Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DEFI

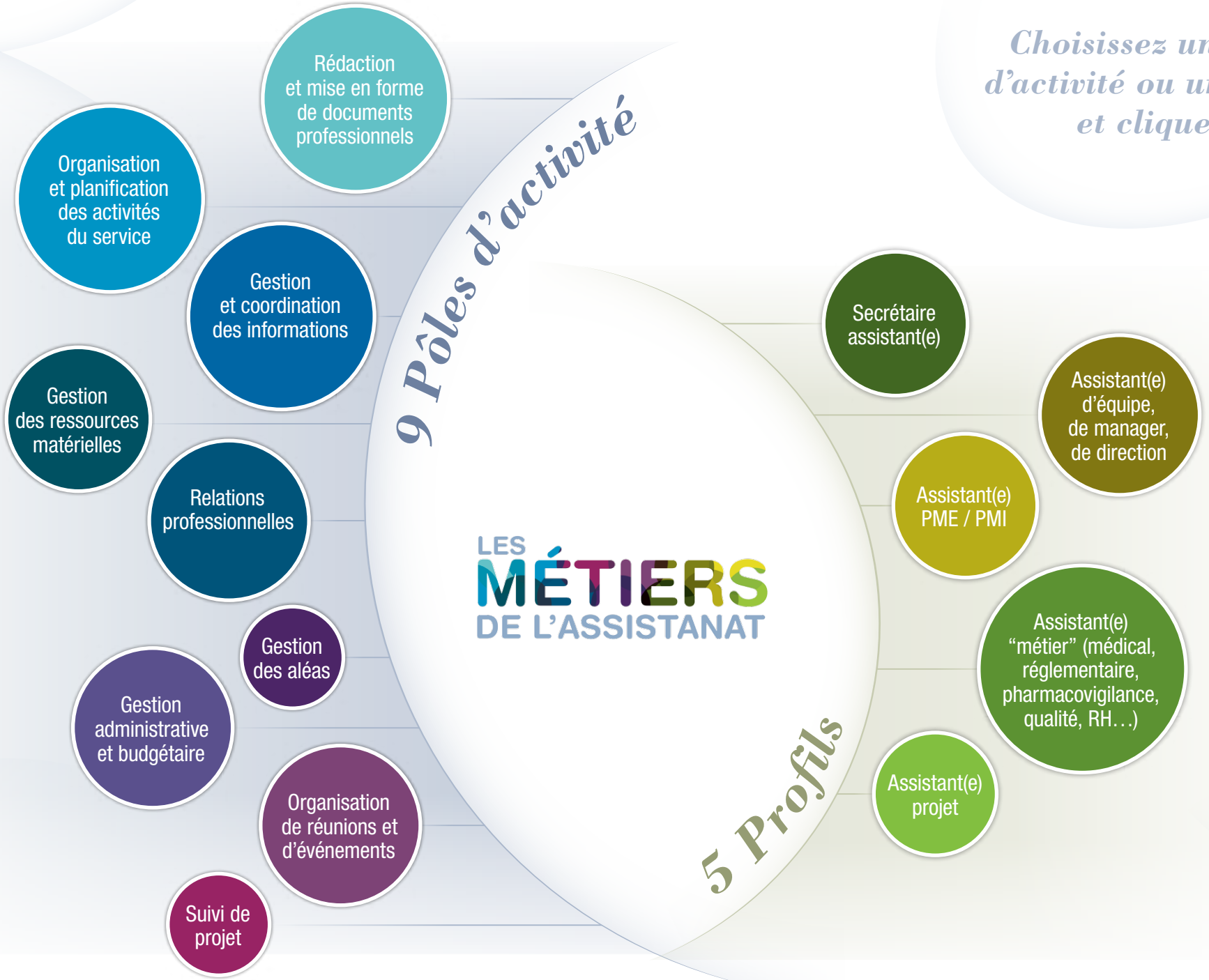
Observatoire paritaire Métiers des Entreprises du Médicament

leem LES ENTREPRISES DU MÉDICAMENT

féfis fédération française des industries de santé

LES MÉTIERS DE L'ASSISTANAT

Choisissez un pôle d'activité ou un profil et cliquez



RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS

RESSOURCES REQUISES
Informations sur les délais de production des documents / informations sur les destinataires et sur les exigences de mise en forme et de rédaction des documents.

