

Observatoire des Métiers de l'Assistance

Référentiels de compétences des métiers de la Branche Assistance

2011

<p>Référentiels de compétences des métiers de la Branche Assistance</p> <p>Sommaire</p> <p>28/04/2011</p>

PRESENTATION DU DOCUMENT	5
DEFINITIONS (PAR ORDRE ALPHABETIQUE)	6
OPERATIONS D'ASSISTANCE	9
101. Chargé(e) d'accueil d'assistance	9
102. Chargé(e) d'assistance	11
103. Encadrant(e) d'assistance	13
105. Assistant(e) administratif(ve) de plateaux	17
106. Chargé(e) de réservation	19
107. Technicien(ne) d'assistance Véhicule	21
MEDICAL	23
201. Médecin régulateur (trice)	23
202. Assistant(e) de régulation médicale	27
203. Infirmier(e) de transport médical	29
204. Médecin de transport médical (f/h)	31
205. Infirmier(e) Matériel Médical	33
SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE	35
301. Planificateur(trice)	35
302. Coordinateur(trice) opérationnel(le) plateaux	39
303. Chargé(e) de méthodes et procédures	43
GESTION D'ASSISTANCE	45
401. Gestionnaire de dossiers d'assistance (f/h)	45
402. Gestionnaire des factures prestataires (f/h)	49

	3
403. Chargé(e) de réclamations clients	53
RESEAU DE PRESTATAIRES	57
501. Chargé(e) d'administration prestataires	57
502. animateur(trice) de réseaux de prestataires	61
COMMERCIAL ET MARKETING	65
601. Chargé(e) de gestion commerciale	65
602. Commercial(e) Clients Entreprises	67
603. Chef de produit marketing (f/h)	71
INFORMATIQUE ET TELEPHONIE	75
701. Technicien(ne) informatique	75
702. Administrateur(trice) réseaux et systèmes	77
703. Administrateur(trice) téléphonie	81
704. Administrateur(trice) de bases de données	83
705. Informaticien(ne) d'étude et développement	85
706. Chef de projet informatique (f/h)	87
RESSOURCES HUMAINES	91
801. Gestionnaire Paie et Administration du personnel (f/h)	91
802. Chargé(e) de recrutement et carrières	94
803. Chargé(e) de formation	97
804. Formateur(trice) Assistance	101
AUTRES METIERS SUPPORT OU TRANSVERSES	103
901. Secrétaire / assistant(e)	103
902. Chargé(e) d'études	105
903. Chargé(e) de comptabilité	109
904. Contrôleur de gestion (f/h)	111
905. Chargé(e) de la qualité	115
906. Juriste (f/h)	119

Présentation du document

Ce document de l'Observatoire des métiers de l'assistance présente 38 référentiels de compétences des métiers de la Branche Assistance.

La liste de ces métiers a été établie en 2009 dans la « cartographie des métiers de l'Assistance¹ », élaborée en coopération avec le cabinet Humané. Cette cartographie fournit une description détaillée des caractéristiques de chacun de ses métiers, et des activités qui y sont pratiquées.

L'Observatoire a souhaité compléter ce travail en associant à chaque métier un référentiel de compétences (principales et complémentaires). Ce référentiel permettra à l'Observatoire de caractériser de manière précise les compétences que doit maîtriser une personne exerçant un métier, de rapprocher les compétences nécessaires à plusieurs métiers, et ainsi de pouvoir orienter les choix de mobilité et de formation. Il a été élaboré en coopération avec le cabinet Alain Meignant, par des allers-retours entre des propositions de définition et de formulation du consultant, et un travail paritaire des membres de l'Observatoire, en utilisant l'application informatique Planet RH développée par la société Webcompétence.

Les compétences sont identifiées, mais pas définies en niveau requis. L'Observatoire estime que la définition du niveau est de la responsabilité de chaque entreprise, en fonction de l'importance qu'elle accorde à chaque compétence.

En ce qui concerne la pratique des langues, les référentiels présentés se limitent ici à indiquer quand elle est importante, en renvoyant à l'échelle établie par le référentiel européen qui spécifie de manière très précise les niveaux de compétence linguistique.

