

Référentiels d'activités, de compétences et de certification

CQP Assistant/e des industries de santé

Le/la titulaire du CQP Assistant(e) assure la **production de documents professionnels**, la **gestion et la coordination des informations** liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service.

Il/elle peut également **organiser et planifier des activités**, des **réunions** et des **événements**, **gérer des ressources** matérielles, **suivre le déroulement d'un projet ou d'un dossier** et **assurer la gestion administrative et/ ou budgétaire**.

Il/elle intervient dans différents domaines d'activités professionnelles, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique ou fonctionnel, afin de satisfaire les clients internes/externes de l'entreprise. Il (elle) exerce au sein d'une équipe ou d'un service, dans des entreprises d'activités et de tailles différentes (allant de la TPE au groupe international).

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Production de documents professionnels
- Gestion et coordination des informations liées à l'activité du manager, de l'équipe ou du service
- Gestion administrative ou budgétaire
- Organisation et planification de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe, ou d'un service
- Gestion des ressources matérielles du service ou de l'équipe
- Organisation de réunions ou d'événements

Le référentiel CQP est constitué de quatre blocs de compétences :

- ✓ **Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents**
- ✓ **Bloc de compétences 2 : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions)**
- ✓ **Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas**
- ✓ **Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs**

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué positivement sur les 4 blocs de compétences.

Référentiel de compétences

Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents

- Organiser la collecte d'informations nécessaires à la production d'un document auprès des différents interlocuteurs
- Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rédiger des rapports d'activités, compte-rendu, bilans, notes de synthèse, supports de communication, procédures, conformes aux exigences de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réceptionner, trier et classer les différents flux d'information (courriers, mails...) en provenance des différents acteurs internes et externes en veillant à la confidentialité et en fonction du degré d'importance et d'urgence des informations
- Archiver de manière sécurisée les différents flux d'information en provenance des différents acteurs internes et externes en appliquant les procédures et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rechercher les informations nécessaires à l'activité auprès des interlocuteurs pertinents et à l'aide d'outils appropriés et identifier les données pertinentes
- Transmettre 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
- Utiliser et mettre à jour les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information (intranet, extranet, plateformes collaboratives, ...) et les applications et bases de données spécifiques à l'activité à l'aide d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la résolution rapide des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et outils de gestion de l'information
- Réceptionner, trier et classer les documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Saisir les informations liées aux documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Produire une facture, un bon de commande à partir des données fournies selon les règles et procédures en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre et relancer les processus courants liés à la gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...)

- Rechercher et traiter les informations nécessaires pour renseigner ou établir différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou à la gestion du personnel dans les délais en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner et suivre le tableau de bord de suivi budgétaire ou administratif du service ou de la structure en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant et alerter en cas de dérive

Bloc de compétences 2 : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions

- Organiser et prioriser 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, ...)
- Anticiper la recherche des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe
- Organiser des rendez-vous et des réunions pour le manager et/ou les membres de l'équipe, y compris à l'international
- Renseigner et suivre un tableau de bord lié à l'activité du service en fonction d'indicateurs pertinents en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre les stocks de consommables
- Gérer les achats de matériels et de fournitures en fonction des stocks, des besoins du service ou de l'équipe et du budget alloué
- Gérer les relations avec les fournisseurs internes ou externes ou les prestataires
- Négocier des tarifs, des délais ou des prestations avec les fournisseurs de matériels et de fournitures
- Identifier les besoins en ressources matérielles en vue d'un achat
- Sélectionner les ressources matérielles adaptées aux besoins de l'activité en fonction d'un budget et /ou d'un cahier des charges
- Organiser et suivre l'administration des ressources informatiques en lien avec le service dédié
- Formaliser le rétro-planning lié à la tenue de réunion ou d'évènement selon les consignes de l'entreprise
- Organiser la logistique de réunions ou d'évènements
- Prendre contact avec les participants, s'assurer de leur présence et effectuer des relances
- Mettre en forme des supports de présentation adaptés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réaliser un compte-rendu synthétique et pertinent d'une réunion et le transmettre aux différents interlocuteurs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas

