

# European Assistant – Assistant de Manager

---

## *REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES*

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

# European Assistant - Assistant de Manager

---

## REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

### I. DÉFINITION

L'assistant de manager exerce ses fonctions dans un contexte de plus en plus souvent international auprès d'un ou plusieurs responsables ou cadres ou d'une équipe (service, groupe projet...)1. Son activité, essentiellement de nature relationnelle, organisationnelle et administrative, peut être caractérisée par :

- **des activités de soutien** qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe. L'assistant accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, anticipe, suit son travail. Ces activités, qui constituent le cœur du métier de l'assistant, peuvent être regroupées selon leurs finalités :

- soutien à la communication et aux relations internes et externes
- soutien à l'information
- aide à la décision
- organisation de l'action

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

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

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

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

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

---

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

## 2. Contexte professionnel

### 2.1. Emplois concernés

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

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

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

Ces évolutions n'ont pas affecté les effectifs employés mais déplacent le niveau de qualification, en faveur du niveau 5 EQF. Les tendances de l'emploi ainsi que les études prospectives permettent de prévoir une poursuite de l'élévation des qualifications.

### 2.2. Place dans l'organisation

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

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

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

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

### 2.3. Environnement technologique de l'emploi

Il se caractérise par :

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

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

- une banalisation et un enrichissement de la bureautique

La bureautique ne se limite plus aujourd'hui à la saisie et à la mise en forme de documents. Elle est partie intégrante du système d'information de l'entreprise. Ses usages s'articulent avec l'utilisation des applications métier et l'accès aux bases de données internes facilité par les portails. Elle mobilise des fonctions de communication et de recherche d'information avancées. Enfin, les évolutions récentes des outils bureautiques offrent des possibilités de modélisation, d'échange et d'enrichissement des documents qui déplacent les compétences vers la GED (Gestion électronique des documents) bureautique.

On assiste ainsi à une élévation et à un élargissement des compétences dans le domaine de la bureautique, processus dans lequel l'assistant de manager est considéré comme un expert et un vecteur de diffusion de l'innovation afin de dégager des gains de productivité dans la production et la diffusion de documents.

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

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

L'assistant de manager utilise les technologies de l'information de manière pragmatique et efficace.

## **2.4. Évolution de l'emploi**

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

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

## **2.5. Conditions générales d'exercice**

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

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

Les relations de l'assistant de manager avec son ou ses supérieurs hiérarchiques et avec les autres services, les communications nombreuses en provenance de l'extérieur, imposent des interruptions fréquentes de l'activité en cours et nécessitent une extrême adaptabilité de l'assistant qui est contraint d'ajuster son rythme de travail aux sollicitations des autres.

Quels que soient leur taille et leur secteur d'activité, les organisations se trouvent en situation d'échange et donc de communication avec des pays partenaires, au moins dans des relations de type

client-fournisseur. La fonction d'interface de l'assistant de manager l'expose donc à des relations fréquentes avec des partenaires étrangers.

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

### ***Autonomie et responsabilité***

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

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

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

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

- Les missions confiées à l'assistant supposent :
- une vision précise de l'activité du manager, de la dimension de sa responsabilité et de sa place dans l'organisation globale ;
- la connaissance des objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation dans laquelle il/elle travaille
- la capacité d'organiser son travail en relation avec ces objectifs..

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

### ***Maîtrise des technologies***

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

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

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

### ***Maîtrise de compétences langagières***

Dans son rôle d'interface et de concepteur et rédacteur de documents et de supports de communication, le titulaire du diplôme doit maîtriser la qualité de son expression écrite et orale dans la langue maternelle/nationale. L'ouverture internationale de la plupart des organisations exige des

compétences linguistiques dans au moins deux langues étrangères, en expression et compréhension écrites et orales.

