches,
	- ordonnancement : tâches, durée, délai, antériorité, simultanéité, chemin critique, marges,
	- logiciel de gestion de projet : ordonnancement, gestion des tâches, des temps, des documents.
	
	Budget
	- plan d'action – budget,
	- distinction charge – décaissement,
	- charges fixes, charges variables,
	- ajustement budgétaire.
	
	Tableau de bord :
	- objectifs,
	- méthodologie d'élaboration,
	- critères et indicateurs de suivi et de performance,
	- comparaison réalisé/prévu, dans le temps,
	- mise en valeur de l'information.
	
	Les écarts :
	- calcul d'écarts entre réalisation et prévision,
	- interprétation des écarts.
	
	Le tableur-grapheur :
	- fonctionnalités de calcul et de représentation graphique pour le tableau de bord,
	- liens entre feuilles de calcul.
	
	Dimension relationnelle
	- Compte rendu.
	- Rapport.
		L'ordonnancement des tâches est effectué à l'aide d'un logiciel de gestion de projet.
		
		La conception du budget, du tableau de bord n'est envisagée que dans le cadre d'une action ou d'un projet. Elle est réalisée à l'aide d'un tableur/grapheur.
		
		Le calcul des écarts n'est envisagé que dans le cadre d'une action ou d'un projet.
		Est exclue la décomposition des écarts (prix et quantité).
		
		S'appuyer sur les connaissances de la finalité 1.

Document de travail

Finalité 4 : Organisation de l'action

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

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Préparer et suivre l'action du manager
• Identifier le mode de management en usage.
• Anticiper et analyser le besoin d'assistance.
• Apprécier les enjeux, les contraintes et les priorités.
• Apprécier le champ de ses propres responsabilités.
• Prendre des décisions opérationnelles.
• Répondre aux urgences et aux imprévus.
 	
2. Tenir les agendas personnels et partagés
• Planifier les activités.
• Gérer les conflits de planification.
• Anticiper et suivre les événements.
• Répondre aux urgences et aux imprévus.
• Mobiliser les fonctionnalités de l'agenda électronique, individuel ou partagé.
	Dimension managériale
	Modes de management.
	Décisions stratégiques/opérationnelles.
	Délégation, collaboration.
	
	Dimension relationnelle
	Statut, rôles des acteurs.
	Médiation.
	Résolution de conflits.
	
	Dimension technique
	Poste de travail de l'assistant(e) :
	- caractérisation :
	  o organigramme, missions, fonctions,
	  o aspects matériels,
	- organisation du poste de travail,
	- moyens de suivi de l'action du manager.
	
	Gestion du temps :
	- priorités, urgences, interruptions, imprévus,
	- hiérarchie des tâches.
	
	Fonctionnalités des agendas électroniques.
		En liaison avec la finalité 1 "Collaborer avec le(s) manager(s) ».
		
		S'appuyer sur les connaissances de la finalité 1.
		
		L'organisation du poste de travail prend en compte la charge de travail du poste et porte en particulier sur :
		- l'optimisation des règles de travail,
		- l'accessibilité des informations.
		On présente des outils diversifiés : agenda papier ou électronique, trieurs, messagerie, liste de contrôle comme moyens de suivi de l'activité du manager.

3. Organiser les déplacements • Identifier les besoins et les contraintes du déplacement. • Réaliser des supports de collecte d'informations relatives aux déplacements. • Appliquer et faire appliquer les procédures relatives aux déplacements. • Optimiser les coûts. • Gérer les réservations et les formalités administratives des déplacements en France et à l'étranger. • Négocier avec les prestataires de services. • Conseiller les voyageurs de l'entité. • Établir et suivre le dossier du déplacement.	**Dimension technique** Procédure de déplacement. Préparation et suivi du déplacement : - formalités administratives, - prestataires de services, - outils de recherche d'informations relatives aux déplacements : moteurs de recherche, services de plan, calcul d'itinéraires, - dossier de déplacement. Gestion financière du dossier : - composantes du coût d'un déplacement, - contrôle des notes de frais et des coûts, - devises, change. **Dimension relationnelle** Argumentation. Négociation.	Mobiliser, au minimum, des outils organisationnels comme : tableau d'allocation des ressources, tableau de comparaison des offres. S'appuyer sur les connaissances de la finalité 1.

Document de travail

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

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*

1. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs
• Analyser le processus de travail.
• Formaliser des procédures.
• Concevoir des documents types.
• Suivre l'application des procédures.
• Proposer des améliorations des procédures existantes.
• Promouvoir les modifications apportées au processus de travail.
	Dimension managériale
	Les processus métiers de l'organisation.
	Les relations clients/fournisseurs internes.
	La qualité administrative :
	- efficacité administrative,
	- démarche qualité :
	  o enjeux, principes,
	  o normes, certification,
	- gestion de la qualité par les processus.
	
	Dimension technique
	Méthodes d'observation de pratiques professionnelles.
	Processus administratif :
	- composantes d'un processus
	  o acteurs, tâches,
	  o flux d'informations (documents),
	  o délais,
	  o règles de gestion,
	- démarche d'analyse des processus,
	- outils d'analyse et de représentation d'un processus :
	  o diagramme de flux,
	  o diagramme de modélisation d'un processus,
	  o fiche de processus,
	  o logigramme ou ordinogramme,
	  o fiche de tâches,
	  o descriptif de procédure (fiches, instructions, notes),
	- outils d'amélioration :
	  o tableau causes solutions,
	  o techniques de créativité.
	L'informatisation des processus :
	- progiciels de gestion intégrée,
	- gestion des flux d'information (workflow).
		Exclure l'étude détaillée des normes.
		
		Se limiter aux processus administratifs.
		
		L'approche des documents est menée en relation avec les connaissances de la finalité 2 "Créer et modéliser un document".
		
		On attend un diagramme de type événement-résultat avec acteurs.
		
