

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION POUR LE TITRE ATTACHÉ(E) DE DIRECTION

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1. Seconder la direction dans les activités administratives et quotidiennes A1.1 Gestion des agendas personnels et partagés de l'équipe A1.2 Établissement des notes de frais A1.3 Conception d'outils de suivi et de pilotage de l'activité A1.4 Optimisation des processus administratifs quotidiens	C1.1 Organiser les réunions et les déplacements en fonction des obligations et des urgences en utilisant les outils de planification partagés pour gérer les agendas de l'ensemble de l'équipe afin d'optimiser la gestion du temps et de coordonner les activités de l'équipe.	Étude de cas écrite individuelle réalisée en centre de formation. L'étude de cas comprend plusieurs situations d'entreprises fictives. Le/la candidat(e) doit : - déterminer les différentes étapes qui composent l'organisation d'un déplacement en France ou à l'étranger ; - établir les notes de frais liées à ce déplacement ; - compiler des documents et en rédiger une synthèse ; - compléter un dossier d'appel d'offre ; - proposer une sélection (argumentée) de nouveaux fournisseurs.	CR1.1 L'utilisation des agendas partagés (Outlook, Teams, etc.) est maîtrisée et toutes les parties prenantes sont intégrées.
	C1.2 Utiliser les règles comptables et fiscales pour établir les notes de frais en utilisant une solution numérique (tableur, solution interne à l'entreprise, etc.) afin de libérer et d'optimiser le temps de la hiérarchie.		CR1.2 Les dépenses prises en charge sont connues et leurs règles de déclaration maîtrisées (justificatifs obligatoires, forfaits URSAFF, TVA, règles internes à l'entreprise, etc.). Les notes de frais sont justes.
	C1.3 Participer au suivi de l'activité de l'entreprise en collectant les informations des réunions, notes de services etc. pour concevoir des outils de pilotage afin de présenter l'information de manière succincte et précise à la hiérarchie et faciliter la prise de décision.		CR1.3 Les outils de suivi (tableaux de bord) présentent des informations chiffrées justes et adaptées à l'activité du service et de l'entreprise (commerciale, marketing, logistique, internationale, etc.).
	C1.4 Établir un diagnostic des process existants en utilisant les outils existants au sein de l'entité (CRM, ERP, etc.) pour proposer une optimisation des processus afin de créer des modes opératoires de mise à jour ou d'ajustement garantissant le respect des obligations administratives du service concerné.		CR1.4 Le diagnostic met en exergue les points forts et les points faibles des process. Les propositions d'optimisation sont pertinentes.

<p>A1.5 Participation à la gestion de la relation-clients et de la relation-fournisseurs</p>	<p>C1.5 Utiliser avec maîtrise le système d'information commerciale (CRM, ERP, outils spécifiques) pour participer à la gestion des clients et des fournisseurs de l'entreprise afin de participer aux actions commerciales (prospection, appel d'offre, contrats, etc.) et à la sélection des fournisseurs (matrices critériées, etc.).</p>		<p>CR1.5 La maîtrise de l'outil informatique (CRM, système d'information commerciale) est démontrée. Les données sont fiables et permettent une analyse pertinente de la gestion clients-fournisseurs.</p>
--	--	--	--