### *Maitrise de compétences comportementales*

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

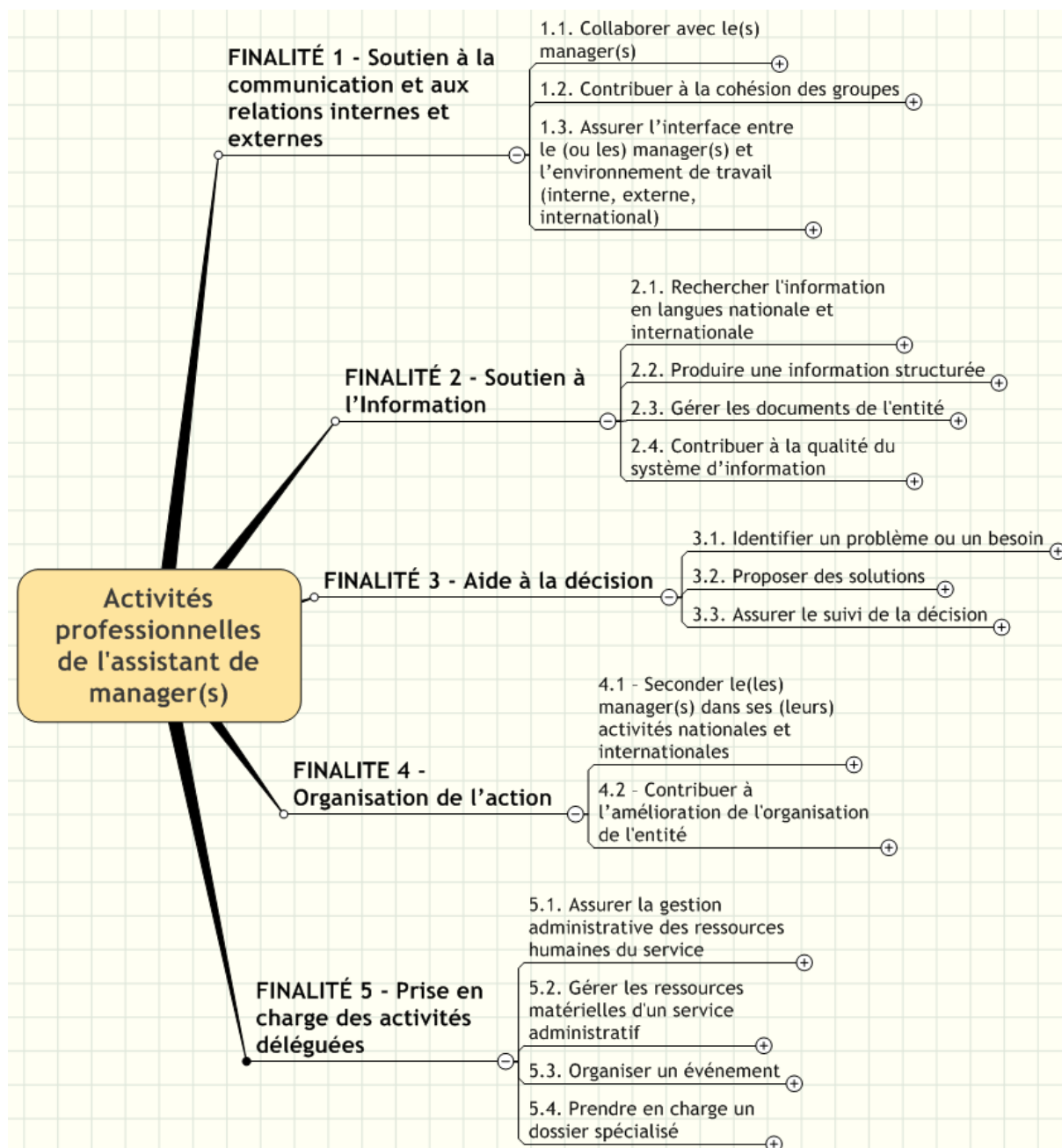
Motivé, réactif, l'assistant de manager fait preuve de capacités relationnelles qui lui permettent d'exercer avec loyauté et dans la plus stricte confidentialité, son rôle d'interface auprès d'un cadre supérieur ou pour une équipe. Son action est centrée sur la qualité de la relation professionnelle avec ses interlocuteurs, dans le respect des normes sociales et des protocoles en vigueur.

Travaillant de plus en plus fréquemment dans un contexte international, il/elle a une forte sensibilité interculturelle et sait faire face à des contextes de relations professionnelles interculturelles.

L'Assistant de Manager sait évoluer à l'intérieur et à l'extérieur de son organisation. Adaptable, doté d'une curiosité professionnelle et d'une bonne culture générale, notamment économique et juridique, il perçoit les enjeux de sa fonction ainsi que des activités qui lui sont confiées et les situe dans leur contexte général.

Il/elle veille au développement de ses compétences en fonction des évolutions technologiques et/ou organisationnelles et sait, quand c'est nécessaire, identifier et négocier les moyens de formation continue adaptés.