		Se limiter aux apports du PGI et des logiciels de gestion des processus métiers.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
2. Participer à la coordination des activités des membres de l'entité • Identifier et rappeler les objectifs. • Planifier les tâches. • Identifier et gérer les priorités. • Définir, faire respecter les règles et modalités de circulation de l'information. • Organiser le partage et la conservation des informations, des documents. • Réaliser, suivre et rendre compte d'un état d'avancement. • Mettre en oeuvre les outils d'administration d'un espace de travail collaboratif.	**Dimension managériale** Travail collaboratif. Les groupes projets : - caractéristiques, acteurs, - rôle de l'assistant(e). Performance collective. **Dimension technique** La coordination des activités : - organisation du travail : o matrice de priorité, o tableau de répartition des tâches, o matrice de responsabilité, o tableau de compétences, o fiche de travail, - planification et suivi des activités : o échéancier, o calendrier d'activité, o agenda, liste de contrôle, o schéma d'ordonnancement, o logiciel de gestion des tâches, - animation des activités : o modalités des échanges, o synthèse des contributions, o gestion des dysfonctionnements, o communication des réalisations, - gestion des données partagées (annuaires, bases de données, fichiers et documents). Technologies au service du travail collaboratif : - messagerie, - agendas partagés, - conférence *web*, - gestion des tâches, - plateforme et espaces de travail collaboratif. Administration d'un espace de travail collaboratif. Le groupe de projet : - préparation du projet : o cahier des charges, o organigramme des tâches, o budget prévisionnel, o outils d'ordonnancement et de planification (PERT ou MPM ; GANTT), - suivi du projet : tableau de bord du projet (avancement des tâches et suivi du budget). Logiciel de gestion de projet.	Le pilotage du projet par l'assistant(e) est exclu. Circonscrire l'étude de la participation à la coordination des activités des membres au niveau, d'un service, d'une équipe restreinte. On se limite à la participation de l'assistant(e) à l'élaboration du cahier des charges, en excluant une rédaction complète. On se limite : - aux fonctionnalités principales de préparation et de suivi de projet du logiciel de gestion de projet, - à la gestion d'un projet indépendant.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
	Dimension relationnelle Dynamique de l'action collective : - interactions, interdépendances, - stratégie de coopération, de pouvoir. Groupes de production dans les organisations (caractérisation, fonctions). Communication du groupe projet : - gestion de la communication entre les membres du groupe, - information des parties prenantes o rapports d'avancement, o présentation du projet.	S'appuyer sur les connaissances de la Finalité 1 "Contribuer à la cohésion des groupes".
3. Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication • Se positionner en tant qu'utilisateur dans le système d'information. • Répondre à une demande ponctuelle d'aide, de dépannage. • Orienter vers des ressources, des formations. • Optimiser les pratiques. • Former les utilisateurs aux usages, pratiques et outils utilisés. • Actualiser ses connaissances dans le domaine des TIC. • Accompagner le déploiement des applications informatiques auprès des utilisateurs.	**Dimension managériale** Les technologies de l'information et de la communication : apports et enjeux. **Dimension technique** L'environnement de travail de l'assistant : - les finalités : production, documentation, coordination, communication, - le poste de travail (architecture matérielle du micro-ordinateur, périphériques, logiciels), - l'ergonomie du poste de travail : matérielle, logicielle (dont interface homme-machine), - les interventions de premier niveau, - l'assistance informatique (notices, aides en ligne), - l'acquisition, le stockage et l'archivage des documents.	En liaison avec les connaissances de la finalité 2 "Contribuer à la qualité du système d'information". En liaison avec les connaissances de la finalité 2 "Trier, classer et archiver les documents de l'entité".

Document de travail

Finalité 5 : Prise en charge des activités déléguées

5.1 Assurer la gestion administrative des ressources humaines du service

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Participer au processus de recrutement • Identifier les compétences attendues. • Sélectionner le ou les supports de diffusion. • Concevoir l'annonce. • Contribuer au processus de sélection des candidats. • Faciliter l'intégration.	**Dimension managériale** Le « SIRH » (système d'information RH). Le recrutement : - enjeux du recrutement, - recrutement interne, externe, - cadre juridique du recrutement. La gestion administrative du recrutement : - objectifs, - composantes, - gestion administrative du personnel dans le cadre de la GRH. **Dimension relationnelle** Les spécificités de la communication dans le cadre d'un processus de recrutement : - l'annonce (conception, diffusion), - l'entretien de recrutement, - l'intégration du nouveau salarié. **Dimension technique** La définition du besoin de recrutement : - compétence, qualification, classification, - poste et descriptif de poste. Le processus de recrutement. Les sources de prospection interne/externe. Les moyens de présélection des candidats. L'intégration du salarié : - enjeux, moyens, - formalités administratives d'embauche. Les bases de données du personnel.	L'étude met en évidence l'ouverture du SI de l'organisation à ses salariés (les applications e-grh sont un exemple d'extranet). L'approche de la structuration des bases de données du personnel est faite à partir d'exemples simples. La conception des bases est exclue.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
2. Préparer et suivre les formations • Identifier les besoins. • Etablir des priorités. • Organiser les actions de formation. • Assurer le suivi administratif et financier. • Dresser un bilan des actions effectuées.	**Dimension managériale** Les enjeux de la formation. Le cadre juridique. La gestion individuelle des compétences. L'offre de formation continue. **Dimension technique** L'organisation et le suivi de la formation : - entretien annuel d'activité, - plan de formation, - les moyens de suivi de la formation. L'évaluation de la formation : - outils d'évaluation des formations, - évaluation à chaud et à froid.	Y compris la prise en compte dans la base du personnel.
3. Assurer le suivi des congés annuels • Collecter les contraintes et les souhaits. • Organiser la continuité du service.	**Dimension managériale** Enjeux économiques et sociaux. Cadre juridique. **Dimension relationnelle** Négociation, argumentation avec le personnel. Gestion des conflits. **Dimension technique** Les procédures de demandes de congés, supports, arbitrage. Les outils de planification de l'activité et des congés. Les moyens de suivi des congés. La gestion des soldes des congés.	En référence à la finalité 1. Y compris la prise en compte dans la base du personnel.

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
4. Gérer les absences • Assurer le suivi des absences. • Proposer des solutions de remplacement. • Alerter le supérieur hiérarchique.	**Dimension managériale** L'absentéisme indicateur du climat social. **Dimension relationnelle** Négociation, Argumentation. **Dimension technique** L'organisation du remplacement : - moyens de suivi des présences ou des absences, - modalités internes et externes du remplacement, - coût du remplacement, - outils de suivi des absences, - indicateurs de gestion sociale.	Y compris la prise en compte dans la base de données du personnel.
5. Participer à l'information sociale des membres du service • Collecter les informations sociales. • Optimiser la circulation de l'information. • Expliquer, conseiller.	**Dimension managériale** La veille juridique. **Dimension relationnelle** Écoute active. **Dimension technique** Les sources internes et externes d'information sociale : - sources internes, - sources législatives et autres sources, - organismes spécialisés. La diffusion de l'information interne et externe. La confidentialité des informations sociales individuelles.	En liaison avec les connaissances de la finalité 2 "Assurer une veille informationnelle".