Voir : <http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/fr>

Le référentiel de chaque métier comporte les deux rubriques suivantes (les termes utilisés sont définis page suivante):

Description

Présentation résumée du métier, comportant : les autres appellations sous lesquelles on peut le trouver dans des entreprises de la Branche, la famille professionnelle à laquelle il se rattache, et une courte synthèse de sa finalité (sa mission)².

Compétences, aptitudes et connaissances

Cette rubrique comporte elle-même 3 à 5 rubriques, selon les cas :

- Compétences métier principales
- Compétences métier complémentaires (dans la plupart des cas)
- Compétences management (détaillées seulement si le métier inclut significativement cette responsabilité)
- Aptitudes
- Connaissances (générales et spécifiques à l'emploi)

¹ Cette cartographie comporte 39 métiers. L'Observatoire estime que celui de « spécialiste d'assistance », n° 104 dans la cartographie, trop divers pour pouvoir faire l'objet d'un référentiel homogène, ne devait pas figurer dans ce document, qui comporte donc 38 référentiels.

² Les autres informations détaillées (conditions d'exercice, activités, critères de recrutement, évolutions de carrière) peuvent être trouvées dans la cartographie).

Définitions (par ordre alphabétique)

ACTIVITE

Ensemble de tâches professionnelles organisées et orientées vers un but précis, mobilisant une ou plusieurs compétences déterminées. Les activités ne sont pas des tâches élémentaires: par exemple, "décrocher le combiné du téléphone" est une tâche élémentaire ; "assurer l'accueil téléphonique" est une activité.

L'activité est un acte professionnel, la compétence est ce qu'il faut savoir faire pour réaliser cet acte professionnel. Leur formulation peut être assez proche.

- ⇒ Les activités détaillées des métiers sont décrites dans la cartographie, mais ne sont pas reprises ici.

APTITUDE

L'aptitude est la capacité d'un individu à réaliser une action ou mission donnée. Elle favorise l'exercice d'un métier. Cette notion permet de recenser les éléments essentiels du profil des personnes à recruter pour exercer le métier dans le cadre des recrutements internes ou externes.

- ⇒ Dans les référentiels, nous avons identifié les aptitudes dont nous estimons qu'elles favorisent l'exercice des métiers de la Branche

COMPETENCE

Une compétence professionnelle est un savoir-faire requis dans des situations professionnelles, et résultant de la mobilisation et de l'utilisation efficaces d'un ensemble de ressources internes (connaissances, formation, expériences, capacités) ou externes (organisation du travail, management, moyens matériels, système d'information, ..).

Les compétences doivent pouvoir être constatées de manière régulière en situation de travail. Elles sont formulées dans le référentiel en utilisant un verbe d'action à l'infinitif, exprimant l'activité professionnelle qui doit être maîtrisée.

Les compétences associées à un métier sont les compétences requis d'une personne occupant cet emploi, du point de vue du rédacteur de la fiche (Branche, entreprise). Une compétence peut être incluse dans la liste, même si l'on sait que les personnes occupant l'emploi ne la possèdent pas, pour exprimer la nécessité d'un élargissement du champ de compétences maîtrisées pour se préparer à des évolutions attendues ou souhaitées (organisationnelles, techniques, linguistiques, ou autres).

L'écart entre les compétences requises et les compétences réelles constatées d'une personne ouvre des pistes pour le développement de ses compétences.

- ⇒ On a distingué dans ce référentiel :
- Les **compétences métier principales (ce que la personne doit toujours savoir faire)**, qui sont dans tous les cas associées à l'exercice du métier, et donc requises.
 - Les **compétences métier complémentaires (ce que la personne peut être amenée à savoir faire, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise)**, qui correspondent à des savoir-faire demandés dans certaines situations particulières d'entreprise, mais qui n'ont pas de caractère systématique et général. Certaines peuvent être techniquement très liées à un métier précis, d'autres avoir un


caractère plus transversal (rédiger des procédures, ou assurer une mission de tutorat, par exemple).

- Les **compétences management (les savoir-faire requis par son rôle d'animation)**, spécifiques aux métiers comportant une responsabilité d'encadrement.

Lorsque cela a été jugé utile, des commentaires ont été rajoutés pour préciser la nature de la compétence.

