

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER
ASSISTANT DE DIRECTION - NIVEAU 5 – NOM DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR : LCF – DIRECTION NATIONALE PIGIER

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée. En fonction du handicap et des besoins spécifiques du candidat, le référent handicap pourra également s'appuyer sur une expertise externe.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation.

Le titre s'articule autour des 3 blocs de compétences suivants :

Bloc 1 : Assurer la gestion administrative et organisationnelle des activités du dirigeant ou du chef de service

Bloc 2 : Soutenir le fonctionnement opérationnel de l'entreprise en back et front office

Bloc 3 : Apporter un appui aux équipes dans la gestion des projets transversaux de l'entreprise

Prérequis à l'entrée en formation :

- Être titulaire du Baccalauréat ou d'une certification professionnelle de Niveau 4 intégrant une dimension sur le métier visé
- Justifier d'une expérience significative d'au moins 3 ans dans le domaine visé et valider un dossier VA3P auprès du certificateur

Prérequis par bloc à l'entrée et à la validation du bloc (si différent) : Néant

Prérequis à la validation de la certification (si nécessaire) : Néant

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Gestion administrative et organisationnelle des activités du dirigeant ou du chef de service			

<p>A1.1. Organisation de l'emploi du temps et des activités du dirigeant/chef de service</p>	<p>A1.1.C1. Assurer la gestion des agendas professionnels individuels et/ou partagés du dirigeant/chef de service, en utilisant des outils de gestion dédiés et des assistants virtuels intelligents (IA) (synchronisation, rappels automatiques...), afin d'optimiser la planification de leurs activités en fonction des besoins, des urgences et des contraintes de l'entreprise/du service.</p> <p>A1.1.C2. Organiser la participation aux événements professionnels du dirigeant/chef de service, en procédant à leur planification et à la gestion des réservations associées, selon les besoins spécifiques, notamment relatives aux situations de handicap, dans le respect des exigences RSE (critères de durabilité de la politique voyage, sélection de partenaires ayant des pratiques écoresponsables...) et de la politique de coûts de l'entreprise, afin de garantir une logistique fluide des déplacements.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la gestion administrative et organisationnelles des activités du dirigeant ou du chef de service donnant lieu à une production écrite</p> <p>Il est présenté au candidat le cas/contexte fictif ou réel d'une entreprise et d'un dirigeant/chef de service.</p> <p>Dans un temps limité et à l'aide d'outils informatiques et de logiciels de bureautique, il est demandé au candidat de produire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une proposition d'organisation de l'agenda du dirigeant/chef de service, • Une proposition d'organisation pour la participation à un événement professionnel du dirigeant/chef de service comprenant un chiffrage des coûts liés, <p><i>(en lien avec les compétences associées à A1.1),</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une proposition visant le tri et le filtrage des communications courantes du dirigeant/chef de service, • Une proposition visant la représentation du dirigeant/chef de service dans ses échanges, à partir d'une situation donnée 	<p>Pour A1.1.C1 :</p> <p>Cr1. L'organisation de l'agenda tient compte des priorités stratégiques et des urgences : réunions clients, deadlines projets internes...</p> <p>Cr2. Les conflits d'agenda sont résolus par des propositions alternatives cohérentes : réunions en visioconférence, regroupements/repositionnement de réunions ...</p> <p>Cr3. Les fonctionnalités de synchronisation, de rappels, d'automatisations et de notifications sont correctement utilisés et en cohérence avec les exigences et contraintes de l'agenda : par exemple mise en place de rappels 15 minutes avant chaque rendez-vous, synchronisation avec l'agenda partagé du service pour éviter les doublons, catégorisation intelligente des événements par thématique....</p>
<p>A1.2. Soutien à la communication interne et externe du dirigeant/chef de service</p>	<p>A1.2.C1. Gérer le flux des communications courantes du dirigeant/chef de service, en filtrant ses appels selon ses priorités et les besoins du service, et en procédant au tri de son courrier/de ses emails (catégorisations automatiques...), afin de faciliter son organisation et lui permettre de répondre à ses interlocuteurs en temps utile.</p> <p>A1.2.C2. Représenter le dirigeant/chef de service dans les échanges avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise (collaborateurs, managers, clients, partenaires, fournisseurs...), en veillant à retranscrire fidèlement ses positions ou les messages</p>		<p>Pour A1.1.C2 :</p> <p>Cr1. Tous les éléments nécessaires sont identifiés et pris en compte dans la proposition d'organisation : dates, lieux, horaires, accès...</p>