- Suivre l'état d'avancement des différentes étapes de tout ou partie du projet ou d'un dossier et les indicateurs de réalisation
- Suivre la mise à disposition des moyens humains et/ou matériels associés au projet ou au dossier
- Suivre le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet selon les procédures de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Contrôler le respect des délais
- Identifier les écarts et proposer les actions nécessaires
- Recueillir et transmettre les informations et alerter sur les écarts, incidents et anomalies dans les délais requis et selon les règles en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration pertinentes dans son champ de responsabilité
- Assurer le suivi et le reporting des actions correctives

Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs

- Accueillir, informer et orienter un interlocuteur physiquement et à distance en respectant les règles en vigueur au sein de l'entreprise et les règles de courtoisie en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prendre contact avec les interlocuteurs pertinents (y compris internationaux) en fonction de l'activité en créant des conditions favorables à l'échange et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Répondre aux demandes, apporter des informations et conseiller des interlocuteurs internes ou externes (y compris internationaux)
- Apporter son avis et formuler des propositions auprès du manager et/ou au sein de l'équipe
- Assurer un reporting de l'activité écrit ou oral auprès de différents interlocuteurs (y compris internationaux) en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique du service et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la communication et les relations professionnelles au sein de l'équipe ou du service, y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
Organiser la logistique pour l'accueil de nouveaux arrivants

Référentiel de certification

Bloc de compétences 1 : Coordination des informations et production de documents

- Organiser la collecte d'informations nécessaires à la production d'un document auprès des différents interlocuteurs
- Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rédiger des rapports d'activités, compte-rendu, bilans, notes de synthèse, supports de communication, procédures, conformes aux exigences de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réceptionner, trier et classer les différents flux d'information (courriers, mails...) en provenance des différents acteurs internes et externes en veillant à la confidentialité et en fonction du degré d'importance et d'urgence des informations
- Archiver de manière sécurisée les différents flux d'information en provenance des différents acteurs internes et externes en appliquant les procédures et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Rechercher les informations nécessaires à l'activité auprès des interlocuteurs pertinents et à l'aide d'outils appropriés et identifier les données pertinentes
- Transmettre 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
- Utiliser et mettre à jour les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information (intranet, extranet, plateformes collaboratives ,...) et les applications et bases de données spécifiques à l'activité à l'aide d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la résolution rapide des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et outils de gestion de l'information
- Réceptionner, trier et classer les documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Saisir les informations liées aux documents comptables ou administratifs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Produire une facture, un bon de commande à partir des données fournies selon les règles et procédures en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre et relancer les processus courants liés à la gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...)
- Rechercher et traiter les informations nécessaires pour renseigner ou établir différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

- Renseigner différents documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou à la gestion du personnel dans les délais en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner et suivre le tableau de bord de suivi budgétaire ou administratif du service ou de la structure en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant et alerter en cas de dérive

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|
| L'ensemble des informations nécessaires à la production d'un document est identifié, recherché à l'aide de média appropriés et vérifié | <i>Exhaustivité et pertinence des informations recueillies Vérification de l'exactitude des informations Pertinence du choix des média</i> |
| Les interlocuteurs pertinents sont sollicités afin d'obtenir les informations nécessaires à la production de document | <i>Explication pertinente du choix des interlocuteurs à solliciter</i> |
| Les informations nécessaires à la production des documents sont complètes, organisées et structurées | <i>Explication pertinente concernant l'organisation et la structure des informations recueillies Pertinence des informations recueillies Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les données chiffrées nécessaires à la production de documents sont identifiées, recherchées et vérifiées | <i>Exhaustivité et pertinence des données chiffrées recueillies Vérification de l'exactitude des données Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les logiciels adaptés sont utilisés | <i>Choix pertinent des logiciels à utiliser</i> |
| Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont conformes aux exigences de l'entreprise | <i>Clarté et précision des documents rédigés Absence de non-conformité majeure au regard des exigences de l'entreprise Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Ils sont complets et sont exploitables | <i>Pas d'omission majeure</i> |
| Le vocabulaire ou la langue est adapté | <i>Conformité du vocabulaire utilisé Absence d'erreur majeure</i> |
| L'ensemble des informations nécessaires à la production d'un document est identifié, recherché à l'aide de média appropriés et vérifié | <i>Exhaustivité et pertinence des informations recueillies Vérification de l'exactitude des informations Pertinence du choix des média</i> |
| Le degré d'urgence et d'importance des différents flux d'information (courriers, mails ...) est identifié | <i>Identification pertinente du degré d'urgence et d'importance des informations Pertinence des explications</i> |
| La confidentialité des informations est respectée | <i>Aucune non-conformité majeure</i> |
| Les délais de transmission des informations sont respectés | <i>Aucune non-conformité majeure</i> |