COMPETENCE CLE, COMPETENCE SENSIBLE

Parmi les compétences, certaines doivent faire l'objet d'une attention particulière, en raison de deux raisons risques symétriques :

- Le besoin vital de compétences ayant une incidence essentielle sur la réussite de la stratégie de l'entreprise, et par conséquent les risques liés au **manque potentiel de compétences-clés** essentielles à l'activité (sans elles, la qualité du travail, ou les résultats, risquent de se dégrader dangereusement). Ce manque peut résulter de départs inopinés, d'une pénurie sur le marché du travail, d'une perte d'attractivité des employeurs, etc...
- les risques liés à des métiers **fragilisés potentiellement** par des modifications d'organisation et/ou des transformations de leur emploi, ou dont l'exigence de compétences va être transformée de manière significative. Les personnes exerçant ces compétences dites « sensibles » peuvent être fragilisées par ces évolutions, d'où l'intérêt d'identifier précocement le risque
 - ⇒ Dans les référentiels présentés, les éléments marqués **CC** ou **CS** dans la colonne de droite (symbole ) , nécessitent, du point de vue de l'Observatoire, une vigilance particulière. CC = compétence (ou connaissance) clé, CS =compétence (ou connaissance) sensible.

CONNAISSANCE

La connaissance est un savoir, qui peut être décrit en termes de contenu, académique ou non. Elle s'acquiert par la formation (initiale et continue, et par l'expérience).

Les connaissances ne deviennent constitutives de la compétence que lorsqu'elles sont mobilisées dans un acte professionnel. Par exemple : la connaissance du droit social est importante pour organiser les élections des représentants du personnel, mais la compétence s'appréciera par l'organisation effective de ces élections dans les conditions légales requises.

La connaissance peut requérir une certification par un diplôme (infirmier, par exemple), qui en définit le contenu, la valide comme acquise, et est une condition d'accès à l'emploi. Elle peut avoir aussi un caractère moins académique, mais tout aussi important professionnellement (connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise, par exemple). Elle peut aussi avoir un caractère très pratique (connaissance des outils bureautiques disponibles, par exemple).

- ⇒ Dans les référentiels présentés, on a identifié les **connaissances (théoriques et/ou pratiques) qui doivent être mobilisées pour la maîtrise du métier**, en distinguant:
 - Les connaissances à caractère général
 - Les connaissances plus spécifiques au métier

FAMILLE PROFESSIONNELLE

Catégorie de classement dans laquelle sont regroupés plusieurs métiers ayant des technicités (ressources humaines, comptabilité/finances, ...) et/ou des finalités de même nature (gestion d'assistance).

Les métiers inclus dans la famille peuvent constituer une filière d'évolution d'un salarié d'un emploi à l'autre à l'intérieur de la famille, si les emplois sont hiérarchisés et si les écarts de qualification entre eux peuvent être comblés par l'expérience et/ou la formation, et dans certains cas, l'obtention d'un diplôme.

- ⇒ La cartographie des métiers Branche, et ce document, identifient 9 familles de métiers (la 9^{ème} regroupe des métiers divers), classées elles-mêmes en deux groupes : les métiers spécifiques de l'assistance, et les métiers support.

METIER

Un métier (on utilise parfois le mot emploi ou emploi-type) est un choix d'organisation du travail regroupant des activités professionnelles ayant la même finalité. Ces activités sont généralement liées entre elles par une même technicité spécifique au métier (informatique, comptabilité, etc.), mais peuvent aussi agréger, de manière permanente ou occasionnelle, des technicités différentes. L'exercice professionnel du métier requiert un ensemble de compétences, d'aptitudes et de connaissances.

Un métier peut être décrit de manière à englober plusieurs postes de travail, et des niveaux différents de spécialisation, de polyvalence, d'expérience et de responsabilité. Il offre ainsi à la personne qui l'occupe la possibilité d'évoluer à l'intérieur du métier

- ⇒ Dans ce document, 38 référentiels métiers sont présentés. Les noms choisis sont ceux de la cartographie existante. Les autres noms parfois en usage pour un même métier dans les entreprises de la Branche sont indiqués pour permettre à chacun de se repérer.