Son action est orientée sur le service apporté aux autres et sur la recherche d'efficacité. Il fait preuve d'initiative, peut faire face à des situations complexes. Les solutions qu'il propose sont pertinentes et pragmatiques. Il agit de façon réfléchie et évalue sa performance.



## FINALITÉ 1

### Soutien à la communication et aux relations internes et externes

L'assistant facilite la communication à tous les niveaux (interpersonnel, au sein des groupes de travail) et assure un rôle d'interface pour le(s) manager(s) pour le(s)quel(s) il travaille, dans des contextes multiculturels

#### 1.1 Collaborer avec le(s) manager(s)

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail
- Rendre compte, informer, faire le point

#### 1.2 Contribuer à la cohésion des groupes

- Installer les conditions d'un climat de travail favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion

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

- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international)
- Accueillir et informer en langue nationale et en langue étrangère
- Communiquer à l'oral et par écrit (à l'interne, à l'externe, en langue nationale et en langue étrangère)
- Négocier en langue nationale et étrangère

### MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles :

- Informations relatives au contexte de l'organisation et à son environnement,
- Documentation relative à l'histoire, la culture, les orientations politiques et stratégiques de l'organisation
- Supports de communication de l'organisation internes et externes
- Données relatives aux objectifs assignés à l'entité
- Organigrammes, annuaires, carnets d'adresses, bases de données du personnel, des clients, des fournisseurs, des partenaires de l'entité.
- Procédures, modèles de documents et charte graphique

Équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet, donnant accès à des espaces de travail collaboratif, à des plates-formes de réunion à distance et à des services de téléphonie IP.
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques et de communication.
- Matériel de téléphonie et de télécopie
- Vidéoprojecteur.
- Plate-forme de travail collaboratif
- Outils et logiciels de créativité : tableau blanc, de papier, logiciel de cartographie visuelle des idées.



## **LIAISONS FONCTIONNELLES**

### **Relations internes :**

- Le ou les manager(s)
- Le réseau relationnel interne du manager
- Son propre réseau relationnel interne

### **Relations externes (dans un contexte local, national, international) :**

- Clients ou usagers, visiteurs
- Fournisseurs, prestataires de services, sous-traitants de l'entité
- Organismes sociaux, administrations, organisations professionnelles

## **AUTONOMIE**

### **Une grande autonomie relationnelle :**

- Dans le cadre de la culture de l'organisation
- Dans le respect des procédures établies

### **prenant en compte :**

- Les comportements professionnels attendus
- Les autres cultures (interlocuteurs internes et externes, relations internationales)

## **Résultats attendus**

- Qualité de la communication dans l'entité et avec ses interlocuteurs
- Qualité du climat de travail
- Qualité des documents produits
- Efficacité dans les situations de négociation, de filtrage, de gestion du stress ou de conflit
- Respect de la confidentialité
- Respect du contexte culturel ou interculturel
- Respect des rites et des normes sociales de communication avec les partenaires internes et externes.

## **FINALITÉ 2**

### **Soutien à l'Information**

L'assistant organise, produit et diffuse l'information auprès de son (ou ses) supérieur(s) hiérarchique(s), les membres de l'entité et les acteurs internes et externes en relation avec l'entité. Il assure l'intégrité de l'information et en facilite l'accès.

#### **2.1 Rechercher l'information en langues nationale et internationale**

- Assurer une recherche d'information
- Assurer une veille informationnelle
- Partager les connaissances

#### **2.2 Produire une information structurée**

- Créer et modéliser un document de nature administrative en langue nationale ou étrangère
- Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse

#### **2.3. Gérer les documents de l'entité**

- Procéder à l'acquisition numérique de documents
- Trier, classer et archiver les documents de l'entité

#### **2.4. Contribuer à la qualité du système d'information**

- Optimiser la circulation de l'information
- Participer à l'évolution du système d'information
- Participer à la sécurité du système d'information

### **MOYENS ET RESSOURCES**

#### **Données et informations disponibles :**

- Besoins d'information du supérieur hiérarchique, des autres membres, de partenaires de l'entité
- Organigramme de l'organisation et de l'entité
- Documentation de l'organisation et de l'entité
- Contraintes de coûts, de délais, de priorités, d'accessibilité
- Critères de hiérarchisation et de structuration de l'information
- Règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité
- Règles d'archivage et réglementation relative à la conservation des documents