<p>A1.3. Recommandations sur les besoins et le fonctionnement opérationnel de l'entreprise</p>	<p>spécifiques à transmettre, afin de contribuer au développement de ses relations professionnelles.</p> <p>A1.2.C3. Assurer un rôle d'interface et de coordination entre le dirigeant/chef de service et les différents services de l'entreprise (fonctions finance, ressources humaines...), en relayant les informations, données et documents nécessaires (notes de frais, informations administratives...) dans les délais impartis, afin de garantir la mise en œuvre fluide des processus internes.</p> <p>A1.2.C4. Réaliser une veille régulière en lien avec les actualités et enjeux de l'entreprise (concurrence, évolutions législatives/réglementaire, outils...), en mobilisant des sources fiables et diversifiées, afin de faire remonter les informations utiles au dirigeant/chef de service.</p> <p>A1.3.C1. Repérer les besoins spécifiques et difficultés organisationnelles du service/de l'entreprise, en identifiant les dysfonctionnements et points de blocage dans les interactions avec la Direction et dans les processus (échanges informels, signaux faibles, observations directes...), afin d'informer le dirigeant/chef de service et permettre l'élaboration de propositions d'amélioration adaptées.</p> <p>A1.3.C2. Elaborer des propositions d'optimisation des processus de travail de l'entreprise (automatisation des tâches répétitives, mise en place d'outils spécifiques, de réunions...), en tenant compte des contraintes de l'entreprise, des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une proposition d'envoi d'informations à l'un des services de l'entreprise visés dans le cas, • Une synthèse d'informations et actualités issue de ses travaux de veille (thématique et contraintes visées dans le cas) <i>(en lien avec les compétences A1.2 C1 à A1.2 C4),</i> • Une liste des difficultés organisationnelles du service/de l'entreprise repérés dans le cas, accompagnée d'au moins 3 recommandations visant l'optimisation d'un ou plusieurs processus de travail (notamment utilisé(s) par des collaborateurs en situation de handicap) <i>(en lien avec les compétences associées à A1.3)</i> 	<p>Cr2. Les contraintes spécifiques liées aux situations de handicap et aux préférences personnelles sont prises en compte : par exemple via la réservation d'un hôtel avec accès PMR ou choix d'un transport individuel, demande de repas tenant compte des allergies...</p> <p>Cr3. Les choix faits respectent les critères de durabilité de l'entreprise (mode de transport, hébergement, partenaires...) : par exemple privilégier le train plutôt que l'avion, choix d'un hôtel certifié écoresponsable...</p> <p>Cr4. Le coût global respecte la fourchette budgétaire fixée.</p> <p>Pour A1.2.C1 :</p> <p>Cr1. Les messages sont catégorisés selon leur degré d'urgence et d'importance : par exemple email client classé en « urgent », note interne non prioritaire différée, invitation à une conférence classée en « à traiter » ...</p> <p>Cr2. Les fonctionnalités de filtrage automatisé sont correctement utilisées (règles de l'outil et respect des attentes du dirigeant/chef de service) : paramétrage des règles de classement et d'identification automatique des messages prioritaires</p>
---	---	---	--

exigences normatives et réglementaires, afin de faciliter l'exécution des tâches et missions et fluidifier le fonctionnement de l'entreprise.

Pour A1.2.C2 :

Cr1. Le message rédigé est fidèle aux instructions ou à la position du dirigeant : reformulation sans altération du sens et respect du rôle de représentation (par exemple indication explicite que la validation finale viendra du dirigeant, absence de prise de décision...)

Cr2. Le style de communication respecte les codes professionnels et l'image de l'entreprise : ton, vocabulaire, présentation...

Pour A1.2.C3 :

Cr1. Les informations préparées pour transmission sont complètes et répondent au besoin du service concerné : par exemple des justificatifs et montants exacts des notes de frais pour le service de comptabilité, dates actualisées des congés pour le service RH...

Cr2. Les documents préparés pour transmission sont lisibles et exploitables : par exemple un fichier clairement nommé/classés (ordre chronologique, catégorie...)...

Cr3. Le message accompagnant la transmission facilite le traitement par le service destinataire des informations communiquées :

			<p>précision de l'objectif de l'envoi, précision de la référence/date de la demande initiale, mention explicite/rappel de l'échéance de traitement ...</p> <p>Cr4. Les modalités de transmission définies respectent les processus internes/la demande spécifique : format, canal...</p> <p>Pour A1.2.C4 :</p> <p>Cr1. La synthèse est structurée selon une logique explicite : par exemple introduction, points clés, conclusion, préconisations, chronologie...</p> <p>Cr2. Les informations sont hiérarchisées selon leur niveau d'importance et/ou d'urgence : mise en page spécifique, ordre d'apparition dans les rubriques...</p> <p>Cr3. Les informations sélectionnées sont directement applicables, utiles ou en lien avec les enjeux de l'entreprise.</p> <p>Cr4. Les sources utilisées sont citées dans la synthèse : par exemple liens hypertexte, référence complètes d'un article de presse...</p> <p>Pour A1.3.C1 :</p>
--	--	--	--