POSTE / FONCTION

Position spécifique de travail, repérée dans un organigramme, et définie par un certain nombre d'attributs spécifiques: appellation, tâches, rattachement hiérarchique, classification. Le poste est localement la concrétisation physique d'un métier (le métier « secrétaire-assistante » se concrétise par exemple dans le poste de secrétaire du coordinateur opérationnel de plateau de X). Le terme fonction est plus utilisé pour les cadres.

OPERATIONS D'ASSISTANCE


101. Chargé(e) d'accueil d'assistance

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	Standardiste hôte (hôtesse) d'accueil, chargé(e) d'accueil téléphonique, technicien(ne) du standard
Famille de métiers:	OPERATIONS D'ASSISTANCE
Mission:	Recevoir, identifier et orienter les communications téléphoniques des plateaux d'assistance

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Synthétiser, enregistrer et transmettre la demande à la personne ou au service concerné	En identifiant (motifs, nature, urgence) les demandes et l'interlocuteur. Concerne les nouveaux dossiers, les dossiers en cours, les demandes de renseignements	CS
Gérer la relation client/ bénéficiaires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement		CC
Transmettre un premier niveau d'information aux bénéficiaires, clients et prestataires	Administratives ou techniques	CS
Assurer l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information		

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Occasionnellement, autres chargé (e)s d'accueil	

APTITUDES

<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance		
Capacités d'écoute et de communication	Notamment clarté d'élocution.	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
Capacité à hiérarchiser les priorités	Selon l'organisation de l'entreprise.	
Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des contrats pour fournir des informations de premier niveau		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


102. Chargé(e) d'assistance

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	Technicien(ne) d'assistance, télé opérateur(trice) d'assistance, chargé(e) d'assistance (junior, confirmé(e), senior, expert(e), référent(e)), cadre expert(e) d'assistance, aide chargé(e) d'assistance
Famille de métiers:	OPERATIONS D'ASSISTANCE
Mission:	Prendre en charge les appels des bénéficiaires en difficulté en France ou à l'étranger pour un problème technique ou médical puis met en œuvre et coordonner les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée Dans certains cas, faire un traitement de premier niveau des demandes.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Sélectionner les options de réponse à une <input type="checkbox"/> demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte	Selon les procédures définies. Propose (si nécessaire et possible) plusieurs options au bénéficiaire	CC <input type="checkbox"/>
Identifier les principales caractéristiques du pays et/ou de la région concernée par la demande d'assistance	Suppose des connaissances en géographie et la capacité à interroger les bases de données pour identifier les spécificités administratives, logistiques et géographiques des pays concernés	
Gérer la relation client/ bénéficiaires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement	En veillant à désamorcer de possibles relations conflictuelles	CC
Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité	En respectant la conformité administrative et légale des opérations d'assistance et en assurant l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information	
Mandater les prestataires et assurer le suivi de leur prestation (coûts et qualité)		CS
Rédiger de manière synthétique et précise.	En particulier pour analyser et synthétiser les événements d'un dossier dans un compte-rendu	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Caractériser la nature et l'origine d'un appel entrant pour l'orienter vers l'interlocuteur approprié	En l'absence de standardistes ou de chargé(e)s d'accueil d'assistance	
Assurer des missions de formation occasionnelles	De collègues et/ou de chargés d'assistance	
Contrôler et valider des devis et factures relatifs aux dossiers traités		
Traiter les réclamations, plaintes et litiges	Clients et prestataires	
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques.	Participation à la recette des applications	
Traiter des dossiers d'assistance dans une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	CC

APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités		
Sens du service client		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à hiérarchiser les priorités		
Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité rédaction et formalisation		
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à travailler en équipe		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissances géographiques		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail	Notamment les outils spécifiques à l'entreprise d'ouverture et de suivi de dossier d'assistance.	
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		

103. Encadrant(e) d'assistance


DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes: « chef de groupe », « superviseur », « animateur(trice) d'exploitation » « responsable de groupe », « coordinateur(trice) d'équipe », « animateur(trice) », « agent de maîtrise hiérarchique », « cadre d'exploitation », « co-responsable de pôle », « responsable de pôle », « responsable opérationnel », « responsable de plateau », « responsable de département », « cadre opérationnel », « chef de service », « responsable de service », « responsable de la permanence de nuit »