| | |
|---|---|
| Le classement et l'archivage des différents flux d'information sont conformes aux règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Aucune non-conformité majeure Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les interlocuteurs et les outils permettant d'obtenir des informations nécessaires à l'activité sont identifiés | <i>Identification pertinente des outils et des interlocuteurs à solliciter Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Pertinence des explications</i> |
| L'exactitude des informations recherchées est vérifiée | <i>Vérification sans omission majeure</i> |
| Les informations à diffuser sont identifiées | <i>Identification pertinente des informations à diffuser Pertinence des explications Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans l'entreprise de manière sécurisée | <i>Aucune erreur majeure Aucun oubli majeur</i> |
| Le choix des média de transmission et les délais de transmission des informations sont adaptés à la situation (par exemple : par oral pour une alerte ou diffusion rapide de l'information, par écrit, par mail) | <i>Choix pertinent des média Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des délais</i> |
| L'expression écrite et / ou orale est claire et précise | <i>Clarté et précision de l'expression écrite et / ou oral en langue française ou étrangère</i> |
| Les systèmes informatisés, les outils de gestion de l'information, les applications et bases de données sont utilisés à bon escient | <i>Identification des systèmes informatisés, des outils de gestion de l'information (intranet, extranet, plateformes collaboratives) et des bases de données de l'entreprise Choix approprié et utilisation correcte de ces outils Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les informations sont vérifiées et mises à jour de façon régulière | <i>Délais de vérification et de mise à jour des informations adaptés</i> |
| L'ensemble des dysfonctionnements liés aux systèmes informatisés et aux outils de gestion de l'information est identifié | <i>Identification pertinente des dysfonctionnements et des actions à réaliser</i> |
| Les dysfonctionnements pouvant être résolus rapidement sont identifiés et traités dans les délais | <i>Traitement des dysfonctionnements approprié Respect des délais de traitement</i> |
| Une intervention des services spécialisés est sollicitée à bon escient | <i>Pertinence des demandes d'intervention auprès des services spécialisés</i> |
| Les différents documents comptables ou administratifs sont identifiés | <i>Aucun oubli majeur Explication pertinente</i> |