			<p>Cr1. Au moins 3 dysfonctionnements ou blocages sont repérés : par exemple retards récurrents dans la transmission des livrables, doublons dans les processus, difficultés d'utilisation des outils...</p> <p>Cr2. Chaque dysfonctionnement/blocage est situé dans un processus ou un circuit spécifique : par exemple dans le processus de communication interservices, dans le cadre des projets transverses...</p> <p>Cr3. Les causes possibles des dysfonctionnements/blocages sont explicitement identifiées : par exemple absence de procédure formalisée, dépendance à un collaborateur clé, communication descendante insuffisante ...</p> <p>Pour A1.3.C2 :</p> <p>Cr1. Chaque proposition d'amélioration est directement liée à un dysfonctionnement/blocage repéré.</p> <p>Cr2. Les propositions d'amélioration sont réalistes (taille de l'entreprise/du service, secteur d'activité, ressources disponibles...) et répondent directement aux dysfonctionnements/blocages identifiés : par exemple mise en place</p>
--	--	--	--

			<p>d'un outil partagé pour le suivi des projets, automatisation de l'envoi des relances clients...</p> <p>Cr3. Au moins une proposition d'optimisation vise à adapter les processus de travail aux contraintes liées à un handicap (moteur, visuel, auditif, cognitif...) : par exemple remplacement de documents papier par des versions numériques accessibles aux lecteurs d'écran, mise en place d'un code couleur ou de pictogrammes pour les procédures internes, ajustement du rythme des réunions ...</p> <p>Cr4. Les bénéfices attendus des propositions faites sont explicitement identifiés et mesurables : par exemple gain de temps, réduction d'erreurs, augmentation de la fluidité...</p>
--	--	--	---

2. Soutien au fonctionnement opérationnel de l'entreprise en back et front office

A2.1 Gestion sécurisée des informations et données de l'entreprise	A2.1.C1. Procéder au recueil ou à la diffusion des données et informations demandées ou nécessaires au fonctionnement de l'entreprise/du service, en sélectionnant les sources/destinataires et canaux selon l'objectif poursuivi, et en veillant à leur fiabilité, leur accessibilité et leur sécurité, afin de permettre	E1 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur le soutien au fonctionnement opérationnel de l'entreprise en back et front office donnant lieu à la production d'une note écrite	Pour A2.1.C1 : Cr1. La sélection des données et informations est pertinente et adaptée aux besoins exprimés : données à jour, absence de données inutiles, sensibles ou non conformes.
---	---	--	---

<p>A2.2. Gestion des environnements de travail de l'entreprise/du service</p>	<p>leur traitement, dans le respect de la réglementation applicable (RGPD).</p> <p>A2.1.C2. Organiser le stockage des documents et données internes de l'entreprise, en structurant les dossiers et répertoires à l'aide d'outils numériques ou de l'IA et en procédant à leur numérisation (GED), selon les besoins organisationnels et besoins métiers, tout en prenant en compte les exigences de sécurité et d'accessibilité aux collaborateurs en situation de handicap, afin de permettre un accès rapide, fiable et sécurisé aux informations.</p> <p>A2.1.C3. Mettre en œuvre les procédures de sauvegarde des documents de l'entreprise, en application des règles fixées par la DSI selon le niveau de criticité des données concernées, et en utilisant les solutions numériques adéquates (sauvegarde cloud, serveurs distants...), afin de minimiser les risques de perte de données et permettre leur récupération au besoin.</p> <p>A2.1.C4. Organiser l'archivage des données et documents de l'entreprise, en conformité avec la réglementation applicable (RGPD...) et les normes/processus internes liés à leur conservation, leur classification et leur destruction, afin de garantir la traçabilité des documents et la conformité de l'entreprise.</p> <p>A2.2.C1. Organiser la mise en place des espaces de travail de l'entreprise/du service, en veillant à leur conformité (sécurité incendie...) et leur adaptation selon le mode d'organisation (flex office,</p>	<p>Il est présenté au candidat une entreprise, sur la base d'un cas fictif ou réel.</p> <p>Dans un temps limité et à l'aide d'outils informatiques et de logiciels de bureautique, il est demandé au candidat, après analyse du cas, de produire une note écrite comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une sélection et une proposition de modalités de diffusion des données et informations demandées, • Une proposition d'organisation pour le stockage, la sauvegarde et l'archivage des données et documents de l'entreprise <i>(en lien avec les compétences associées à A2.1)</i> • Une proposition visant l'organisation de la mise en place des espaces de travail de l'entreprise, • Une commande de fournitures et consommables au regard de l'activité/des besoins, des stocks et de la politique de coûts, • Une proposition de document support destiné aux équipes en lien avec le fonctionnement interne/l'utilisation de l'environnement de travail (thématique exacte communiquée dans le cas). 	<p>Cr2. La diffusion des données est organisée de manière sécurisée et conforme aux processus internes : destinataires correctement identifiés (diffusion différenciée selon les niveaux d'accès aux données), canaux de diffusion adaptés au niveau de confidentialité (par exemple partage via un lien sécurisé ou une plateforme interne chiffrée) respect des règles internes relatives au respect du RGPD (par exemple mentions de confidentialité intégrées).</p> <p>Cr3. Les critères d'accessibilité aux collaborateurs en situation de handicap sont pris en compte dans le choix des formats de diffusion : par exemple document balisé pour lecteur d'écran, texte avec contraste élevé ...</p> <p>Pour A2.1.C2 :</p> <p>Cr1. La structuration proposée pour les dossiers et sous-dossiers est logique (thématique, chronologique...) et fonctionnelle : arborescence permettant une recherche rapide et sans doublons (pas de fichiers dupliqués à différents endroits ; même document partagé par lien et non copié plusieurs fois...)</p> <p>Cr2. Une nomenclature de nommage est proposée et</p>
--	--	--	--