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2. Traiter, organiser et diffuser l'information orale et écrite A2.1 Synthèse et diffusion de l'information en fonction du niveau de délégation accordé	C2.1.1 Assurer une veille informationnelle pour collecter l'information interne et externe afin de la transmettre avec discernement.	Étude de cas individuelle réalisée en centre de formation. L'étude de cas comprend plusieurs situations d'entreprises fictives. Le/la candidat(e) doit : - utiliser un traitement de texte en respectant les règles de présentation ; - rédiger des contenus en français et en anglais, en respectant les règles grammaticales, de syntaxe et de présentation ; - réaliser un publipostage en utilisant une base de données.	CR2.1.1 Les veilles mises en place sont en lien avec l'activité et le service. Les mots clefs et les flux d'abonnement choisis permettent une remontée d'informations profitable aux intéressés.
	C2.1.2 Analyser les informations collectées en contrôlant leur fiabilité pour les synthétiser en fonction de leur origine, de leur nature et de leur utilisation afin d'identifier les besoins de l'équipe.		CR2.1.2 Les informations sont contrôlées et classées selon leur pertinence et leur niveau d'intérêt.
	C2.1.3 Utiliser les outils de bureautique pour diffuser l'information aux personnes concernées au format adéquat (dossiers documentaires, synthèses ou résultats d'enquête) afin de permettre à l'entreprise de s'adapter avec réactivité aux évolutions de son environnement.		CR2.1.3 Les outils du Pack Office (Word, Powerpoint, Excel, Access) sont maîtrisés au niveau avancé.
A2.2 Communication à l'oral et à l'écrit en français et en anglais	C2.2.1 Analyser la situation et son contexte pour identifier l'objectif de l'écrit et ses destinataires afin de choisir le mode de transmission le plus efficace.	Le/la candidat(e) soutient oralement son dossier. Il/elle utilisera les outils de présentation nécessaires à une compréhension claire et précise des éléments du dossier. Il/elle fera un compte-rendu oral en français et en anglais de la situation de l'entreprise étudiée dans le dossier écrit.	CR2.2.1 Les objectifs et les destinataires des communications sont identifiés de façon exhaustive et représentent le contexte et la situation actuelle du besoin.
	C2.2.2 Rédiger, en français et en anglais, des écrits professionnels en choisissant la forme (mail, courrier, notes, rapports, comptes rendus) et en respectant les règles de syntaxe et les usages professionnels afin d'assurer une transmission efficace de l'information entre la hiérarchie et les parties prenantes de l'entreprise.		CR2.2.2 La rédaction est adaptée au mode de communication choisi. Elle est claire et précise et respecte les règles de syntaxe et les usages professionnels en français et en anglais.