Famille de métiers: OPERATIONS D'ASSISTANCE

Mission: Encadrer et animer les équipes de chargé(e)s d'assistance présent(e)s sur le(s) plateau(x) et organiser les activités afin de traiter l'ensemble des flux entrants et sortants dans le respect de la qualité de service attendue.
Le niveau de responsabilité peut varier : en général les titulaires sont garants de la bonne application des procédures et du respect des normes de qualité ; ils peuvent être également responsables de l'atteinte par leur équipe d'objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs (délai moyen de réponse aux appels, temps de traitements des dossiers, coût moyen ou global des prestations, nombre de réclamations ...).

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES		
<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Gérer le suivi des relations contractuelles avec les interlocuteurs des entreprises clientes	En faisant le lien entre les clients et les services concernés	
Anticiper et planifier dans son secteur de responsabilité les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité	Dans le cadre du management de l'équipe. Voir compétences spécifiques au management.	CC
Contrôler l'application des procédures de traitement des appels et dossiers et d'enregistrement de données		
Gérer la relation téléphonique : techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement.		
Contrôler le bon fonctionnement permanent des moyens téléphoniques et informatiques		
Assurer le traitement, en appui aux chargés d'assistance ou directement, des demandes complexes ou inhabituelles.	Dans la limite de sa délégation. Intervention sur les dossiers présentant des implications financières et/ou contractuelles importantes.	CS
Contrôler la qualité de la relation téléphonique	Inclut l'observation du déroulement d'appels dans le cadre de formations à la relation téléphonique ou à des fins de contrôle qualité.	CC
Mettre en place des actions correctrices en cas de dysfonctionnements et/ou d'imprévu	Surcharge, incidents, ...	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer des remplacements sur d'autres plateaux	Suppose la maîtrise d'un niveau suffisant de connaissance des domaines d'assistance et des procédures	
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité		

Participer à l'intégration et au suivi des nouveaux embauchés		
Conduire des entretiens de recrutement	De chargé(e)s d'assistance	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	D'autres encadrants	
Assurer des missions de formation occasionnelles	De chargé(e)s d'assistance	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Participer à la définition des besoins (effectifs, moyens, ..), dans son secteur de responsabilité, en fonction des prévisions d'activité		
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique	Selon la dimension de l'équipe.	
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)	Pour les chargés d'assistance	
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Animer les réunions de service		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Encadrer l'intégration des nouveaux (recrutés ou en mobilité)		
Identifier et traite les risques de conflits		
Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel		
Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité		
Gérer le budget de son unité		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à travailler en équipe		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacité à hiérarchiser les priorités		
Sens du service client		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		


CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise, de ses activités, de l'offre commerciale		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des contrats...		
Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance		
Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects		
Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires		
Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe		
Connaissance des bases de la législation du travail		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

105. Assistant(e) administratif(ve) de plateaux

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« agent(e) administratif(ve) », « secrétaire de plateau », « secrétaire département assistance »
Famille de métiers:	OPERATIONS D'ASSISTANCE
Mission:	Réaliser des activités de secrétariat et de gestion administrative en support aux chargé(e)s d'assistance. NB. Les missions et responsabilités des titulaires sont très variables d'une entreprise à une autre car ils(elles) peuvent réaliser tout ou partie des activités du métier.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Etablir, vérifier et diffuser des documents (demandes, attestations, ..) liés au □ dossiers d'assistance, selon les procédures fixées	Consultation, tri selon degré d'urgence, répartition entre interlocuteurs ou plateaux destinataires. Implique la consultation du système informatique de gestion des dossiers d'assistance	
Assurer les travaux de secrétariat pour le compte des chargé(e)s d'assistance et des encadrant(e)s	Répartition du courrier, classement et archivage des documents, réalisation des courriers	
Enregistrer les informations pour la pré-ouverture des dossiers d'assistance	Maîtrise nécessaire des applications informatiques concernées	
Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux	Exemples: Mise à jour les panneaux d'affichage, distribution des feuilles de présence, vérification du bon fonctionnement du matériel, commande de fournitures, gestion des prêts de casques	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Rédiger des comptes rendus de réunion	Suppose une excellente connaissance de la langue française : orthographe, grammaire, syntaxe.	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Dans son domaine de compétence	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Pour assurer des missions d'interprétariat et de traduction orale et/ou écrite, cf. cadre européen de référence	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à travailler en équipe		
Capacité à hiérarchiser les priorités		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance de la langue française	Orthographe, grammaire, syntaxe	
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		