<p>A2.3. Gestion des clients et partenaires de l'entreprise</p>	<p>télétravail/présentiel...) et en coordonnant les interventions des prestataires et services internes, afin de garantir un environnement de travail fonctionnel, sécurisé et conforme aux besoins des équipes.</p> <p>A2.2.C2. Assurer la gestion des commandes de fournitures et consommables de l'entreprise/du service, en assurant leur réception, suivi et réapprovisionnement et en surveillant les coûts associés et les niveaux de stock à l'aide d'outils numériques, afin de garantir la disponibilité des ressources nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise/du service.</p> <p>A2.2.C3. Elaborer des documents supports destinés aux équipes (procédures internes, consignes de sécurité, modes d'utilisation des espaces et outils partagés, livret d'accueil...), en veillant à leur clarté, leur conformité, leur accessibilité aux collaborateurs en situation de handicap et leur actualisation, afin de faciliter l'intégration des collaborateurs, l'appropriation des règles de fonctionnement interne et la bonne utilisation des environnements de travail.</p> <p>A2.3.C1. Accueillir les clients et partenaires de l'entreprise (fournisseurs, sous-traitants...), en français et/ou en anglais, au téléphone ou physiquement, en leur présentant l'entreprise/le service et en les orientant selon leurs besoins (personne, service...), tout en prenant en compte, dans les conditions d'accueil, les différences culturelles et les éventuelles situations de handicap rencontrées, afin de participer</p>	<p>(en lien avec les compétences associées à A2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La description des modalités de gestion d'une facture fournisseur, au regard des processus de l'entreprise ainsi que la vérification de la conformité d'une ou plusieurs factures (en lien avec A2.3.C4.) • Une proposition de tableau de bord visant le suivi de l'activité de l'entreprise/du service, • Un rapport d'activité synthétique de l'entreprise, à partir des informations communiquées dans le cas, accompagné d'une formulation de prompt en vue de son optimisation par l'IA <p>(en lien avec les compétences associées à A2.4)</p> <p>E2 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la gestion des relations avec les clients et partenaires de l'entreprise donnant lieu à un jeu de rôles</p> <p>Le candidat est mis en situation professionnelle dans le cadre d'un jeu de rôles, dont le contexte spécifique lui est présenté en début d'épreuve.</p>	<p>cohérente : par exemple service - année-type de document...</p> <p>Cr2. Les répertoires prennent en compte les usages concrets des équipes : accès fréquents, mises à jour régulières, travail collaboratif...</p> <p>Cr2. Des niveaux d'accès différenciés sont proposés selon les profils des utilisateurs : par exemple accès en lecture seule pour les assistants RH sur les bulletins de paie, droits d'édition accordés uniquement aux responsables/managers...</p> <p>Cr3. Des options d'adaptation des formats de fichier sont proposées en fonction des profils des collaborateurs, notamment en situation de handicap : par exemple « Mode simplifié » avec documents clés en version FALC (facile à lire et à comprendre), lien vers tutoriel d'usage en vidéo avec sous-titres...</p> <p>Pour A2.1.C3 :</p> <p>Cr1. La proposition liée à la sauvegarde respecte les consignes de la DSI : par exemple sauvegarde quotidienne automatique pour les documents de gestion, stockage sur serveur sécurisé pour les documents RH...</p>
--	--	---	---