Document de travail

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
6. Mettre à jour des données administratives du personnel • Situer ses activités en relation avec la DRH. • Respecter des échéances. • Assurer la fiabilité des données administratives. • Respecter la confidentialité des informations transmises ou collectées.	**Dimension managériale** Les processus de gestion du personnel : les acteurs, les flux, les informations. Les règles déontologiques et législatives de protection des données personnelles. **Dimension technique** L'organisation du suivi administratif. Les principaux traitements des données administratives du personnel : - contraintes juridiques et formalités, - données nécessaires, - traitements produits, La tenue des dossiers du personnel. L'agenda social.	On limitera les traitements à l'embauche, la paye, la gestion des congés et des absences, au suivi administratif des formations, au départ. L'apprentissage d'un logiciel spécifique à la GRH est exclu. On se limite à la saisie d'informations par une interface graphique.

Document de travail

5.2 Gérer les ressources matérielles d'un service administratif

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Gérer les achats de petit matériel et de fournitures • Recenser les besoins. • Assurer une gestion optimale des stocks de fournitures. • Négocier les conditions d'achat. • Optimiser les coûts. • Assurer le suivi des commandes.	**Dimension managériale** Les enjeux de la gestion des stocks. **Dimension relationnelle** La négociation avec les fournisseurs. **Dimension technique** Le suivi des stocks : - niveau de stock, stock de sécurité, - les méthodes de gestion des stocks, - les procédures de suivi. Le suivi des approvisionnements : - distinction achat de petits matériels, acquisition d'immobilisations, - procédures d'achats de fournitures et petits matériels, - vérification et cohérence de la chaîne documentaire : bon de commande, bon de livraison, facture, - vérification d'une facture : mentions obligatoires, TVA, réductions financières et commerciales, - enregistrement d'une facture.	L'étude est limitée aux modèles de gestion des stocks, adaptés aux fournitures, les plus courants. Le modèle de Wilson est exclu. Les acquisitions d'immobilisations sont exclues. On se limite à la saisie des informations pertinentes dans le système d'information à l'aide d'une interface graphique.
2. Aménager l'espace de travail • Faire respecter les règles d'ergonomie. • Intégrer la réglementation relative aux conditions de travail (hygiène, sécurité, maladies professionnelles).	**Dimension managériale** La sécurité et la santé au travail. Ergonomie. Problèmes de santé et de sécurité liés au travail administratif. Réglementation. Types d'implantation (sédentaire ou nomade). **Dimension relationnelle** Les relations avec le CHSCT et l'inspection du travail. **Dimension technique** Les sources d'information. Les facteurs d'ambiance.	On se limite aux problèmes liés à un espace administratif.
3. Élaborer et suivre le budget de fonctionnement du service • Etablir et suivre le budget. • Optimiser les coûts.	**Dimension relationnelle** Négociation. Argumentation. **Dimension technique** Coûts administratifs. Budget. Suivi budgétaire.	L'approche du budget de fonctionnement du service est menée en relation avec les connaissances de la finalité 3 "Assurer le suivi de la décision".

Document de travail

5.3 Organiser un événement

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Assurer la logistique • Identifier les besoins liés à l'événement. • Prendre en compte les contraintes. • Sélectionner les ressources internes et/ou externes. • Construire le déroulement de la manifestation. • Organiser les conditions matérielles. • Mettre en place les procédures de suivi.	**Dimension managériale** Notion d'événement (spécificités, enjeux). La démarche d'organisation d'un événement. **Dimension relationnelle** Négociation. **Dimension technique** Outils d'ordonnancement des tâches et de planification. Gestion des prestataires de services et des réservations. Procédure et outils de contrôle (liste de contrôle, rapport d'avancement).	
2. Assurer la communication • Informer les acteurs. • Définir les cibles de la communication. • Concevoir ou faire concevoir les supports de communication adaptés. • Sélectionner les modes de diffusion. • Accueillir. • Gérer les relations avec les intervenants, le public, la presse.	**Dimension relationnelle** Communication événementielle. Relations avec les médias. **Dimension technique** La production externalisée de supports de communication : - prestataires, - plan de communication, - propriété intellectuelle, - bon à tirer. Information interne : notes, affiches. Rédaction de communiqués. Dossier de presse. Moyens de diffusion.	
3. Prévoir et gérer les coûts • Optimiser les coûts. • Établir et négocier le budget • Suivre le budget.	**Dimension relationnelle** Négociation, Argumentation. **Dimension technique** Les coûts liés à l'événementiel. Choix entre faire et sous-traiter. L'équilibre du budget : ajustements.	L'approche du budget de l'événement est sous contrainte d'un montant alloué. Elle est menée en relation avec les connaissances de la finalité 3 "Assurer le suivi de la décision"
4. Évaluer les résultats • Identifier des indicateurs pertinents. • Analyser les résultats.	**Dimension technique** Tableau de bord d'un événement. Indicateurs de résultats : - calculs d'audience, - tests de notoriété, - écarts entre prévisions et résultats.	En liaison avec les connaissances de la finalité 3 "Élaborer un tableau de bord"

Document de travail

5.4 Prendre en charge un dossier spécialisé

Compétences	*Connaissances associées*	*Limites de connaissance*
1. Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité • Identifier le besoin d'information. • Mobiliser les ressources nécessaires. **2. Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité** • Identifier et appliquer les procédures existantes. • Utiliser la terminologie adaptée. • Mettre en œuvre les méthodes et outils spécifiques. • Utiliser les logiciels ou modules spécifiques **3. Évaluer sa performance** • Vérifier le respect des délais et des coûts. • Evaluer les résultats obtenus. • Réguler son action. • Rendre compte.	**Dimension technique** Les domaines de spécialité de l'assistant (nature, missions, métiers). L'analyse du service ou du processus métier : - l'organisation interne du service : o organigramme du service, postes, fonctions, missions, o processus, répartition des tâches, procédures, - les interlocuteurs externes et prestataires de service, - la place du dossier dans la chaîne de traitement. Le cadre juridique spécifique : - textes de référence, - formalités et documents obligatoires. Les ressources documentaires : - ressources internes - ressources publiques et professionnelles - publications spécialisées Le langage professionnel : - rôle - sources - usages professionnels, culture professionnelle Le système d'information : - processus métier o définition, o processus métier, système d'information et informatique, - applications métier : o progiciels de gestion intégré (PGI ou ERP), gestion de la relation client (GRC ou CRM), o applications en mode hébergé (FAH ou ASP), o complémentarité des applications métier et des outils bureautiques. La performance individuelle : - les critères de la performance individuelle : o efficacité, efficience, o respect des délais, o qualité administrative, - contrôle, autocontrôle : o enjeux, o modalités, o outils, - les coûts de non qualité, - les outils du diagnostic.	L'approche est menée dans les domaines de spécialisation de l'assistant(e) les plus courants tels que : GRH, commercial, communication, commerce international. Se limiter à la présentation des applications métiers, l'utilisation de ces logiciels se faisant principalement à l'occasion des stages.