106. Chargé(e) de réservation

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« agent(e) de réservation », « technicien(ne) billetterie », « aide chargé(e) de réservation », « chargé(e) d'assistance »
Famille de métiers:	OPERATIONS D'ASSISTANCE
Mission:	Organiser et mettre en œuvre les moyens de transport et d'hébergement afin de permettre aux bénéficiaires ayant rencontré un problème lors d'un déplacement en France ou à l'étranger de revenir à leur domicile ou de poursuivre leur trajet. Les titulaires sont parfois spécialisé(e)s sur un type de prestation comme par exemple le transport aérien. L'organisation de transports médicalisés suppose des connaissances et compétences spécifiques.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement	Transport aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre, loueurs de voiture, hôtels ☐ taxis ...	
Rechercher, sélectionner et proposer aux chargé(e)s d'assistance les moyens de transport les mieux adaptés, techniquement et financièrement	Caractéristiques, trajets, horaires, contraintes diverses, ...Peut être amené à proposer des alternatives en cas d'indisponibilité.	
Effectuer les réservations et les opérations administratives associées	Peut inclure le paiement direct des prestataires, les visas, les formalités administratives auprès des aéroports, etc....	
Assurer l'information des différents partenaires intervenant dans le transport (compagnies de transport, aéroports, ...) sur les données spécifiques du transport	En fonction de l'état du patient et des données particulières du cas (pathologie, accompagnants, ...)	
Organiser les transports médicalisés en prenant en compte les contraintes médicales prescrites par le médecin régulateur, le contexte, et les règles sanitaires	Peut inclure: nombre et disposition des places dans l'avion, matériel à transporter (civière, couveuse, oxygène ...) Suppose une connaissance des règlements du transport sanitaire et des spécificités géographiques, hospitalières et sanitaires de la zone concernée.	CC
Effectuer le suivi technique et administratif des opérations de transport	Enregistrement des données prestataires, remboursements , ...	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Assurer des missions de formation occasionnelles		
Rédiger des procédures		
Conduire des entretiens de recrutement		
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)		

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer un groupe de travail sans position hiérarchique	Dans le cadre de missions d'amélioration	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Réactivité / adaptabilité		
Sens du service client		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissances géographiques	Et des spécificités des pays et/ou régions	
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des techniques et procédures relatives aux titres de transport ou d'hébergement		CC
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		
Connaissance des spécificités des moyens de transport disponibles		
Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires		
Connaissance des procédures et des contraintes logistiques du transport médicalisé		
Connaissance du matériel et des produits médicaux utilisés pour le transport sanitaire		
Connaissance des réglementations et procédures du transport aérien de matériel médical		
Connaissance des réglementations et procédures pour le transport de malades par avion		


107. Technicien(ne) d'assistance Véhicule

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« technicien(ne) automobile », « chargé(e) d'assistance technique auto », « cadre expert assistance », « chargé(e) d'assistance auto », « mécanicien(ne) régulateur », « mécanicien(ne) d'assistance », « chargé(e) de mission », « technicien(ne) bureau des Transports Terrestres », « cadre ou technicien(ne) bureau Diagnostic et Estimations »
Famille de métiers:	OPERATIONS D'ASSISTANCE
Mission:	Prendre en charge les demandes d'assistance technique aux véhicules émanant des bénéficiaires ou demandeurs d'assistance en difficulté en France ou à l'étranger. Mettre en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée. Jouer un rôle d'expert(e) interne en matière de mécanique et de techniques automobiles. La mission inclut dans certaines sociétés la vérification des garanties avant ouverture du dossier.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire	En recueillant de l'information auprès des bénéficiaires, des garagistes, et des différents intervenants, pour diagnostiquer l'état du véhicule, les coûts et délais de traitement de la demande, et la fiabilité des informations fournies	
Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles.	Inclut l'optimisation technique et financière de décisions de type rapatriement/mise en épave, organisation du transport avec ou sans groupage, ...	CC
Conseiller techniquement le bénéficiaire/client	Conseils techniques automobile	
Optimiser (qualité/coût) le mandatement de prestataires spécialisés.	Dépanneur, remorqueur, transporteur, ou autres en cas d'indisponibilité; livraison de pièces détachées; véhicule de remplacement, ...	
Assurer le suivi technique et financier des prestataires mandatés	Devis, gestion des incidents signalés,	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer des missions de formation occasionnelles		
Assurer un rôle de référent(e) technique et de conseil dans son domaine de spécialité		CC
Conduire des entretiens de recrutement		
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)		