NIVEAU 1

> **Recherche** auprès des interlocuteurs pertinents des informations de différentes natures pour la production d'un document (contenu, délais, exigences de mise en forme...)
> **Produit** des documents conformes aux exigences dans les délais sans erreur et sans faute de français
> **Met** en forme des documents de manière adaptée à différents types d'utilisation
> **Classe** et archive des documents sans erreur

- SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)
- ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION
- ASSISTANT(E) PME-PMI

NIVEAU 2

> **Organise** la collecte d'informations nécessaires à la production d'un document auprès des interlocuteurs pertinents
> **Traite** et organise l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences
> **Traite** les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés pour produire les éléments chiffrés nécessaires à l'activité

- ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION
- ASSISTANT(E) PME-PMI
- ASSISTANT(E) MÉTIER
- ASSISTANT(E) PROJET

NIVEAU 3

> **Rédige** des rapports d'activités, compte-rendu, bilans, notes de synthèse, supports de communication, procédures, conformes aux exigences

- ASSISTANT(E) MÉTIER
- ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE

RESSOURCES REQUISES

Informations sur les activités et les disponibilités du(des) manager(s), de(s) l'équipe(s), du(des) service(s) / informations sur les délais pour ces différentes activités / informations sur les objectifs, priorités, exigences et indicateurs de performance liés aux activités et projets du(des) manager(s), de(s) l'équipe(s), du(des) service(s).

NIVEAU 1

- **Organise** et priorise ses activités en fonction des priorités du service et de l'activité du manager et des membres de l'équipe
- **Identifie** les acteurs clés internes et externes en prenant en compte le fonctionnement en réseau
- **Recherche** et suit les informations sur les activités et les plannings des membres du service ou de l'équipe
- **Organise** la logistique des déplacements des membres de l'équipe
- **Organise** la participation de membres de l'équipe ou du service à des événements (réunions, séminaires)
- **Organise** des rendez-vous et des réunions simples pour le manager et/ou les membres de l'équipe en fonction de l'agenda et des priorités du manager / du service

SECRÉTAIRE ASSISTANT(E) · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 2

- **Organise** et priorise ses activités dans de multiples domaines en fonction des priorités du service, de l'activité du manager, des membres de l'équipe et en lien avec des interlocuteurs externes (prestataires…), en prenant en compte le fonctionnement en réseau
- **Anticipe** la recherche des informations nécessaires à l'organisation des activités du service / de l'équipe
- **Organise** des rendez-vous et des réunions complexes pour le manager et/ou les membres de l'équipe, y compris à l'international
- **Élabore** et renseigne un tableau de bord lié à l'activité du service en fonction d'indicateurs pertinents (KPI)

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 3

- **Suit** et accompagne le renseignement des tableaux de bord par le manager / les membres de l'équipe (KPI)
- **Analyse** un tableau de bord lié à l'activité du service en fonction d'indicateurs pertinents
- **Identifie** les écarts, alerte et propose des mesures correctives
- **Propose** des actions liées à l'organisation des activités du service / de l'équipe
- **Propose** des tableaux de bord (KPI) et des améliorations de l'organisation des activités du service
- **Formalise** les procédures, les modes de travail et les règles de fonctionnement liés à l'activité

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER · ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS

Pôles d'activité

RESSOURCES REQUISES

Informations sur les activités du(des) manager(s), de(s) l'équipe(s), du(des) service(s) / informations sur les délais et les interlocuteurs pour ces différentes activités / informations sur les priorités et objectifs du service / outils de gestion des informations (bases de données, plateformes collaboratives…) en fonction de l'activité.

★ NIVEAU 1

- **Réceptionne,** trie et classe les différents flux d'information en provenance des différents acteurs internes et externes en veillant à la confidentialité
- **Archive** de manière sécurisée les différents flux d'information en provenance des différents acteurs internes et externes en appliquant les procédures
- **Saisit** des données dans des bases de données professionnelles
- **Assure** le traitement du courrier en veillant à la confidentialité et en fonction du degré d'importance et d'urgence des informations

SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

★★ NIVEAU 2

- **Recherche** les informations nécessaires à l'activité auprès des interlocuteurs pertinents dans les délais requis, y compris dans des situations difficiles
- **Transmet** des informations à différents acteurs internes et externes en fonction de l'activité, selon un timing et un format adaptés à chaque interlocuteur et de manière sécurisée
- **Coordonne** la recherche et la transmission d'informations courantes liées à l'activité, y compris à distance
- **Met** à jour les informations régulièrement et dans les délais
- **Utilise** efficacement les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information (plateformes collaboratives…) et les applications et bases de données spécifiques à l'activité
- **Facilite** la résolution rapide des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et outils de gestion de l'information
- **Assiste** les membres de l'équipe dans l'utilisation des systèmes informatisés et des outils de communication et de gestion de l'information
- **Effectue** des recherches documentaires ciblées à l'aide d'outils appropriés et identifie les données pertinentes