Document de travail

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

Unités Savoirs Compétences	U1 : Culture générale et expression	U21 et U22 Expression et culture en LVE (A et B)	U3 : Économie et droit	U4 : Communication professionnelle en français et langues étrangères	U5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	U6 : Action professionnelle
S1 – Culture générale et expression						
S2 – Langues vivantes étrangères						
S3 – Économie et droit						
S4 – Relations professionnelles internes et externes (F1)						
S5 – Information (F2)						
S6 – Aide à la décision (F3)						
S7 – Organisation de l'action (F4)						
S8 – Activités déléguées (F5)						

Correspondance Totale

Correspondance partielle

Compétences mobilisées accessoirement

Aucune correspondance

L'unité 4 (Épreuve E4) concerne les compétences et les connaissances associées en communication orale, en français et en langue étrangère, inscrites dans le référentiel de certification concernant plus particulièrement la finalité 1 : soutien à la communication et aux relations internes et externes.

L'unité 5 (Épreuve E5) certifie l'acquisition des compétences et les connaissances associées nécessaires à l'élaboration d'un diagnostic opérationnel et à la proposition de solutions inscrites dans le référentiel de certification, relevant des finalités suivantes :

- Finalité 2 : soutien à l'information
- Finalité 3 : aide à la décision
- Finalité 4 : organisation de l'action

Les compétences et connaissances relatives aux autres finalités du référentiel de certification ainsi qu'à l'économie générale, à l'économie d'entreprise et au droit, peuvent être accessoirement sollicitées.

L'unité 6 (Épreuve E6) concerne les compétences dirigées vers l'action et les connaissances associées, inscrites dans l'ensemble des finalités du référentiel de certification et plus particulièrement la finalité 5 "Prise en charge des activités déléguées".

Document d

UNITÉS COMMUNES

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

L'unité U3 du BTS Assistant(e) de Manager(s) est commune aux brevets de techniciens supérieurs suivants :

- Assistant de gestion PME PMI
- Commerce international
- Comptabilité et gestion des organisations
- Management des unités commerciales
- Négociation et relation client.

Les candidats à l'examen d'une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un brevet de technicien supérieur d'une autre spécialité, d'un diplôme universitaire de technologie ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité de « français », « expression française », « culture générale et expression » ou assimilée.

Les candidats à une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un diplôme universitaire de technologie, et ayant validé au cours de leur formation une unité d'enseignement d'économie – droit, peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité d'économie et droit.

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Assistant(e) de manager(s)

DIPLÔMES ACQUIS	**U1 Culture générale et expression**	**U2 Expression et culture en langues vivantes étrangères**	**U3 Économie et droit**
BTS agricole tertiaire	Dispense*		dispense
Licence sciences économiques	Dispense*		dispense
Licence administration économique et sociale	Dispense*		dispense
Licence gestion	Dispense*		dispense
Licence économie gestion	Dispense*		dispense
Licence langue étrangère appliquée	Dispense*	dispense	
Licence management et gestion des entreprises	Dispense*		dispense

arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur.

Document de travail

ANNEXE II

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les candidats au brevet de technicien supérieur Assistant(e) de manager(s) complètent leur formation sur des périodes de stages en milieu professionnel. La qualité des stages repose sur l'implication :

- de l'entreprise d'accueil qui propose des activités représentatives du référentiel d'activités professionnelles et du niveau d'exigence du diplôme ;
- de l'étudiant qui définit avec l'entreprise et l'équipe pédagogique les objectifs et les contenus de ses activités en entreprise ;
- de l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs.

1. Objectifs

Les stages doivent permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir ses compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

Ils servent de support direct à deux épreuves professionnelles : « *E4 Communication professionnelle en français et en langue étrangère* » et « *E6 Action professionnelle* ». Ils constituent des moments privilégiés pour :

- vivre des situations professionnelles réelles
- s'immerger dans des contextes organisationnels
- construire une représentation du métier dans ses dimensions managériales, techniques et relationnelles
- développer des compétences professionnelles
- réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences citées dans les cinq finalités du référentiel d'activités professionnelles
- appréhender les spécificités culturelles, langagières, organisationnelles de l'activité de l'assistant à l'étranger ou dans un contexte international
- se repérer et agir au sein d'un système d'information réel

2. Modalités

Les stages peuvent se dérouler dans tout type d'organisation. L'un des stages, de préférence celui de première année, doit se dérouler soit dans un pays étranger soit dans un service à vocation internationale sur le territoire national, impliquant l'utilisation d'une langue étrangère. Compte tenu de l'évolution du caractère international du métier d'Assistant(e) de manager(s), il est souhaitable d'encourager les étudiants à effectuer leur stage à l'étranger.

Les stages s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et supposent une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et des compétences issus tant des enseignements professionnels que des enseignements généraux.

2.1 - Voie scolaire

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats scolaires relevant d'une préparation présentielle ou à distance.

Document de travail

La durée des stages est de 12 semaines sur les deux années, dont 4 semaines consécutives au minimum par année. Cette durée peut être prolongée de 4 semaines pendant les vacances scolaires. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention de stage avec l'entreprise en précisera les modalités, sous réserve du respect d'une période de 4 semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.

Chaque stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'étudiant et l'entreprise d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur. Si le stage se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

La convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n° 24 du 14 décembre 1959 et du 26 mars 1970, BOEN n° 17 du 23 avril 1970, BOEN n° 33 du 14 septembre 2006).

Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant-stagiaire et non de salarié à moins que la législation du pays d'accueil n'en dispose autrement.

En fin de stage, une attestation est remise au stagiaire par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont envoyées au service académique des examens selon des modalités précisées par le Recteur de l'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

2.2 - Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les attestations de stage sont remplacées par un certificat de travail de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

Le contexte international du stage, indispensable à la formation, peut être pris en compte soit dans le cadre de l'organisation d'accueil soit dans le cadre d'un stage organisé par le CFA.

2.3 - Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée de stage est de 12 semaines, dont 4 semaines au minimum effectuées dans un pays étranger ou dans un service à vocation internationale impliquant l'utilisation d'une langue étrangère. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.
L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.
Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.
Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

b) Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des activités représentatives du métier d'Assistant(e) de manager(s).
Les activités exercées par le candidat doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

Document de travail

Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.
Les candidats salariés ou demandeurs d'emploi dont l'expérience professionnelle n'est pas en relation avec un contexte international impliquant l'utilisation d'une langue étrangère doivent inclure dans leurs dossiers supports des épreuves E4 et E6 des situations, réelles ou simulées, relevant d'un tel contexte.

2.4 - Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

2.5 - Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.
Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.
Les candidats salariés ou demandeurs d'emploi dont l'expérience professionnelle n'est pas en relation avec un contexte international impliquant l'utilisation d'une langue étrangère doivent inclure dans leurs dossiers supports des épreuves E4 et E6 des situations, réelles ou simulées, relevant d'un tel contexte.