| | |
|---|---|
| Le degré d'urgence de traitement et l'importance des différents documents sont identifiés | <i>Respect des délais de traitement Pertinence du choix des priorités dans le traitement des différents documents Explication pertinente de l'importance des différents documents</i> |
| Le classement de ces documents est conforme aux exigences et règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Respect des règles de classement et d'archivage des documents Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Explication exacte des règles à respecter</i> |
| Les données comptables ou administratives sont saisies sans erreur et omission et leur exactitude est vérifiée | <i>Aucune erreur ou omission majeure Vérification systématique de l'exactitude des données comptables ou administratives Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les données nécessaires à la réalisation de facture ou bon de commande sont identifiées | <i>Absence d'erreur ou d'omission majeure Explication exacte concernant les données permettant la réalisation de facture ou de bon de commandes</i> |
| Les factures ou bons de commandes sont réalisés sans erreur et respectent les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Absence d'erreur majeure Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des règles et des procédures</i> |
| Les différentes échéances des processus de gestion administrative ou financière (règlement des factures, réalisation des commandes, mise à jour des dossiers du personnel, ...) sont identifiées | <i>Aucune omission majeure concernant les échéances des processus de gestion administrative ou financière</i> |
| Le suivi est réalisé et des relances sont effectuées le cas échéant | <i>Suivi régulier Identification de tout écart et relance si nécessaire</i> |
| Les informations nécessaires permettant le renseignement ou la création des documents relatifs à la gestion financière, comptable, administrative, à la facturation ou à la gestion administrative du personnel sont identifiées | <i>Identification et explication pertinentes des données permettant le renseignement ou la création de documents financiers, comptables ou administratifs</i> |
| Elles sont recherchées à l'aide de médias appropriés | <i>Choix pertinent des médias Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Elles sont vérifiées et conservées selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Vérification de l'exactitude des informations Archivage conformes aux règles et procédures de l'entreprise</i> |
| Les documents liés à la gestion financière, comptable, administrative ou | <i>Aucune erreur et omission majeure lors du renseignement des documents</i> |

| | |
|--|--|
| à la gestion du personnel sont renseignés sans erreur et vérifiées | <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Vérification systématique de l'exactitude des données</i> |
| Les délais sont respectés | <i>Respect des délais</i> |
| Le tableau de bord budgétaire ou administratif du service ou de la structure est renseigné et suivi régulièrement | <i>Aucune erreur et omission majeure lors du renseignement du tableau de bord Respect des procédures de suivi Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les données saisies sont vérifiées | <i>Vérification systématique de l'exactitude de données</i> |
| Les écarts sont identifiés et les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais | <i>Aucun écart majeur non identifié Alerte effectuée dans les délais et auprès des bons interlocuteurs</i> |

Bloc de compétences 2 : Organisation d'activités (organisation de ses activités, des activités d'un manager, d'une équipe ou d'un service, organisation de réunions

- Organiser et prioriser 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, ...)
- Anticiper la recherche des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe
- Organiser des rendez-vous et des réunions pour le manager et/ou les membres de l'équipe, y compris à l'international en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner et suivre un tableau de bord lié à l'activité du service en fonction d'indicateurs pertinents en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre les stocks de consommables
- Gérer les achats de matériels et de fournitures en fonction des stocks, des besoins du service ou de l'équipe et du budget alloué
- Gérer les relations avec les fournisseurs internes ou externes ou les prestataires
- Négocier des tarifs, des délais ou des prestations avec les fournisseurs de matériels et de fournitures
- Identifier les besoins en ressources matérielles en vue d'un achat
- Sélectionner les ressources matérielles adaptées aux besoins de l'activité en fonction d'un budget et /ou d'un cahier des charges
- Organiser et suivre l'administration des ressources informatiques en lien avec le service dédié
- Formaliser le rétro-planning lié à la tenue de réunion ou d'évènement selon les consignes de l'entreprise
- Organiser la logistique de réunions ou d'évènements en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prendre contact avec les participants, s'assurer de leur présence et effectuer des relances
- Mettre en forme des supports de présentation adaptés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Réaliser un compte-rendu synthétique et pertinent d'une réunion et le transmettre aux différents interlocuteurs en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

| <i>Critères d'évaluation</i> | <i>Indicateurs d'évaluation</i> |
|---|--|
| Le temps imparti à chaque activité est estimé de façon réaliste | Estimation du temps imparti à chaque activité adapté et réaliste |
| L'ordre de réalisation des activités est expliqué et adapté à l'objectif | <i>Ordre de réalisation des activités et priorisation adaptés à l'objectif Pertinence des explications</i> |
| Les priorités et l'urgence de ses activités, des activités du manager, des membres de l'équipe, des interlocuteurs externes sont identifiées et prises en compte | <i>Identification pertinente des priorités et des urgences Pertinence des explications</i> |