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI

★★★ NIVEAU 3

- **Coordonne** la recherche, la transmission et la mise à jour de l'ensemble des informations liées à l'activité en garantissant leur actualisation, y compris à distance
- **Qualifie,** traite et analyse des informations complexes dans un domaine d'activité spécifique
- **Définit** et met en œuvre le processus de gestion et d'archivage de l'information du service
- **Administre** des plates-formes collaboratives permettant l'échange et la capitalisation des informations et la transmission des savoirs
- **Assure** une veille technique et réglementaire adaptée aux activités du service

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER · ASSISTANT(E) PROJET

GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES

RESSOURCES REQUISES
Informations sur les besoins des membres de l'équipe, du service en termes de ressources matérielles / informations sur le budget de fonctionnement du service / outil de suivi de budget.

NIVEAU 1

> **Suit** les stocks de consommables
> **Commande** les matériels et fournitures selon les règles et procédures en vigueur
> **Organise** l'espace de travail dans le respect de la confidentialité et des règles d'ergonomie

- SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

NIVEAU 2

> **Gère** les achats de matériels et de fournitures en fonction des stocks et des besoins du service
> **Gère** la relation avec les fournisseurs
> **Négocie** des tarifs, des délais, des prestations avec les fournisseurs
> **Organise** et suit l'administration des ressources informatiques
> **Optimise** l'espace de travail dans le respect de la confidentialité et des règles d'ergonomie

- ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION
- ASSISTANT(E) PME-PMI
- ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 3

> **Sélectionne** les ressources matérielles adaptées aux besoins de l'activité en fonction d'un budget et /ou d'un cahier des charges
> **Élabore** une analyse de besoins et/ou un cahier des charges en vue d'un achat adapté aux besoins de l'activité
> **Élabore** les analyses de besoins et effectue les demandes nécessaires pour l'administration et l'optimisation des ressources informatiques

- ASSISTANT(E) PME-PMI
- ASSISTANT(E) MÉTIER

Pôles d'activité

RELATIONS PROFESSIONNELLES

RESSOURCES REQUISES
Informations sur les activités du (des) manager(s), du service, de l'équipe / informations sur les différents interlocuteurs associés à ces activités, leurs caractéristiques et leur environnement.

NIVEAU 1

- **Accueille,** informe et oriente un interlocuteur physiquement et à distance en respectant les règles en vigueur au sein de l'entreprise et les règles de courtoisie
- **Établit** des échanges avec les différents interlocuteurs dans son champ de compétences de manière ouverte et efficace en utilisant les différents médias.
- **Transmet** les informations et les documents appropriés aux interlocuteurs internes ou externes en fonction de l'activité et des caractéristiques de l'environnement professionnel
- **Apporte** son avis et formule des propositions auprès du manager et/ou au sein de l'équipe

SECRÉTAIRE ASSISTANT(E) · ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 2

- **Prend** contact avec les interlocuteurs pertinents (y compris internationaux) en fonction de l'activité en créant des conditions favorables à l'échange
- **Répond** aux demandes, apporte des informations et conseille des interlocuteurs internes ou externes (y compris internationaux) en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique du service
- **Assure** un reporting de l'activité auprès de différents interlocuteurs (y compris internationaux) en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique du service
- **Établit** et entretient un réseau de relations professionnelles appropriées en fonction de l'activité, de son champ de compétences et des caractéristiques de l'environnement professionnel
- **Facilite** les relations professionnelles au sein de l'équipe ou du service, y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance et alerte si la situation le nécessite
- **Accompagne** l'intégration de nouveaux arrivants et de personnes en formation en assurant un rôle d'accueil, de conseil et de tutorat

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 3

- **Identifie,** recherche et sélectionne les interlocuteurs pertinents en fonction de l'activité et des caractéristiques de l'environnement professionnel
- **Recherche** des informations auprès des interlocuteurs pertinents en fonction de l'activité et des caractéristiques de l'environnement professionnel
- **Négocie** des éléments liés à l'activité (rendez-vous, délais, présence à des réunions…) avec différents interlocuteurs
- **Accompagne** le développement de compétences de collègues et membres de l'équipe sur ses domaines d'expertise

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER · ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

GESTION DES ALÉAS

RESSOURCES REQUISES
Informations sur les règles et procédures de prises de décisions.