3. Situations particulières

3.1 Aménagement de la durée de stage

La durée obligatoire minimale du stage est de 12 semaines.
Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Dans tous les cas, une autorisation de dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

3.2 Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué a une session antérieure de l'examen peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de notes et du regard porté par le jury, effectuer un stage en entreprise permettant d'acquérir les compétences requises pour la validation de l'épreuve *« E4 Communication professionnelle en français et en langue étrangère »* et/ou de l'épreuve *« E6 Action professionnelle ».*
Toutefois, les candidats scolaires redoublants doivent effectuer les stages organisés par leur établissement.

Document de travail

ANNEXE III

GRILLE HORAIRE

Enseignements	Première année				Deuxième année			
	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*
	Total	cours	TD		Total	cours	TD	
Culture générale et expression	2	1	1	*72*	2	1	1	*72*
Langue vivante A	3	2	1	*108*	3	2	1	*108*
Langue vivante B	3	2	1	*108*	3	2	1	*108*
Économie d'entreprise	2	2		*72*	2	2		*72*
Économie générale	2	2		*72*	2	2		*72*
Droit	2	2		*72*	2	2		*72*
Relations professionnelles internes et externes (F1)	3	2	1	*108*	2	1	1	*72*
Information (F2)	4	2	2	*144*	0			*0*
Aide à la décision (F3)	3	2	1	*108*	2	1	1	*72*
Organisation de l'action (F4)	3	2	1	*108*	3	2	1	*108*
Activités déléguées (F5)	0			*0*	4	2	2	*144*
Situations professionnelles intégrées	4	0	4	*144*	6	0	6	*216*
Ateliers métier	2	2		*72*	2	2		*72*
TOTAL	**33**	**21**	**12**	**1188**	**33**	**19**	**14**	**1188**
Accès aux ressources informatiques de l'établissement	*3*				*3*			
Module optionnel de spécialisation								72

- Pour chacune des langues vivantes A et B, il est préconisé de séparer les deux heures de cours.
- Pour les étudiants issus du baccalauréat professionnel qui n'ont pratiqué qu'une LVE, un enseignement "grands débutants" doit être assuré avec un renforcement de 2h hebdomadaires la première année.
- Les enseignements professionnels sont assurés par des professeurs d'économie et gestion administrative ou de bureautique et communication administrative (BCA).
- On privilégie la conduite des enseignements professionnels d'un niveau par deux professeurs.
- Une finalité ne peut être scindée entre plusieurs enseignants.
- L'horaires "Situations professionnelles intégrées" est assuré par deux professeurs qui assurent les enseignements des finalités du niveau. Lorsque l'horaire est dédoublé, les séances se déroulent en parallèle afin d'assurer une co-animation.
- Les séances de 2 h hebdomadaires d'atelier sont animées conjointement par deux enseignants, que la section soit dédoublée ou non : le professeur enseignant les relations professionnelles internes et externes et le professeur de français ou un des deux professeurs de LV de la section. Les interventions des professeurs sont organisées selon les thèmes abordés.
- Le module optionnel de spécialisation est défini par l'équipe pédagogique. Le projet doit être validé par les autorités académiques. D'une durée de 72 heures, l'enseignement est assuré par l'un ou les deux professeurs en charge des finalités 1 à 5, de préférence en deuxième année.

Document de travail

ANNEXE IV

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS ASSISTANT(E) DE MANAGER(S)							
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée	Évaluation en cours de formation	Forme ponctuelle	Durée
E.1. Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle Écrit	4 heures	3 situations d'évaluation*	Écrit	4 heures
E.2. Expression et culture en langues vivantes étrangères***			Ponctuelle				
- Langue A	U.2.1	2	Écrit Oral	2 heures 20 minutes**	4 situations d'évaluation	Écrit Oral	2 heures 20 minutes**
- Langue B	U.2.2	2	Écrit Oral	2 heures 20 minutes**	4 situations d'évaluation	Écrit Oral	2 heures 20 minutes**
E.3. Économie et droit	U.3	3	Ponctuelle Écrit	4 heures	3 situations d'évaluation	Écrit	4 heures
E.4. Communication professionnelle en français et langue étrangère	U.4	3	CCF	2 situations d'évaluation	2 situations d'évaluation	Oral	40 minutes **
E.5. Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	U.5	4	Ponctuelle Écrit	4 heures	Forme ponctuelle	Écrit	4 heures
E.6. Action professionnelle	U.6	4	CCF	2 situations d'évaluation	2 situations d'évaluation	Pratique et orale	1 heure

EF 1**** Langue vivante étrangère C ***	U.F.1		Oral	20 minutes**	Oral	Oral	20 minutes**
EF 2**** Module de spécialisation*****	UF 2		Oral	30 minutes	Oral	Oral	30 minutes

* Dont l'évaluation de la situation A de l'épreuve E4.
** Non compris le temps de préparation de 20 minutes.
*** Les langues vivantes étrangères A, B et C sont obligatoirement différentes.
**** Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne
***** Sur projet de l'équipe pédagogique, le module porte sur un des champs de spécialisation de l'assistant(e) (GRH, relations internationales, services juridiques, collectivités locales…)

Document de travail

ANNEXE V

DEFINITION DES EPREUVES

ÉPREUVE E4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET LANGUE ÉTRANGÈRE

Épreuve orale - Coefficient : 3

1. Finalités et objectifs

Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :

- analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- communiquer en français et en langue étrangère à l'oral en situation professionnelle ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences dans un contexte pluriculturel ;
- faire face aux aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e).

2. Contenu

L'épreuve vise à évaluer les compétences de communication orale inscrites dans le référentiel de certification concernant plus particulièrement la finalité 1 : soutien à la communication et aux relations internes et externes.

Les compétences relatives aux autres finalités peuvent être accessoirement sollicitées bien qu'elles soient principalement évaluées dans d'autres épreuves.

3. Critères d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, les critères d'évaluation sont :

- La pertinence de l'analyse de la situation de communication
- L'adaptation du comportement à la situation professionnelle et au besoin d'efficacité
- La qualité langagière conforme aux usages professionnels, en français et en langue étrangère
- La pertinence de la communication par rapport au contexte professionnel et interculturel
- La pertinence des solutions envisagées et des moyens adoptés (matériels et informationnels)
- L'efficacité de la démarche utilisée pour répondre aux objectifs et aux difficultés de la communication
- La qualité de l'analyse réflexive de la situation de communication

Document de travail

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur des situations de communication professionnelle emblématiques du métier d'assistant(e) de manager(s) dans sa dimension de soutien à la communication et aux relations internes et externe. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat à l'occasion de ses stages ou de son exercice professionnel.