<p>A2.4 Suivi de l'activité de l'entreprise/du service</p>	<p>à l'image positive de l'entreprise et de l'expérience vécue par le client/partenaire.</p> <p>A2.3.C2. Assurer un rôle de relais entre les clients/partenaires de l'entreprise et les différents services de l'entreprise, en facilitant la communication des informations et demandes et en s'assurant de leur traitement conforme, dans le strict respect des limites de ses attributions et des consignes/délégations reçues, afin de renforcer la qualité des relations professionnelles de l'entreprise.</p> <p>A2.3.C3. Gérer les situations difficiles ou conflictuelles avec les clients et partenaires de l'entreprise, en adoptant une posture et des techniques de communication adaptées et en mobilisant les ressources internes disponibles, afin de favoriser leur résolution et favoriser le maintien d'une image positive de l'entreprise.</p> <p>A2.3.C4. Assurer la gestion des factures clients et fournisseurs, en dématérialisé ou non, en procédant à leur vérification, leur traitement, leur suivi et leur archivage, en lien avec les services de comptabilité, afin de garantir la conformité des processus et le respect des échéances des opérations.</p> <p>A2.4.C1. Concevoir et mettre à jour des outils de suivi de l'activité de l'entreprise/du service (tableaux de bord, planning...), en s'appuyant sur des solutions numériques et en y intégrant les informations et indicateurs nécessaires selon l'activité/le service, afin</p>	<p>Dans le cadre de ce jeu de rôles, il est demandé au candidat d'accueillir, en langue anglaise, un client ou partenaire de l'entreprise (joué par un membre du jury) puis, en fonction de sa demande/de ses besoins, d'assurer, auprès de lui, un rôle de relais des autres services de l'entreprise, en langue française (<i>en lien avec A2.3.C1 et A2.3.C2</i>).</p> <p>Au cours du jeu de rôles, le candidat sera confronté à une situation difficile ou conflictuelle avec le client ou partenaire qu'il devra gérer (<i>en lien avec A2.3.C3</i>).</p>	<p>Cr2. L'enregistrement envisagé pour les fichiers (format, espace) permet leur restauration sans altération : par exemple sauvegarde sur cloud avec versionnage...</p> <p>Pour A2.1.C4 :</p> <p>Cr1. La proposition respecte les règles de conservation et de destruction fixées (selon la nature des documents concernés): ..mode de sauvegarde correspondant au niveau de criticité des données</p> <p>Cr2. La proposition inclut au moins un dispositif facilitant l'identification ou la localisation des archives : par exemple un répertoire d'archives numériques classé par année et par nature, un registre d'archivage consultable par les services autorisés...</p> <p>Pour A2.2. C1 :</p> <p>Cr1. L'aménagement proposé pour les espaces de travail respecte les normes de sécurité et d'accessibilité : compatibilité avec les plans d'évacuation, non obstruction des accès PMR et des sorties de secours...</p> <p>Cr2. Le mode de travail de l'entreprise est explicitement pris en compte dans la proposition : par exemple réservation des bureaux via</p>
---	--	--	---

de centraliser les informations et alerter en cas d'écarts entre le prévisionnel et le réel.

A2.4.C2. Elaborer des synthèses, notes et comptes-rendus de réunions, en résumant les points clés, les décisions prises et les actions menées/ à mener, en s'appuyant sur les outils numériques et d'intelligence artificielle générative, et en veillant à leur accessibilité aux personnes en situation de handicap, afin de garantir la traçabilité des échanges et des activités du service.

outil de planification, casiers personnels prévus en cas de flex office ...

Cr3. Les rôles et interventions des prestataires à mobiliser sont identifiés : par exemple fournisseur de mobilier, entreprise de nettoyage, prestataire informatique...

Pour A2.2. C2 :

Cr1. Les produits choisis pour la commande répondent aux besoins réels de l'entreprise/du service : nature, quantités (pas de surstock) ...

Cr2. Le chiffrage de la commande envisagée est exact et respecte la politique d'achats et le budgets définis.

Cr3. Le suivi du statut des commandes et des livraisons est envisagé : par exemple via un tableau de suivi mis à jour, un planning de relances fournisseur ...

Pour A2.2. C3 :

Cr1. Le document est structuré et conforme aux exigences fixées : informations clés présentes, hiérarchisées et compréhensibles.

Cr2. Le document est rédigé dans un langage simple, accessible et sans ambiguïté : utilisation de

			<p>phrases courtes et directes, de pictogrammes, de couleurs ...</p> <p>Cr3. La version du document est explicitement visée et datée.</p> <p>Pour A2.3.C1 :</p> <p>Cr1. L'échange est initié avec une formule d'accueil appropriée au contexte professionnel du cas.</p> <p>Cr2. Le débit de parole et la formulation permettent une compréhension claire des propos : prononciation intelligible, phrases simples mais précises, absence de fautes grammaticales majeures de nature à gêner la compréhension.</p> <p>Cr3. Le besoin exprimé (demande de rendez-vous, livraison, entretien...) est identifié et reformulé.</p> <p>Cr4. La réponse donnée au besoin (informations, solution...) est conforme à l'organisation/aux processus internes.</p> <p>Cr5. La situation de handicap du client/partenaire est prise en compte : consignes répétées/reformulées, vérification spécifique de la compréhension, aide à l'orientation...</p>
--	--	--	--