| | |
|---|--|
| L'ensemble des informations nécessaires à l'organisation des activités du service ou de l'équipe est identifié et anticipé | <i>Pas d'omission majeure</i> |
| Les rendez-vous et réunions sont organisés dans le respect des délais et répondent aux demandes du manager et/ou des membres de l'équipe | <i>Respect des délais pour la prise de rendez-vous ou l'organisation de réunions Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les interlocuteurs pertinents sont identifiés afin d'organiser les rendez-vous ou réunions | <i>Choix pertinent des interlocuteurs à contacter Pertinence des explications</i> |
| Le tableau de bord lié aux activités du service est renseigné et suivi avec régularité | <i>Pas d'erreur majeure de renseignement Régularité et qualité du suivi Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les indicateurs du tableau de bord sont expliqués et les écarts identifiés | <i>Pertinence des explications concernant les indicateurs mesurant l'activité Identification de tout écart majeur</i> |
| Les stocks de consommables sont suivis avec régularité à l'aide d'un outil de suivi | <i>Respect des règles ou procédures de suivi des stocks de l'entreprise</i> |
| Les besoins en consommables sont anticipés | <i>Ruptures de stocks évitées</i> |
| Les propositions des fournisseurs ou prestataires sont étudiées et comparées | <i>Comparaison pertinente des propositions des fournisseurs ou prestataires</i> |
| Les commandes et achats de matériels et fournitures sont réalisés dans le respect du budget et sont adaptés aux besoins | <i>Commandes et achats de matériel adaptés aux besoins Respect du budget alloué</i> |
| Les informations et directives sont transmises aux différents prestataires | <i>Aucun oubli majeur</i> |
| La commande est réalisée auprès des fournisseurs et des prestataires dans les délais | <i>Aucun oubli majeur Respect des délais</i> |
| Le suivi des commandes et des prestations des fournisseurs est réalisé | <i>Suivi des commandes et des prestations jusqu'à livraisons et/ réalisation Traitement des aléas</i> |
| Les tarifs, délais ou prestations sont négociés auprès des fournisseurs selon les procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Négociations sur les tarifs, délais ou prestations adaptées au contexte</i> |
| Les besoins en ressources matérielles sont identifiés et justifiés | <i>Explications et justifications pertinentes</i> |
| Une recherche de produits, ressources matérielles est réalisée | <i>Pertinence de la recherche (caractéristiques des produits, qualité, prix, délai de livraison) Choix adapté des média (site, catalogue, fiches produits...) Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Différentes propositions de produits sont comparées | <i>Comparaison de différentes propositions réalisée et justifiée</i> |

| | |
|--|---|
| Le choix est adapté au budget et répond au cahier des charges• | <i>Respect du budget alloué et du cahier des charges</i> |
| Le suivi de l'administration des ressources informatiques est réalisé en lien avec le service dédié et est conforme avec les procédures en vigueur dans l'entreprise | <i>Respect des procédures de suivi du parc informatique, des habilitations, de la validité des logiciels, des mots de passe ... Absence de non conformités majeures</i> |
| Les différentes étapes permettant l'organisation de réunions ou d'évènements sont identifiées sans omission | <i>Aucune omission majeure concernant les étapes d'organisation de réunions ou d'évènement</i> |
| Le rétro planning proposé est réaliste | <i>Pertinence et réalisme du planning proposé</i> |
| Les différentes étapes sont respectées, les réservations sont réalisées dans les délais, les outils et moyens nécessaires sont identifiés et réservés | <i>Identification des outils et moyens nécessaires en amont de la réunion ou de l'évènement sans oubli majeur Réservations réalisées dans le respect de délais</i> |
| Une vérification des salles, outils et moyens est réalisée dans les délais | <i>Vérification des réservations des salles, outils et moyens en amont Respect des délais</i> |
| Les participants sont sollicités, leur présence est vérifiée et des relances si nécessaire sont réalisées dans le respect des délais et des règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Pas d'omission majeure concernant l'identification des participants à inviter Invitation des participants réalisée dans le respect des délais Vérification de la présence des participants sans omission Relances réalisées dans les délais si nécessaire Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les informations retranscrites dans les supports de présentation sont conformes aux éléments fournis et ne présentent ni erreur ni omission | <i>Absence d'erreur et d'omission majeure dans les supports de présentation Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| La forme des supports de présentation respecte les règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Conformité des supports aux règles de l'entreprise</i> |
| Le compte-rendu réalisé est exploitable et ne présente pas d'omission | <i>Absence d'erreur et d'omission majeure dans le compte-rendu</i> |
| Le vocabulaire utilisé est adapté, la rédaction est claire et précise | <i>Pertinence du vocabulaire utilisé Clarté et précision du document</i> |
| Le compte-rendu est transmis aux différents interlocuteurs dans les délais après validation | <i>Respect des délais Aucune omission majeure lors de la transmission du compte-rendu aux différents interlocuteurs Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |

Bloc de compétences 3 : Suivi de projet ou de dossier et traitement d'aléas

- Suivre l'état d'avancement des différentes étapes de tout ou partie du projet ou d'un dossier et les indicateurs de réalisation
- Suivre la mise à disposition des moyens humains et/ou matériels associés au projet ou au dossier
- Suivre le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet selon les procédures de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Contrôler le respect des délais
- Identifier les écarts et proposer les actions nécessaires
- Recueillir et transmettre les informations et alerter sur les écarts, incidents et anomalies dans les délais requis et selon les règles en vigueur en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration pertinentes dans son champ de responsabilité
- Assurer le suivi et le reporting des actions correctives

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation |
|---|--|
| Les informations concernant l'état d'avancement du projet ou du dossier et les missions des intervenants sont recherchées auprès des interlocuteurs pertinents et leur exactitude est vérifiée | <i>Pertinence et exhaustivité des informations recueillies Vérification de l'exactitude des informations réalisées Choix adapté des interlocuteurs à solliciter pour obtenir les informations</i> |
| Le suivi du projet ou du dossier est réalisé de façon régulière | <i>Vérification et suivi du projet ou du dossier à chaque étape Respect des procédures</i> |
| Les indicateurs utilisés sont expliqués | <i>Explication pertinente concernant les indicateurs de suivi utilisés</i> |
| La mise à disposition des moyens humains et matériels est anticipée et vérifiée régulièrement | <i>Identification des moyens nécessaires à la mise en œuvre du projet en amont du projet Vérification régulière de la mise à disposition de moyens nécessaires</i> |
| Le tableau de bord budgétaire ou administratif du projet ou du dossier est renseigné et suivi régulièrement | <i>Renseignement des outils de suivi tout au long de la mise en œuvre du projet Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des délais Aucun oubli majeur</i> |
| Le respect des délais de réalisation des étapes du projet est vérifié auprès des interlocuteurs adaptés | <i>Vérification du respect des délais effectuée tout au long de la mise en œuvre du projet</i> |
| Tout écart est identifié et des actions correctives sont proposées | <i>Aucun écart majeur non identifié</i> |
| Les actions proposées sont pertinentes | <i>Pertinence et réalisme des actions d'amélioration proposées Explication claire et argumentée</i> |

| | |
|---|---|
| Tout aléa, incident ou anomalie est identifié | <i>Absence d'aléa majeur non identifié</i> |
| Des informations complémentaires permettant l'analyse de la situation sont recherchées | <i>Choix pertinent des sources d'informations Vérification de la fiabilité des informations recueillies</i> |
| Les interlocuteurs pertinents sont alertés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise | <i>Choix pertinent des interlocuteurs à alerter Délai de transmission adapté à l'urgence et la gravité de l'aléa Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| L'ensemble des informations concernant l'aléa est transmis | <i>Exhaustivité des informations transmises nécessaires à une prise de décision</i> |
| Les actions d'amélioration sont proposées, argumentées et sont pertinentes | <i>Réalisme des actions d'amélioration proposées Explication claire et argumentée</i> |
| Les actions d'amélioration sont mises en œuvre dans les délais requis et dans le respect des règles en vigueur | <i>Respect des délais et des règles de l'entreprise</i> |
| Les actions correctives sont suivies et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents | <i>Identification et utilisation des indicateurs adaptés Renseignement des outils de suivi tout au long de la mise en œuvre de l'action d'amélioration Transmission des résultats aux interlocuteurs concernés dans les délais</i> |