Les situations présentées par le candidat correspondent aux activités de communication professionnelle suivantes :

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail du manager
- Rendre compte, informer, faire le point avec le manager
- Installer les conditions d'un climat de travail de groupe favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion
- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel
- Accueillir et informer
- Négocier

Chaque situation de communication professionnelle comporte au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant(e) s'inscrivant dans un contexte national et/ou international.

Chaque situation est présentée sous la forme d'une fiche descriptive élaborée par le candidat qui comprend les informations suivantes :

- identification du candidat ;
- pour les candidats relevant du contrôle ponctuel : langue vivante (Langue A ou B) choisie par le candidat pour l'épreuve ;
- type et titre de la situation de communication vécue ou observée ;
- nom, adresse et activité de l'organisation concernée ;
- contexte de la situation ;
- composantes et forme de la communication ;
- contexte relationnel ;
- techniques et outils de communication utilisés ;
- stratégie(s) de communication mise(s) en place ;
- évaluation de la relation.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

A. Forme ponctuelle

Épreuve : 40 minutes au maximum, préparation : 20 minutes.

Documents supports de l'épreuve

L'épreuve prend appui sur quatre fiches descriptives de situations de communication professionnelle différentes, sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées dans une organisation.

Parmi les quatre situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager, deux au moins doivent avoir été vécues ou observées dans un contexte de travail international et

Document de travail

mobiliser une langue étrangère, dans une situation d'accueil et information et dans une situation de négociation ou de médiation.

Ces fiches descriptives sont mises à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat (aucune fiche descriptive présentée et/ou non concordance entre la langue présentée et la langue d'inscription à l'examen), celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de l'interroger. En conséquence, il est considéré comme présent mais non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier à la réglementation, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (nombre de fiches, conformité des fiches descriptives à la définition de l'épreuve), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Organisation de l'épreuve

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques.

Le déroulement de l'épreuve

Avant l'interrogation
Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.
Le candidat est informé par écrit des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

L'épreuve se déroule en trois phases :

Première phase (10 minutes au maximum)
Le candidat présente et analyse en français la situation de communication qu'il a décrite dans la fiche choisie par la commission. Celle-ci peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Document de travail

Deuxième phase (20 minutes au maximum)
Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication, en particulier dans sa dimension interculturelle. Une partie ou la totalité de la simulation se déroule dans la langue étrangère choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Troisième phase (10 minutes au maximum)
L'entretien est élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.

La commission d'interrogation est composée de trois interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de "relations professionnelles internes et externes ", un professeur de français et un professeur de la langue vivante choisie par le candidat au moment de son inscription.

B. Contrôle en cours de formation

Deux sessions d'évaluation sont réparties dans le temps de formation, l'une d'entre elles devant se dérouler au plus tard avant la fin du premier trimestre de la deuxième année.
Pour chaque candidat, l'ordre des situations d'évaluation est fonction de la nature et du contenu des stages de première et deuxième années.

Situation d'évaluation A (coefficient 1,5)

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français.
L'évaluation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle correspondant aux activités citées plus haut. Parmi les deux situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager.

Les fiches descriptives constituent des éléments substantiels de l'épreuve. L'absence de production devant la commission d'évaluation des deux fiches entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat qui ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation.

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur chargé de l'enseignement de "relations professionnelles internes et externes » et un professeur de français. Un professionnel peut être associé à la commission.

Avant l'interrogation
Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.
Le candidat est informé par écrit des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

Document de travail

L’épreuve se déroule en deux phases :

Première phase (5 minutes au maximum)
Le candidat présente son analyse de la situation de communication. La commission peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Seconde phase (15 minutes au maximum)
Le candidat et l’un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l’analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication. La simulation et l’entretien se déroulent en français.

Situation d’évaluation B (coefficient 1,5)

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français et en langue étrangère.

L'évaluation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle, vécues ou observées dans un contexte de travail international permettant de mobiliser une langue étrangère, dans une situation d'accueil et information et dans une situation de négociation ou de médiation.

Au total, les fiches descriptives des situations d'évaluation A et B doivent correspondre à quatre situations professionnelles différentes.

Les fiches descriptives constituent des éléments substantiels de l’épreuve. L’absence de production devant la commission d’évaluation des deux fiches entraîne l’impossibilité d’interroger le candidat qui ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation.

La simulation se déroule en partie ou en totalité dans la langue vivante étrangère (langue A ou langue B) choisie par le candidat.

La commission d’interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur chargé de l’enseignement de “relations professionnelles internes et externes » et un professeur de la langue vivante choisie par le candidat. Un professionnel peut être associé à la commission.

Avant l'interrogation
Après avoir sélectionné une fiche, la commission d’interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n’aurait plus aucun repère.
Le candidat est informé par écrit des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

Document de travail

L’épreuve se déroule en deux phases :

Première phase (5 minutes au maximum)
Le candidat présente en français son analyse de la situation de communication qu'il a décrite dans la fiche choisie par la commission. Celle-ci peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Seconde phase (15 minutes au maximum)
Le candidat et l’un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l’analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication, en particulier dans sa dimension interculturelle. La simulation se déroule en partie ou en totalité dans la langue vivante étrangère (langue A ou langue B) choisie par le candidat.

Pour l'ensemble de l'épreuve, l'évaluation de la prestation du candidat est construite à partir d'une fiche d'évaluation, définie par la circulaire nationale. L’équipe pédagogique de l’établissement de formation adresse au jury sa proposition de note pour l'épreuve ainsi que la grille d'évaluation explicative de la note.

Conformément à la réglementation, le jury pourra éventuellement demander à avoir communication des supports des évaluations. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

Document de travail

ÉPREUVE E5 : DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

Épreuve écrite - Durée 4 heures – Coefficient 4

1. Finalité et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'évaluer les capacités du candidat, dans la recherche d'efficience organisationnelle, à :

- établir et formuler un diagnostic opérationnel ;
- mobiliser les méthodes et les outils d'analyse ;
- rechercher, évaluer et proposer des solutions ;
- concevoir la mise en œuvre de la décision ;
- assurer le suivi de la décision.

2. Contenu

L'épreuve E5 évalue l'acquisition des compétences et des connaissances associées inscrites dans le référentiel de certification, relevant des finalités ci-dessous, dans leurs dimensions managériales, relationnelles et techniques :

- Finalité 2 : soutien à l'information
- Finalité 3 : aide à la décision
- Finalité 4 : organisation de l'action

Les compétences et connaissances relatives aux autres finalités du référentiel de certification ainsi qu'à l'économie générale, à l'économie d'entreprise et au droit, peuvent être accessoirement sollicitées.

3. Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur :

- La prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé, du système d'information et des objectifs
- La justesse et la précision du diagnostic
- Le respect des contraintes
- La rigueur de la démarche d'analyse
- La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en oeuvre
- La pertinence de la solution proposée et de son évaluation, au regard du contexte et des objectifs
- La fiabilité des résultats
- La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information…)

Document de travail

4. Modalités d’évaluation

Cette épreuve se passe uniquement sous forme ponctuelle.

L’épreuve, écrite et d'une durée de 4 heures, revêt la forme d’une étude de cas relative aux activités de soutien de l'assistant(e), liées à l'information, l'aide à la décision et l'organisation de l'action du ou des managers. Elle comporte trois ou quatre parties, indépendantes, ayant pour support une situation d’entreprise ou d'un autre type d'organisation, disposant d'un système d'information structuré.

5. Composition de la commission de correction

Pour l’évaluation de l’épreuve, il est fait appel aux professeurs d’économie et gestion enseignant en section de technicien supérieur "Assistant(e) de manager(s)" une ou plusieurs des finalités 2 à 4 du référentiel de certification.

Document de travail

ÉPREUVE E6 : ACTION PROFESSIONNELLE

Épreuve pratique - Coefficient 4

1. Objectifs

L'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à agir :
- dans des contextes nationaux et internationaux, caractéristiques des métiers de l'assistant(e) ;
- en intégrant l'exigence d'efficacité, en particulier dans le recours aux ressources d'un espace numérique de travail.

2. Contenu

L'épreuve vise à évaluer les compétences dirigées vers l'action, inscrites dans l'ensemble des finalités du référentiel de certification et plus particulièrement la finalité 5 " Prise en charge des activités déléguées".

3. Modalités d'évaluation

A. Forme ponctuelle

(Pratique, durée : 1 heure au maximum)

Le dossier

L'interrogation s'appuie sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs selon les modalités fixées par les autorités académiques. Il est constitué des éléments suivants :

1. Les attestations de stages ou les certificats de travail.
2. Cinq fiches descriptives d'actions professionnelles, menées en milieu professionnel (réelles) et/ou en formation (simulées) :

- au moins deux doivent relever de la finalité 5 "Prise en charge des activités déléguées" dont une portant sur un dossier spécialisé ;
- au moins une doit relever des finalités 1 à 4 (activités de soutien).

Parmi ces cinq actions, deux au moins doivent être inscrites dans un contexte international.

Ces fiches indiquent notamment :
- la date et la durée des actions ;
- le contexte de l'action ;
- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie élaborée ;
- les moyens mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

3. Le livret informatique du candidat, document support de l'évaluation ou de l'autoévaluation des compétences bureautiques et informatiques du référentiel de certification.

Les fiches descriptives d'action professionnelle et le livret informatique doivent être conformes au modèle fourni par circulaire nationale.

Document de travail

Organisation de l'épreuve

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques sur les matériels mis à leur disposition. Ils doivent se munir des logiciels, applications, ressources informatiques et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Les candidats restent seuls responsables de la mise en œuvre de ces ressources. Les candidats concernés par ces dispositions qui ne sont pas munis de ces éléments ou qui ne sont pas en mesure de les installer et de les mettre en œuvre sur les matériels mis à leur disposition, ne peuvent pas être évalués. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation. Ces candidats ne peuvent pas se voir délivrer le diplôme.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte trois phases :

Première phase (durée : 15 minutes au maximum)

Le candidat présente pour chaque stage (ou emploi) :
- l'organisation d'accueil ;
- le poste de travail en caractérisant les fonctions, les moyens, les ressources matérielles et informationnelles disponibles, les liaisons fonctionnelles, le degré de délégation et les résultats attendus ;
- les travaux réalisés ;
- sa contribution aux activités du ou des managers et/ou du service.

Pendant son exposé, d'une durée de 5 à 10 minutes, le candidat n'est pas interrompu par les membres de la commission d'évaluation. Il peut illustrer ses propos par tout document qu'il juge utile.
A l'issue de cette présentation, le jury conduit un bref entretien d'explicitation. Cependant, l'entretien n'a pas pour objet d'évaluer le contenu des stages. Il ne constitue pas davantage un contrôle des connaissances techniques (qui sont évaluées par ailleurs).

Deuxième phase (durée : 25 minutes au maximum)

Le candidat présente une action choisie par la commission d'interrogation à partir des fiches du dossier. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance. Pendant cette phase, la commission demande au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les actions présentées. Le jury peut étendre l'entretien à une autre action, de nature différente (soutien/déléguée) présentée dans le dossier.

Troisième phase (durée : 20 minutes au maximum)

Cette phase prend appui sur :
- le livret informatique ;
- les supports numériques, apportés par le candidat au moment de l'épreuve, permettant de vérifier les compétences déclarées dans le livret.

L'entretien entre la commission et le candidat ainsi que les démonstrations sur poste que la commission est susceptible de lui demander doivent permettre de vérifier par sondage le degré de maîtrise des compétences attestées par le livret fourni.

Document de travail

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.
En l'absence de dossier ou en cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat (aucune fiche descriptive présentée et/ou absence d'au moins un des éléments cités dans les points 1 et 3 ci-dessus), celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et il ne peut pas se voir délivrer le diplôme.
Si, face à un candidat, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve lorsque :
- le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (nombre de fiches, conformité des documents du dossier à la définition de l'épreuve) ;
- le candidat ne produit pas les supports numériques ;
- les supports numériques ne sont pas exploitables sur les matériels disponibles.

Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres : un professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs finalités et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci peut être remplacé par un autre professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs finalités.

Critères d'évaluation

L'évaluation prend en compte les éléments suivants :

L'analyse de la contribution de l'assistant(e) (4 points) :
- la pertinence de l'analyse du poste de travail au sein du service (ou du département ou de l'organisation) et du système d'information ;
- la pertinence de l'identification de sa propre contribution aux activités du manager ou aux missions du service.

L'analyse d'actions professionnelles (8 points) :
- la précision de l'analyse du contexte de l'action ;
- la prise en compte et le respect des contraintes ;
- l'adéquation des outils utilisés ;
- la justification de la démarche et des moyens mobilisés ;
- l'efficacité et/ou l'efficience de l'action ;
- la rigueur du suivi et du contrôle ;
- la pertinence du bilan de l'action et des éventuelles mesures correctives.

La pratique sur poste informatique (8 points) :
- l'étendue des compétences informatiques ;
- la pertinence des choix des moyens mobilisés ;
- l'efficacité de la mise en œuvre de ces moyens.

Document de travail

B. Contrôle en cours de formation

Situation d'évaluation A (12 points)

(Orale ; durée : 40 minutes au maximum.)

Cette évaluation ne peut se situer qu'après le dernier stage.