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Missions de recherche d'améliorations	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
Sens du service client		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des techniques liées à la réparation véhicule		
Connaissance des contrats liés à l'Assistance Véhicule		
Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné		

MEDICAL


201. Médecin régulateur (trice)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	auxiliaire de régulation
Famille de métiers:	ACTIVITES MEDICALES
Mission:	Traiter les demandes de conseil et d'assistance médicale des bénéficiaires de contrats d'assistance ; décider en toute indépendance dans l'intérêt de la santé du (de la) patient(e), en fonction de la nature médicale du cas et du contexte local, des actions médicales à mener et des moyens à mettre en œuvre dans le respect de la déontologie médicale

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIERS PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Recueillir et analyser les informations et prendre la décision médicale adaptée	A partir des demandes transmises en interne, et des informations obtenues auprès des intéressés, des médecins traitants et/ou locaux, des informations sur le contexte médical local, et de toute source pertinente. Appréciation du niveau d'urgence. Suppose des connaissances en médecine générale et dans le domaine spécifique concerné.	
Optimiser l'organisation matérielle des missions médicales en France / à l'étranger	Choix des modalités d'intervention et/ou de transport médicalisé, des actions médicales, de l'accueil hospitalier, des produits et équipements à affecter à la mission. Vérification des dossiers médicaux et de la logistique. Suppose la connaissance des règles et procédures relatives au transport médicalisé.	
Choisir et missionner les médecins et infirmier(e)s transporteurs ainsi que les prestataires médicaux.	En cas de transport médicalisé. Inclut l'information des professionnels de santé concernés par le dossier, dans le respect du secret médical	
Piloter les opérations de transport médicalisé.	Dans certains cas, le médecin régulateur peut être amené à intervenir directement dans les missions médicales, dans leur organisation matérielle et leur mise en œuvre.	
Gérer l'information utile aux bénéficiaires au cours de l'opération d'assistance	Information (téléphonique) du (de la) patient(e) et/ou de sa famille sur: état de santé, déroulement de la mission, et conseil sur des actions de type: vaccinations obligatoires, traitements préventifs, choix d'une structure hospitalière,	
Rédiger rapports, consignes, compte-rendu de mission	Informations écrite des chargés(e)s d'assistance sur l'état de santé du patient et les instructions sur les moyens à mettre en œuvre, synthèse des éléments médicaux du dossier	
Assurer un contrôle des coûts entraînés par l'opération d'assistance	En amont (demandes d'actes médicaux et devis correspondants) et en aval (bien fondé des durées d'hospitalisation, pertinence des examens pratiqués ...)	
Participer au développement du réseau de partenaires dans son domaine de spécialité	Notamment, sélection et visite des structures médicales hospitalières, contrôle des aspects sanitaires des plateaux techniques.	

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Identifier et traiter les risques de conflits	Entre les intervenants des missions d'assistance et/ou les bénéficiaires	
Participer à la définition des besoins et au recrutement	Dans son domaine de responsabilité et de compétence	
Animer hiérarchiquement une équipe	(éventuellement) encadre une équipe de médecins régulateurs. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Sens du service client		
Capacité à travailler en équipe		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné		
Connaissance des méthodes de recherche d'information		
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		
Connaissances géographiques	Générales, et spécifiques au contexte sanitaire des pays étrangers	

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances médicales et savoir-faire associés	Diplôme requis	
Connaissances et savoir faire associés au domaine d'assistance médicale concerné	Connaissances en médecine aéronautique, médecine des voyages et médecine tropicale, ou autres spécialités.	
Connaissances médicales et savoirs faire associés en médecine d'urgence et/ou en soins intensifs	Connaissances en médecine de soins intensifs, de réanimation	
Connaissance des pathologies		
Connaissance du fonctionnement d'une structure hospitalière		
Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires	Réglementation et procédures en vigueur, normes de sécurité de l'équipage et des passagers, risques de contagion, vaccinologie...)	