NIVEAU 1

- **Identifie** les écarts, incidents et anomalies
- **Recueille** et transmet les informations et alerte sur les écarts, incidents et anomalies dans les délais requis et selon les règles en vigueur

SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

NIVEAU 2

- **Analyse** les conséquences des écarts, incidents et anomalies et leur degré de gravité à un premier niveau
- **Propose** et met en œuvre les actions pertinentes dans un cadre défini et dans les délais requis
- **Facilite** la résolution de problèmes au sein de l'équipe ou du service et avec des interlocuteurs externes dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
- **Traite** les informations sur les écarts, incidents et anomalies dans les délais requis
- **Suit** les actions mises en œuvre et la résolution des incidents et assure un reporting

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION
ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 3

- **Met** en œuvre une démarche d'analyse des causes à partir de constats d'anomalie ou d'écarts
- **Propose** des actions d'amélioration pertinentes en fonction des priorités

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION
ASSISTANT(E) PME-PMI
ASSISTANT(E) MÉTIER
ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

GESTION ADMINISTRATIVE & BUDGÉTAIRE

RESSOURCES REQUISES

Informations sur les règles et procédures de gestion des documents comptables, administratifs et de gestion de la facturation / données comptables et administratives nécessaires pour le traitement des documents / informations liées à l'élaboration et au suivi d'un budget.

Pôles d'activité

NIVEAU 1

- **Réceptionne**, trie et classe les documents comptables et administratifs
- **Saisit** les informations liées aux documents comptables et administratifs
- **Produit** une facture, un bon de commande à partir des données fournies selon les règles et procédures en vigueur
- **Suit** les processus courants liés à la gestion administrative et financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel…)
- **Recherche** et traite les informations nécessaires pour renseigner ou établir différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation et à la gestion administrative du personnel
- **Renseigne** différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative et à la gestion du personnel dans les délais

ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 2

- **Répond** aux demandes et échange les informations adaptées avec les interlocuteurs et administrations externes
- **Vérifie** les factures des fournisseurs et prestataires
- **Suit** et relance les processus liés à la gestion administrative et financière (règlement des factures, signature des contrats, réalisation des commandes, suivi du temps de travail, suivi des entretiens individuels, des habilitations…)
- **Suit** la réalisation du budget du service ou de la structure et alerte en cas de dépassement budgétaire
- **Prépare** des éléments pour l'élaboration du budget

ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 3

- **Organise** les échanges avec les interlocuteurs liés à la gestion financière et comptable (ex. : contrôleur de gestion, comptable, commissaire aux comptes, banque dans le cas d'une PME, ...)
- **Recherche**, classe et saisit les produits et les charges dans un outil de gestion comptable
- **Contrôle** les documents et données transmis aux interlocuteurs et administrations externes
- **Suit** l'envoi des différents documents liés à la gestion financière, comptable et administrative dans les délais
- **Engage** des démarches en cas d'incident lié à la gestion administrative et financière (règlement d'une facture, réalisation d'un contrat…)
- **Met** en place et optimise des procédures administratives
- **Négocie** des délais ou des modalités de paiement avec les interlocuteurs et administrations externes
- **Recherche** les informations nécessaires à l'élaboration d'un budget et propose un budget
- **Propose** la réallocation des ressources financières en fonction des priorités et de l'activité du service

ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) MÉTIER

Retour sommaire

ORGANISATION DE RÉUNIONS & D'ÉVÉNEMENTS

RESSOURCES REQUISES
Informations sur les activités du service / de l'équipe, les objectifs et les thèmes de la réunion, de l'événement / informations sur les participants à inviter à la réunion, à l'événement.

NIVEAU 1

- **Réalise** la réservation et la préparation de la salle de réunion et des outils de présentation nécessaires à la réunion
- **Prépare** et envoie les mails d'invitation à la réunion
- **Prépare** et envoie les documents liés à la réunion
- **Prend** contact avec les participants, s'assure de leur présence et effectue des relances

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 2

- **Identifie** et propose le lieu adapté à la réalisation d'événements
- **Identifie** et propose les prestataires pertinents
- **Organise** la logistique d'événements et de réunions
- **Demande,** reçoit et analyse des devis
- **Sélectionne** les participants et élabore l'invitation
- **Élabore** les supports de présentation adaptés
- **Présente** des éléments relevant de son champ de compétences au cours d'une réunion
- **Retranscrit** les éléments importants d'une réunion en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique
- **Réalise** un compte-rendu synthétique et pertinent d'une réunion courante