**Équipements :**

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (en particulier SGBDR micro) et de communication, logiciel de dépouillement d'enquêtes
- Système de gestion de bases de données relationnelles (service de serveur) et requêteur SQL (logiciel client)
- Accès à des modules opérationnels de progiciels de gestion intégrés
- Scanneur et logiciels associés (reconnaissance optique de caractères, gestion électronique de documents, édition de formulaires, retouche d'images)
- Appareil photo numérique et logiciels associés
- Copieur (fonctionnalités de base et évoluées)
- Matériel de téléphonie et de télécopie

**LIAISONS FONCTIONNELLES****Relations internes :**

- Le (ou les) manager(s)
- Les membres de l'entité
- Le réseau interne de l'assistant
- Le service informatique et les services associés (archives, centre de documentation interne,)
- Les services en relation avec l'entité

**Relations externes (dans un contexte local, national, international) :**

- Centres de documentation, interlocuteurs experts
- Sous-traitants des archives et fournisseurs de services informatiques
- Organisations en relation avec l'entité

**AUTONOMIE****Autonomie dans l'exécution des missions dans le respect :**

- des lois, des règles et des procédures, en particulier de confidentialité et de préservation de l'intégrité de l'information
- des règles déontologiques
- du degré de délégation accordé par le supérieur hiérarchique
- des délais légaux ou d'usage de conservation des documents de l'organisation

**Résultats attendus :**

- La pertinence de l'information collectée ou produite
- La diffusion ciblée de l'information
- L'accessibilité, pour l'assistant et les membres de l'entité, à tout document, vivant ou archivé
- Le respect de la confidentialité
- L'intégrité de l'information
- Le respect des urgences et des délais

## FINALITÉ 3

### Aide à la décision

Dans certains domaines, l'assistant prépare et suit la prise de décision de son supérieur en effectuant un travail d'analyse, de proposition et de contrôle, dans le respect des contraintes, dans le contexte d'une entité ou d'un groupe de projet.

#### 3.1 Identifier un problème ou un besoin

- Déceler un besoin ou un problème
- Analyser un problème ou un besoin

#### 3.2 Proposer des solutions

- Rechercher des solutions
- Analyser les solutions
- Présenter les solutions

#### 3.3 Assurer le suivi de la décision

- Définir un plan d'action
- Élaborer un tableau de bord
- Alerter et proposer des mesures correctives

### MOYENS ET RESSOURCES

#### Données et informations disponibles :

- Formulation des objectifs de l'entité
- Formulation d'un besoin, d'un dysfonctionnement
- Bases de données internes à l'entité et à l'organisation
- Informations d'origine externe relatives à l'environnement technologique, économique, juridique, social de l'organisation

#### Équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (en particulier tableur) et de communication.
- Logiciels de créativité et de cartographie visuelle des idées
- Logiciel de gestion de projets
- Système de gestion de bases de données relationnelles (service de serveur) et requêteur SQL (logiciel client)
- Matériel de téléphonie et de télécopie

## **LIAISONS FONCTIONNELLES**

### **Relations internes :**

- Le (ou les) manager(s) de l'entité
- Tout membre de l'entité susceptible d'être une personne ressource du point de vue du diagnostic, des propositions et du suivi de la décision.

### **Relations externes :**

Tout interlocuteur susceptible de fournir des informations nécessaires au diagnostic, aux propositions, au suivi de la décision.

## **AUTONOMIE**

- Autonomie dans le recensement et l'évaluation de solutions
- Autonomie de niveau variable dans le suivi de la décision, en fonction du niveau de délégation

### **Résultats attendus :**

- Pertinence (en fonction des objectifs) et cohérence (au regard des contraintes) de la solution proposée
- Qualité de l'argumentation
- Efficacité du suivi
- Respect de la confidentialité

## **FINALITE 4**

### **Organisation de l'action**

L'assistant contribue par l'amélioration de l'organisation, à l'efficacité des personnes notamment celle de ses supérieurs hiérarchiques immédiats. Sa contribution à la réduction des coûts administratifs se déroule dans un contexte de travail coopératif et d'une démarche qualité.