	<p>C2.2.3 Répondre oralement aux demandes des personnes extérieures en français et en anglais en prenant en compte les éventuelles différences culturelles et en mobilisant les techniques de communication orale pour assurer un rôle d'intermédiaire-facilitateur afin de gérer des situations variées et parfois complexes lors d'absence de la hiérarchie, de préparation de rendez-vous, etc.</p>		<p>CR2.2.3 Les règles de la communication orale sont respectées dans les deux langues. La communication est fluide et compréhensible par tous. Elle est adaptée à l'interlocuteur.</p>
<p>A2.3 Archivage et traçabilité de l'information</p>	<p>C2.3.1 Utiliser les méthodes d'archivage en prenant en compte l'évolution de l'activité et les règles de confidentialité pour organiser le classement physique et numérique de l'information afin d'assurer aux personnes habilitées un accès rapide et fiable aux dossiers.</p>		<p>CR2.3.1 Les caractéristiques des méthodes d'archivage sont connues L'information est triée, organisée, classée, conservée et sécurisée en respectant les RGPD. L'archivage prend en compte l'ergonomie et l'évolution de l'activité.</p>
	<p>C2.3.2 Identifier les éléments et indicateurs attestant de l'intégrité des documents physiques et numériques pour assurer la traçabilité des documents afin de suivre ou reconstruire un historique fidèle des étapes qui ont marqué sa création.</p>		<p>CR2.3.2 La traçabilité des documents papier est vérifiée (signature, une date, annotations, auteur et origine du document). Les indicateurs choisis pour les documents numériques répondent aux questions qui, quand, quoi, comment ?</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>		
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION	
A3. Assister la direction dans les projets transversaux et les dossiers spécifiques A3.1 Participation au suivi des projets transversaux	C3.1.1 Planifier le déploiement ou le suivi des projets en cours en utilisant les outils d'ordonnancement pour faciliter l'organisation et le suivi des étapes afin de respecter les contraintes techniques, les délais et les coûts.	Mise en situation professionnelle réelle. Dossier écrit à réaliser suite à une période en entreprise. Le/la candidat(e) rédige un dossier comprenant : - une analyse complète du contexte de l'entreprise ; - une planification des projets ; - une estimation budgétaire et des ressources nécessaires ; - un bilan qualitatif ; - des préconisations.	CR3.1.1 La représentation graphique de l'outil de planification choisi est efficace (à l'aide de PERT, GANTT, MPM, etc.). Les différentes étapes et les jalons sont en ordre chronologique et les temps estimés sont adaptés aux tâches.	
	C3.1.2 Contrôler le bon déroulement du projet en utilisant les outils de gestion de projet mis en place afin de vérifier que les ressources humaines, matérielles et financières fixées sont bien respectées en vue de détecter les éventuels problèmes et d'en informer la hiérarchie.		CR3.1.2 Les jalons (points de contrôle) des outils d'ordonnancement ou de gestion projet sont bien positionnés et permettent de visualiser les dates clés de l'ensemble du projet rapidement. Les écarts sont repérés et remontés à la hiérarchie	
A3.2 Participation à l'organisation d'actions de communication /d'évènements	C3.2.1 Étudier le cahier des charges et les objectifs des actions prévues pour déterminer le public-cible et les ressources nécessaires en vue de communiquer sur l'évènement.		Le/la candidat(e) soutient oralement son dossier. Il/elle utilisera les outils de présentation nécessaires à une compréhension claire et précise des éléments du dossier. Il/elle fera un compte-rendu oral de la situation de l'entreprise étudiée dans le dossier écrit.	CR3.2.1 Le cahier des charges est analysé et diffusé aux personnes et services concernés, selon les ressources nécessaires à la bonne réalisation de l'évènement.
	C3.2.2 Identifier les compétences et les ressources indispensables à la réussite de l'évènement pour organiser la logistique matérielle de l'évènement (matériel nécessaire, déplacement, hébergement, etc.) pour assurer la logistique afin de sécuriser la réussite de l'évènement.			CR3.2.2 La capacité d'organisation est démontrée. Les besoins humains, matériels et immatériels sont pris en compte, de façon exhaustive, pour chacune des ressources et leur logistique identifiée (transport marchandises et salariés, réservations emplacement, etc.).
C3.2.3 Utiliser les logiciels de gestion pour suivre et comparer l'estimation des coûts du projet et les coûts effectifs afin de faire un bilan financier de l'action mise en place.	CR3.2.3 Les outils de gestion sont maîtrisés (tableurs, CRM, ERP, tableau de bords) et le suivi budgétaire du projet est juste. Le bilan fait apparaître l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse du projet.			

	<p>C3.2.4 Concevoir et administrer des questionnaires à l'attention des clients et des collaborateurs pour exploiter/traiter les retours afin de réaliser le bilan qualitatif de l'action de communication ou de l'évènement dans le respect des RGPD.</p>		<p>CR3.2.4 La maîtrise d'un logiciel d'enquête est démontrée (Google Forms, Sphinx, etc.). Les questionnaires sont réalisés et administrés selon les règles (objectifs, cibles, questions, diffusion, etc.). L'analyse permet un bilan qualitatif de l'évènement.</p>
<p>A3.3 Contribution à la gestion administrative du personnel</p>	<p>C3.3.1 Collecter les éléments de la paie (fixes et variables) en utilisant ses connaissances en gestion de la paie et droit du travail pour les communiquer au gestionnaire de paie afin d'établir la paie et les déclarations obligatoires.</p>		<p>CR3.3.1 Les éléments fixes et variables de la paie sont pris en compte de manière exhaustive : ancienneté, congés, intéressement, prime, heures supplémentaires, maladie, accident, etc.</p>
	<p>C3.3.2 Créer des tableaux de bord et de suivi du personnel pour gérer le planning des congés et des absences en fonction des contraintes de la structure et des souhaits des salariés afin d'assurer la continuité de l'activité et d'instaurer un climat social favorable.</p>		<p>CR3.3.2 La maîtrise d'un tableur ou d'un logiciel de gestion spécifique est démontrée (Sage RH, etc.). Les données recueillies permettent de suivre mensuellement les congés payés et les absences avec précision.</p>