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION · ASSISTANT(E) MÉTIER · ASSISTANT(E) PROJET

NIVEAU 3

- **Coordonne** la logistique d'événements (préparation, réalisation, clôture de l'événement)
- **Réalise** des enquêtes d'évaluation des événements
- **Recherche** les informations nécessaires à la tenue d'une réunion en fonction de son objet
- **Conçoit** les documents de présentation en fonction de l'objet de la réunion
- **Élabore** un compte-rendu de réunion stratégique
- **Anime** une réunion dans son champ de responsabilité (organisation du service …)
- **Transmet** les informations adaptées aux différents interlocuteurs en fonction des décisions prises dans la réunion

ASSISTANT(E) PME-PMI · ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

SUIVI DE PROJET

RESSOURCES REQUISES
Information sur les objectifs, le contenu et les étapes du projet, le planning et les acteurs du projet / information sur le budget du projet.

NIVEAU 1

> **Suit** le planning d'un projet
> **Réalise** les actions relevant de son champ de compétences en fonction de l'étape du projet : alerte sur les délais, relance, organisation d'une réunion, transmission d'informations…

ASSISTANT(E) MÉTIER

NIVEAU 2

> **Suit** l'état d'avancement des différentes étapes de tout ou partie du projet et les indicateurs de réalisation
> **Contrôle** le respect des délais
> **Suit** la réalisation du budget du projet
> **Recherche** et traite différentes informations liées à tout ou partie du projet en fonction de l'état d'avancement et des missions des différents intervenants dans le cadre d'un projet
> **Apporte** son avis et propose des actions en fonction du déroulement du projet
> **Propose** des actions de communication sur le projet

ASSISTANT(E) MÉTIER ASSISTANT(E) PROJET

NIVEAU 3

> **Réalise** et coordonne des actions de communication sur le projet
> **Analyse** les indicateurs de réalisation et propose les actions nécessaires (alerte, relance, organisation de réunions…)
> **Suit** la mise à disposition des moyens humains et/ou matériels associés au projet
> **Coordonne** la mise à disposition des différentes informations liées au projet en fonction de l'état d'avancement et des missions des différents intervenants dans le cadre d'un projet
> **Élabore** un plan d'action, suit sa réalisation pour des projets internes au service
> **Choisit** les intervenants, les acteurs du projet pour des projets internes au service
> **Réalise** et coordonne des actions de communication sur le projet

ASSISTANT(E) PME-PMI ASSISTANT(E) PROJET

Pôles d'activité

SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

PÔLES D'ACTIVITÉ	NIVEAUX
RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS	1
ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE	1
GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS	1
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES	1
RELATIONS PROFESSIONNELLES	1
GESTION DES ALÉAS	1

Profil

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE, DE MANAGER, DE DIRECTION

PÔLES D'ACTIVITÉ	NIVEAUX
RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS	1 à 2
ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE	2 à 3
GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS	2 à 3
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES	2
RELATIONS PROFESSIONNELLES	1 à 3
GESTION DES ALÉAS	2 à 3
ORGANISATION DE RÉUNIONS ET D'ÉVÉNEMENTS	1 à 2

Profil

ASSISTANT(E) PME / PMI

PÔLES D'ACTIVITÉ	NIVEAUX
RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS	1 à 2
ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE	2 à 3
GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS	2 à 3
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES	2 à 3
RELATIONS PROFESSIONNELLES	1 à 3
GESTION DES ALÉAS	3
GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE	1 à 3

Profil

ASSISTANT(E) “MÉTIER”

Voir les compétences métier (IFIS) :

> Médical

> Réglementaire

> Pharmacovigilance

> Qualité

> RH

PÔLES D'ACTIVITÉ	NIVEAUX
RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS	2 à 3
ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE	1 à 3
GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS	3
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES	2 à 3
RELATIONS PROFESSIONNELLES	1 à 3
GESTION DES ALÉAS	2 à 3
GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE	1 à 3
ORGANISATION DE RÉUNIONS ET D'ÉVÉNEMENTS	1 à 2
SUIVI DE PROJET	1 à 2

Profil

ASSISTANT(E) PROJET

PÔLES D'ACTIVITÉ	NIVEAUX
RÉDACTION ET MISE EN FORME DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS	2 à 3
ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE	3
GESTION ET COORDINATION DES INFORMATIONS	3
RELATIONS PROFESSIONNELLES	3
GESTION DES ALÉAS	3
ORGANISATION DE RÉUNIONS ET D'ÉVÉNEMENTS	2 à 3
SUIVI DE PROJET	2 à 3

Profil