			<p>Pour A2.3.C2 :</p> <p>Cr1. Le questionnement mené est structuré et permet d'obtenir les informations essentielles à la transmission de la demande : nom de l'interlocuteur habituel, numéro de commande...</p> <p>Cr2. Les éléments/informations clés sont synthétisés et validés avec le client/partenaire.</p> <p>Cr3. Les modalités envisagées pour le traitement de la demande sont communiquées au client/partenaire : service, délais habituels de réponse, éventuelles informations complémentaires à transmettre...</p> <p>Pour A2.3.C3 :</p> <p>Cr1. Quelle que soit l'attitude du client/partenaire, le ton calme, le débit posé et la gestuelle non agressive sont maintenus : absence de haussement de ton, langage corporel maintenu ouvert (mains visibles, regard posé...), parole du client/partenaire non coupée même en cas d'énerverment du client/partenaire ...</p> <p>Cr2. L'origine du problème (problème de livraison, absence de réponse...) ainsi que les attentes du client/partenaire (remboursement,</p>
--	--	--	---

			<p>explication, remplacement...) sont identifiés et reformulés.</p> <p>Cr3. La ou les solutions(s) proposée(s) sont concrètes, sans excéder les limites de ses compétences/attributions : pas de geste commercial non autorisé, pas d'engagement ferme à la place d'un autre service...</p> <p>Pour A2.3.C4 :</p> <p>Cr1. Les étapes et modalités de traitement (dont outils) des factures sont présentées de manière chronologique ou selon les acteurs concernés par les tâches qui y sont associées, en conformité avec les pratiques de l'entreprise : réception, vérification, contrôle de conformité, outils...</p> <p>Cr2. Le circuit de validation des factures est correctement explicité.</p> <p>Cr3. Au moins 2 causes de non-conformité sont détectées parmi : numéro de facture, date d'émission, identité fournisseur, numéro de SIRET, montants (HT/TTC/TVA...), conditions de paiement, non correspondance avec le bon de commande.</p> <p>Pour A2.4.C1 :</p> <p>Cr1. Le tableau est divisé en rubriques et colonnes clairement</p>
--	--	--	--

			<p>identifiables selon les dimensions d'activité à suivre : indicateurs, objectif, réalisé/écart, rubriques par type d'activité (RH, production, finances, relation client...)..</p> <p>Cr2. Au moins 3 indicateurs mesurables et adaptés à l'activité décrite dans le cas (correspondance avec l'objectif de suivi) sont proposés : par exemple CA mensuel, nombre de nouveaux clients, taux de transformation des devis, nombre de recrutements...</p> <p>Cr3. Le tableau permet d'identifier les écarts entre le prévisionnel et le réalisé et intègre des seuils d'alerte pour un déclenchement de l'action correspondante.</p> <p>Pour A2.4.C2 :</p> <p>Cr1. La synthèse est concise, sans redondance et les informations contenues sont hiérarchisées (selon l'importance, l'urgence...).</p> <p>Cr2. Le registre de langue est formel (neutre, sans jugement ni interprétation personnelle) et adapté à une diffusion interne.</p> <p>Cr3. La mise en page favorise la lecture rapide des informations importantes et leur</p>
--	--	--	---

			<p>compréhension y compris pour les personnes en situation de handicap : présence de titres/sous-titres, gras, encadrés, bonne visibilité des contrastes ...</p> <p>Cr4. Le prompt est formulé dans un langage clair et est précis dans son objectif et les consignes associées : usage prévu, type d'amélioration attendu (fond, forme, accessibilité...).</p>
--	--	--	--

3. Appui des équipes dans la gestion des projets transversaux de l'entreprise

<p>A3.1 Organisation des événements de l'entreprise</p>	<p>A3.1.C1. Centraliser les informations nécessaires à l'organisation de l'événement (enjeux, objectifs, contenu...), afin de permettre son organisation et sa planification, dans le respect des obligations réglementaires et des contraintes identifiées.</p> <p>A3.1.C2. Planifier les événements internes et externes de l'entreprise, en élaborant un rétroplanning à partir des objectifs, du calendrier et des contraintes définis et en affectant les ressources disponibles, afin de garantir une organisation fluide.</p> <p>A3.1.C3. Contrôler le respect de la planification fixée et du budget alloués à l'événement de l'entreprise, en utilisant les logiciels et outils de suivi dédiés et en procédant aux mises à jour d'information nécessaires, afin d'identifier les écarts et/ou dysfonctionnements et en faire part aux parties prenantes/à la hiérarchie.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle donnant lieu à une production écrite</p> <p>Il est présenté au candidat le cas fictif ou réel d'une entreprise.</p> <p>Dans un temps limité et à l'aide d'outils informatiques et de logiciels de bureautique, il est demandé au candidat de :</p> <p><u>S'agissant de l'organisation d'un événement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Centraliser les informations nécessaires à l'organisation de l'événement, • Proposer un rétroplanning pour l'événement, 	<p>Pour A3.1.C1 :</p> <p>Cr1. Les informations collectées couvrent tous les aspects essentiels à l'organisation de l'événement et <i>a minima</i> : objectif (lancement de produit, cohésion d'équipe...), public visé, date, lieu envisagé, budget indicatif, prestataires à mobiliser, besoins spécifiques (PMR, traduction...).</p> <p>Cr2. Les contraintes (réglementaires ou internes) sont détectées : par exemple règles de sécurité spécifiques, obligations liées à l'accessibilité du public, respect de la charte RSE pour le choix des fournisseurs...</p>
--	---	---	---

A3.2 Déploiement des nouveaux outils de gestion des projets

A3.1.C4. Coordonner la logistique et les interventions des différentes parties prenantes impliquées dans l'organisation de l'événement, en assurant une communication fluide entre les différents acteurs, en amont et lors de l'événement, afin de contribuer à l'atteinte des objectifs fixés.