Le dossier

L'interrogation s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat, constitué des éléments 1 et 2 du dossier défini pour la forme ponctuelle, qui est mis à la disposition des interrogateurs une semaine avant l'évaluation.
Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de production devant la commission d'évaluation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat qui ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation.

Déroulement de la situation d'évaluation

L'épreuve comporte deux phases :

Première phase (durée : 15 minutes au maximum)
Le candidat présente pour chaque stage (ou emploi) :
- l'organisation d'accueil ;
- le poste de travail en caractérisant les fonctions, les moyens, les ressources matérielles et informationnelles disponibles, les liaisons fonctionnelles, le degré de délégation et les résultats attendus ;
- les travaux réalisés ;
- sa contribution aux activités du ou des managers et/ou du service.

Pendant son exposé, d'une durée de 5 à 10 minutes, le candidat n'est pas interrompu par les membres de la commission d'évaluation. Il peut illustrer ses propos par tout document qu'il juge utile.
A l'issue de cette présentation, le jury conduit un bref entretien d'explicitation. Cependant, l'entretien n'a pas pour objet d'évaluer le contenu des stages. Il ne constitue pas davantage un contrôle des connaissances techniques (qui sont évaluées par ailleurs).

Deuxième phase (durée : 25 minutes au maximum)
Le candidat présente une action choisie par la commission d'interrogation à partir des fiches du dossier. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance. Pendant cette phase, la commission demande au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les actions présentées. Le jury peut étendre l'entretien à une autre action, de nature différente (soutien/déléguée) présentée dans le dossier.

Critères d'évaluation

L'évaluation prend en compte les éléments suivants :

L'analyse de la contribution de l'assistant(e) (4 points) :
- la pertinence de l'analyse du poste de travail au sein du service (ou du département ou de l'organisation) et du système d'information ;
- la pertinence de l'identification de sa propre contribution aux activités du manager ou aux missions du service.

Document de travail

L'analyse d'actions professionnelles (8 points) :
- la précision de l'analyse du contexte de l'action ;
- la prise en compte et le respect des contraintes ;
- l'adéquation des outils utilisés ;
- la justification de la démarche et des moyens mobilisés ;
- l'efficacité et/ou l'efficience de l'action ;
- la rigueur du suivi et du contrôle ;
- la pertinence du bilan de l'action et des éventuelles mesures correctives.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres : un professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs des finalités 1 à 5 et un professionnel.

Situation d'évaluation B (8 points)

Les compétences informatiques et bureautiques acquises par le candidat sont évaluées par les professeurs enseignant les finalités 1 à 5. Les compétences validées au fil du parcours de formation du candidat sont reportées par les professeurs sur le livret informatique communiqué par la circulaire nationale d'organisation.

Critères d'évaluation

- l'étendue des compétences informatiques ;
- la pertinence des choix des moyens mobilisés ;
- l'efficacité de la mise en œuvre de ces moyens.

A l'issue des situations d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury la proposition de note sur 20 points accompagnée de la grille d'évaluation fournie par la circulaire d'organisation de l'examen.

Conformément à la réglementation, le jury pourra éventuellement demander à avoir communication des supports des évaluations. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

Document de travail

ÉPREUVE FACULTATIVE 2 – MODULE DE SPÉCIALISATION

Épreuve orale – Durée 30 minutes

1. Objectifs

L'épreuve a pour but de valider les compétences et les connaissances acquises dans un champ de spécialisation en relation avec les activités professionnelles de l'assistant(e) de manager(s).

Cette spécialisation peut intervenir par exemple dans les champs suivants :

- La gestion des ressources humaines
- Le conseil juridique
- La gestion des collectivités territoriales
- Les relations commerciales internationales

2. Modalités

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé puis d'un entretien avec la commission d'interrogation.

Cette épreuve prend appui sur un dossier présentant une ou plusieurs actions relevant du champ de spécialisation choisi par le candidat. L'exposé doit contenir :

- La présentation du contexte de travail
- La description et l'analyse de(s) action(s) menées
- La présentation des démarches et des outils spécifiques du domaine de spécialisation
- Le bilan de(s) action(s) menée(s)

3. Déroulement de l'épreuve

Le candidat expose sur le thème sans être interrompu, pendant une durée de 10 minutes puis la commission procède à un entretien pendant 20 minutes au maximum.

Le candidat est libre de sa documentation d'appui et de ses supports.

La commission d'interrogation est composée :

- d'un professeur en charge des enseignements des finalités 1 à 5 du référentiel de certification.
- d'un professionnel du domaine de spécialisation

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien et se verra en conséquence attribuer la note zéro.

4. Critères d'évaluation

La commission d'interrogation évalue :

- la maîtrise des connaissances propres au domaine de spécialisation en lien avec la ou les actions présentées ;
- l'appropriation du vocabulaire du domaine de spécialisation ;
- la capacité à mettre en oeuvre les méthodes et outils du domaine de spécialisation.

Le dossier en tant que tel n'est pas évalué.

Peuvent se présenter à l'épreuve les candidats ayant suivi l'enseignement facultatif "Module optionnel de spécialisation" ou pouvant justifier d'une expérience professionnelle dans le domaine de spécialisation, à l'aide d'une attestation de l'employeur.

Document de travail

ANNEXE VI

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVE ET D'UNITÉS

TABLEAU DE CORRESPONDANCE
entre les épreuves et les unités du BTS Assistant de Direction
et celles du BTS Assistant(e) de manager(s)

Brevet de technicien supérieur **Assistant de Direction** (arrêté du 3 septembre 1997)		Brevet de technicien supérieur **Assistant(e) de manager(s)** Défini par le présent arrêté	
E1 Français	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère	U2	E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères - Langue A	U21
E3 Économie et droit	U3	E3 Économie et droit	U3
E4 : Pratique des techniques professionnelles	U4	E4 Communication professionnelle en français et langue étrangère	U4
E5 : Étude de cas	U5	E5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	U5
E6 : Épreuve professionnelle de synthèse.	U6	E6 Action professionnelle	U6
EF1 Langue vivante étrangère 2	UF1	E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères - Langue B	U22

Document de travail

TABLEAU DE CORRESPONDANCE entre les épreuves et les unités du BTS Assistant Secrétaire Trilingue et celles du BTS Assistant(e) de manager(s)

Brevet de technicien supérieur **Assistant Secrétaire Trilingue** (arrêté du 3 septembre 1997)		Brevet de technicien supérieur **Assistant(e) de manager(s)** Défini par le présent arrêté	
E1 Français	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère	U2	E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères	U2
E3 Économie et droit	U3	E3 Économie et droit	U3
E4 Communication professionnelle trilingue	U4	E4 Communication professionnelle en français et langue étrangère	U4
E5 : Organisation et gestion	U5	E5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	U5
E6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles	U6	E6 Action professionnelle	U6

Document de travail