Bloc de compétences 4 : Traitement et transmission d'informations auprès de différents interlocuteurs

- Accueillir, informer et orienter un interlocuteur physiquement et à distance en respectant les règles en vigueur au sein de l'entreprise et les règles de courtoisie en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prendre contact avec les interlocuteurs pertinents (y compris internationaux) en fonction de l'activité en créant des conditions favorables à l'échange et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Répondre aux demandes, apporter des informations et conseiller des interlocuteurs internes ou externes (y compris internationaux)
- Apporter son avis et formuler des propositions auprès du manager et/ou au sein de l'équipe
- Assurer un reporting de l'activité écrit ou oral auprès de différents interlocuteurs (y compris internationaux) en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire spécifique du service et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Faciliter la communication et les relations professionnelles au sein de l'équipe ou du service, y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
- Organiser la logistique pour l'accueil de nouveaux arrivants

| Critères d'évaluation | Indicateurs d'évaluation |
|--|--|
| L'interlocuteur est accueilli dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie | <i>Utilisation du message d'accueil en vigueur Respect de la distance professionnelle, de la discrétion et des règles de courtoisie Marques de reconnaissance apportées à l'interlocuteur (utilisation du nom de l'interlocuteur) Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Les autres activités sont interrompues au cours de l'échange afin de se mettre à la disposition de l'interlocuteur | <i>Interruption systématique des activités au cours de l'échange</i> |
| Des marques d'attention et de disponibilité sont adressées oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur | <i>Prise en compte de l'interlocuteur Marques d'intérêt et de disponibilité perceptibles oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur, tout au long de l'échange</i> |
| L'interlocuteur est informé et orienté efficacement | <i>Information et orientation répondant à la demande Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| L'entrée en contact est courtoise et efficace dans le respect de la distance professionnelle nécessaire, de la discrétion et des règles de courtoisie | <i>Entrée en contact adaptée à l'interlocuteur Respect de la distance professionnelle, de la discrétion et des règles de courtoisie</i> |

| | |
|--|--|
| L'expression est claire pour l'interlocuteur | <i>Clarté et précision de l'expression Expression adaptée à l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution)</i> |
| Les réponses formulées auprès des interlocuteurs internes ou externes sont claires, les informations et conseils sont pertinents | <i>Pertinence des réponses transmises aux différents interlocuteurs Vérification de la compréhension des réponses</i> |
| Le vocabulaire est adapté à l'interlocuteur (en langue française ou étrangère) | <i>Choix du vocabulaire pertinent</i> |
| Des propositions et avis formulés auprès des manager et/ au sein de l'équipe sont expliqués et argumentés | <i>Propositions et avis formulés pertinents Explications et argumentations adaptées</i> |
| Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté | <i>Présentation claire, précise et exhaustive Pertinence du vocabulaire technique et/ou réglementaire choisi Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i> |
| Le choix du support de reporting est pertinent | <i>Support adapté à la situation (bilan, tableau de bord, présentation orale, ...)</i> |
| Des échanges réguliers permettent d'établir un dialogue constructif avec l'ensemble des membres de l'équipe ou du service | <i>Communication efficace entre les membres de l'équipe ou du service Prise en compte des particularités des relations interculturelles et intergénérationnelles</i> |
| L'accueil des nouveaux arrivants est préparé, les besoins en outils et ressources matérielles sont anticipés | <i>Identification de l'ensemble des outils, ressources matériels nécessaire à l'arrivée d'un nouveau collaborateur Prise en compte des situations de handicap, le cas échéant Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Respect des procédures d'accueil d'un nouveau collaborateur</i> |
| Le bureau, les outils et ressources matérielles sont préparés | <i>Préparation du bureau, des outils, logiciels et des ressources matérielles, dans le respect des délais Aucun oubli majeur</i> |