#### **4.1 Seconder le(les) manager(s) dans ses (leurs) activités nationales et internationales**

- Préparer et suivre l'action du manager
- Tenir les agendas personnels et partagés
- Organiser les déplacements

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

- Participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre des processus administratifs
- Participer à la coordination des activités des membres de l'entité
- Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

### **MOYENS ET RESSOURCES**

#### **Données et informations disponibles :**

- Organigramme de l'organisation
- Objectifs et priorités de l'entité
- Processus existants, formalisés ou non
- Manuel des procédures, manuel qualité
- Missions et attributions des membres de l'entité
- Dossiers, projets et actions en cours dans l'entité
- Contraintes financières et de temps.

#### **Équipements :**

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques et de communication.
- Accès à un espace de travail collaboratif
- Logiciel de gestion de projets
- Matériel de téléphonie et de télécopie

## **LIAISONS FONCTIONNELLES**

### **Relations internes :**

- Le(s) manager(s) et les membres de l'entité
- Les secrétaires ou employés rattachés à l'entité
- Le service informatique

### **Relations externes dans un contexte local, national, international :**

- Prestataires de services

## **AUTONOMIE**

- Autonomie dans le cadre de la délégation et dans le respect des procédures

### **Résultats attendus :**

- Mise à disposition du manager d'un dossier organisé, complet, actualisé, fiable
- Respect de la confidentialité
- Respect des urgences et priorités
- Simplification, harmonisation des procédures
- Maîtrise de la qualité, des coûts et des délais au sein de l'entité
- Efficacité de la coordination
- Fiabilité des agendas
- Pertinence du conseil en TIC

## FINALITÉ 5

### Prise en charge des activités déléguées

L'assistant prend en charge des dossiers opérationnels qui lui sont confiés par le responsable.

Certains, de nature administrative, lui sont traditionnellement confiés et font partie du cœur du métier : gestion administrative des ressources humaines de l'entité, gestion des ressources matérielles, organisation de manifestations.

D'autres, plus spécialisés et correspondant à un élargissement des compétences de l'assistant, revêtent une dimension technique propre au domaine d'activité du service dans lequel l'assistant est affecté : suivi de clientèle, gestion des appels d'offres, dossier qualité, plan de communication, ....

#### 5.1. Assurer la gestion administrative des ressources humaines de l'entité.

- Participer au processus de recrutement (au niveau national et au niveau international)
- Préparer et suivre les formations
- Assurer le suivi des congés annuels
- Gérer les absences
- Participer à l'information sociale des membres du service
- Mettre à jour des données administratives du personnel

#### 5.2. Gérer les ressources matérielles d'un service administratif

- Gérer les achats de petit matériel et de fournitures
- Aménager l'espace de travail
- Élaborer et suivre le budget de fonctionnement du service

#### 5.3. Organiser un événement

- Assurer la logistique
- Assurer la communication
- Prévoir et gérer les coûts
- Évaluer les résultats

#### 5.4. Prendre en charge un dossier spécialisé

- Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité
- Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité
- Évaluer sa performance



## MOYENS ET RESSOURCES

### Données et informations disponibles :

- Organisation de l'entité : organigramme, annuaire interne, charte graphique, procédures, cahier des charges
- Culture, stratégie, objectifs de l'entité
- Contexte et environnement professionnel : informations sociales et juridiques, presse spécialisée, résultats d'enquêtes,...
- Bases de données internes : personnel, clients, fournisseurs, produits et services
- Documentation sur les produits et les services offerts par l'entité
- Catalogues, tarifs, conditions des fournisseurs de l'entité

### Équipements :

- Ordinateur multimédia en réseau connecté à Internet
- Navigateur web, client de messagerie, logiciels bureautiques (texteur, tableur, publication assisté par ordinateur et SGBDR micro) et de communication, requêteur SQL
- Matériel de communication (téléphones fixe et mobile, téléphonie IP, télécopie).
- Accès à des applications métier du domaine de gestion et/ou de spécialisation pris en charge.

## LIAISONS FONCTIONNELLES

### Relations internes :

- Le (ou les) managers
- Les membres de l'entité (services juridiques)

### Relations externes (dans un contexte local, national, international) :

- Les fournisseurs, prestataires de services, sous-traitants
- Les organismes de formation
- Les partenaires institutionnels locaux (collectivités, administrations publiques et privées...)

## AUTONOMIE

Autonomie dans l'exécution des missions ainsi que dans le respect des règles et procédures de l'entreprise, des règles déontologiques et du cadre législatif et réglementaire.

### Résultats attendus :

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

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