A3.1.C5. Créer des contenus en lien avec les événements de l'entreprise en soutien des équipes marketing et communication, en adaptant leur format selon les destinataires, les canaux (traditionnels, digitaux) et les objectifs visés, et en veillant à leur accessibilité aux destinataires en situation de handicap, afin de valoriser l'image de l'entreprise et sa dynamique.

A3.2.C1. Déterminer, en collaboration avec les équipes métier, les critères de sélection des outils numériques et logiciels nécessaires à la gestion de projets de l'entreprise, en tenant compte des besoins spécifiques des équipes (agilité, optimisation des processus, meilleure accessibilité...), notamment ceux des collaborateurs en situation de handicap, des exigences et contraintes normatives (RSE, RGPD, qualité...) et en tenant compte des solutions technologiques déjà en place, afin d'en garantir l'adéquation.

A3.2.C2. Tester les nouveaux outils de gestion de projets, en les manipulant selon les scénarios d'utilisation définis et en effectuant des retours sur leur ergonomie et leur efficacité, afin de contribuer à

- Proposer au moins une modalité permettant de contrôler le respect de la planification et du budget
- Proposer les modalités de la coordination de la logistique et des interventions des différentes parties prenantes impliquées,
- Créer un contenu en lien avec l'événement (les contraintes spécifiques sont communiquées dans le cas)

(en lien avec les compétences associées à A3.1)

S'agissant du déploiement des nouveaux outils de gestion des projets :

- Définir des critères de sélection des nouveaux outils numériques de l'entreprise au regard des besoins spécifiques des collaborateurs (les typologies de collaborateurs, dont ceux en situation de handicap, sont précisés dans le cas),
- Procéder à une opération de test d'un nouvel outil de l'entreprise, à partir d'un scénario d'utilisation communiqué

(en lien avec les compétences associées à A3.2)

S'agissant de la mise en œuvre des politiques internes dans le cadre des projets de l'entreprise :

Pour A3.1.C2 :

Cr1. Le rétroplanning fait apparaître les différentes phases/étapes de la préparation de l'événement : réservation du lieu, validation du budget, choix des intervenants, campagne de communication, tests techniques, briefing équipes...

Cr2. Les délais associés à chaque phase sont cohérents par rapport au calendrier global et réalistes au regard des contraintes spécifiques du cas (délais d'impression, disponibilité des partenaires, délais légaux éventuels...) : par exemple 6 semaines pour la communication externe, 12h pour tests techniques sur site...

Cr3. Le rétroplanning fait apparaître la répartition des ressources humaines et matérielles selon les phases et conformément aux instructions : recours à des collaborateurs internes/prestataires externes, matériels à acquérir/louer...

Pour A3.1.C3 :

Cr1. La modalité proposée permet de repérer les retards et dépassements : par exemple cellules de couleur pour tâches en retard, dépassement de signalé

<p>A3.3 Mise en œuvre des politiques internes dans le cadre des projets de l'entreprise</p>	<p>l'évaluation de leur performance et de leur adéquation aux besoins.</p> <p>A3.3.C1. Formaliser un mode opératoire pour la gestion des projets de l'entreprise, en application des politiques internes applicables (RSE/pratiques responsables, inclusion, qualité ...), et en s'appuyant sur les ressources internes ou externes dédiées selon les thématiques, afin de faciliter et encourager leur mise en œuvre dans le cadre des projets.</p> <p>A3.3.C2. Vérifier l'application, dans le cadre des projets, des normes et règles internes relatives à la sécurité informatique et à la protection des données, en s'appuyant sur les référentiels et procédures établies et en collaboration avec la DSI et le DPO (Data Protection Officer) de l'entreprise, afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De rédiger un mode opératoire en lien avec la gestion des projets de l'entreprise, • De créer un modèle de document de vérification de la conformité aux normes et règles internes relatives à la sécurité informatique et à la protection des données dans le cadre d'un projet (checklist, grille de contrôle...) <p><i>(en lien avec les compétences associées à A3.3).</i></p>	<p>automatiquement avec formules de calcul d'écart...</p> <p>Cr2. Au moins une modalité de remontée des alertes est prévue : par exemple remontée systématisée/automatisée au chef de projet des retards de tâches à J+4...</p> <p>Pour A3.1.C4 :</p> <p>Cr1. Les rôles, missions et tâches spécifiques attendus de chaque intervenant interne et externe sont explicités en cohérence avec le rétroplanning défini : par exemple installation son et lumière de 8h à 10h pour le prestataire X, vérification des supports projetés à 11H par Y...</p> <p>Cr2. Toutes les phases prévues dans le rétroplanning sont couvertes (pas de rôle, mission ou tâche non attribuée).</p> <p>Cr3. Au moins un outil ou canal de communication inter-acteurs est défini : espace collaboratif, groupe de discussion, réunion de coordination...</p> <p>Pour A3.1.C5 :</p> <p>Cr1. Le contenu répond à l'objectif de l'événement (promotion, information, valorisation, invitation, mobilisation...) : par exemple pour un événement interne de cohésion ton fédérateur, valorisation de la</p>
--	--	---	---

			<p>participation/pour un événement externe, mise en avant de l'image de marque et du message clé....</p> <p>Cr2. Le registre de langue et le niveau de discours sont adaptés au public ciblé : par exemple style formel pour des partenaires institutionnels, direct et engageant pour un public interne jeune...</p> <p>Cr3. Les contraintes du cas sont intégrées : charte graphique, logo, visuels imposés...</p> <p>Cr4. Le contenu respecte les règles d'accessibilité numérique et de lisibilité par tous les publics, y compris en situation de handicap : police sans empattement, contraste suffisant, présence de textes alternatifs descriptifs des images ...</p> <p>Pour A3.2.C1 :</p> <p>Cr1. Au moins 2 usages concrets des outils projet par les équipes sont identifiés : par exemple besoin de gestion de planning partagé dans l'équipe RH, suivi de tâches en temps réel pour l'équipe technique, vue synthétique pour le manager...</p> <p>Cr2. Les besoins spécifiques d'accessibilité des collaborateurs en situation de handicap sont identifiés : par exemple compatibilité</p>
--	--	--	--

			<p>avec lecteur d'écran pour les collaborateurs non voyant, navigation simple sans menus complexes pour les collaborateurs dys ...</p> <p>Cr3. Au moins 4 critères de sélection sont définis, en cohérence avec les besoins identifiés : par exemple fonctionnalités, interopérabilité avec les outils existants, coûts associés, compatibilité avec les normes RSE de l'entreprise...</p> <p>Au moins un critère concerne la prise en compte des situations de handicap, en lien avec les besoins spécifiques identifiés.</p> <p>Cr4. Les critères sont hiérarchisés entre eux.</p> <p>Pour A3.2.C2 :</p> <p>Cr1. Le test est réalisé suivant les étapes du scénario.</p> <p>Cr2. Pour chaque étape, sont précisés au moins une difficulté rencontrée et une fluidité d'usage.</p> <p>Cr3. Au moins 2 fonctionnalités manquantes (au regard des besoins métiers précisés) sont repérées.</p>
--	--	--	---

			<p>Pour A3.3.C1 :</p> <p>Cr1. Le document suit une organisation lisible et logique : par exemple étapes, objectifs, acteurs, outils ...</p> <p>Cr2. Les différentes actions attendues sont rédigées de façon directe et opérationnelle : par exemple « créer la fiche projet dans l'outil X », « valider le périmètre en réunion de lancement »...</p> <p>Cr3. Des consignes explicites sont données pour intégrer les règles applicables en interne (RSE, inclusion, qualité...) : par exemple vérification de l'accessibilité numérique pour tous les supports partagés, choix de prestataires nécessairement écoresponsables, intégration systématique d'un point "risques sociaux" dans le cadrage...</p> <p>Les documents référence sont cités : par exemple charte RSE, guide qualité ISO 9001, grille d'évaluation des prestataires responsables...</p> <p>Pour A3.3.C2 :</p> <p>Cr1. Le modèle de document traduit en points de contrôle l'ensemble des exigences internes applicables à la sécurité informatique et au RGPD : par exemple « un mot de passe complexe</p>
--	--	--	---

			<p>est-il requis pour accéder aux outils du projet ? », « la base légale du traitement a-t-elle été identifiée ? », « une procédure de sauvegarde est-elle bien en place ? » ...</p> <p>Cr2. Les points de contrôle sont organisés par thématique ou phase du projet : par exemple accès et authentification, sauvegarde et récupération, collecte de données, information des personnes concernées...</p> <p>Cr3. Le modèle permet de formaliser les anomalies ou non-conformités identifiées.</p>
<p>Epreuve transversale : Mise en situation professionnelle (business game en équipe)</p>		<p>Critères d'évaluation :</p> <p>A travers les productions du candidat, le jury appréciera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le respect, par le candidat, des limites de ses attributions et responsabilités en qualité d'assistant de direction, - Son niveau de respect des consignes transmises et de prise d'initiative, - Son niveau de prise en compte des besoins sous-jacents du Dirigeant/chef de service et ceux des équipes. <p>Le jury évaluera également la capacité du candidat à inscrire ses actions dans une démarche prospective.</p>	