202. Assistant(e) de régulation médicale

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« auxiliaire de régulation », « infirmier(e) de régulation »
Famille de métiers:	ACTIVITES MEDICALES
Mission:	Participer à la réception et au traitement des flux d'informations destinés aux médecins régulateur(trices) ainsi qu'à leur diffusion. Réaliser des activités administratives et logistiques en support des médecins dans le traitement des dossiers d'assistance médicale et l'organisation des transports médicalisés. La mission varie en fonction de l'organisation de l'entreprise et du profil de formation initiale des titulaires (dominante de régulation médicale pour les personnes ayant une formation d'infirmier(e), dominante administrative et logistique pour les personnes ayant une formation de type secrétariat médical).

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Identifier, analyser, prioriser, enregistrer, orienter les demandes relevant d'une décision médicale	L'orientation des appels suppose l'identification des demandes ne pouvant être traitées que par un médecin (décisions médicales, tout ou partie des contacts et conseils médicaux...), et, lorsque c'est possible, une première évaluation de leur niveau de priorité.	
Organiser la mise en œuvre des décisions médicales avec les intervenants concernés	En interne: missionnement écrit des équipes médicales et paramédicales de transport. En externe, réservation de places d'accueil en hôpital, transporteurs, ..	
Constituer et transmettre les dossiers avec les informations administratives et médicales requises	Enregistrement initial dans les dossiers, et mise à jour ultérieure, des informations nécessaires à la prise en charge et au suivi du dossier par les médecins régulateur(trice)s, les chargé(e)s d'assistance, ou autres interlocuteurs concernés	
Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des pratiques aux lois, règles, et normes	Sécurité sociale, visas et carnets de vaccination si départ à l'étranger, documents nécessaires en cas de rapatriement, etc..	
Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes	Traçabilité des dossiers dans le système d'information, traitement/enregistrement des appels, courriers, télécopies, courriels, et des suites données	
Gérer la logistique courante d'organisation des services	Exemples: Mise à jour les panneaux d'affichage, gestion des agendas et actualisation de plannings, commande de fournitures,	
Informers les bénéficiaires (ou leurs familles), ainsi que les équipes médicales internes/externes sur les aspects administratifs et/ou logistiques de l'opération	Peut inclure une information générale sur l'état de santé du patient (pour les familles). Les informations relevant du domaine médical sont transmises aux médecins ayant compétence	CC
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	autres assistants de régulation médicale	

Assurer des missions de formation occasionnelles	autres assistants de régulation médicale	
Assurer des missions d'interprétariat et de traduction orale et/ou écrite		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Peut être amené(e) à animer une équipe d'assistant(e)s	
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Capacité à hiérarchiser les priorités		
Discrétion		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité		
Connaissances géographiques		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance du fonctionnement d'une structure hospitalière		
Connaissance du contexte sanitaire des pays étrangers		
Connaissance du vocabulaire médical et des abréviations médicales		
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		


203. Infirmier(e) de transport médical

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« infirmier(e) transporteur », « infirmier(e) Evasan »
Famille de métiers:	ACTIVITES MEDICALES
Mission:	Assurer la continuité des soins, la sécurité et la surveillance médicale des bénéficiaires blessé(e)s ou malades, lors des transports médicalisés ou paramédicalisés. Leur prodiguer les soins médicaux prescrits par les médecins régulateur(trice)s ou les médecins de transport médical.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir</i> □ :	Commentaires	
Assurer pendant le transport la surveillance médicale, les soins nécessaires, et la sécurité du (de la) patient/e	En conformité avec les décisions médicales et l'organisation prévue. Ce transport peut être effectué par l'infirmier se□□□ ou avec un médecin transport médical	
Analyser les dossiers médicaux et logistiques des transports sanitaires qui lui sont confiés par la régulation médicale	Pour certains départs à l'étranger, à compléter par l'obtention des documents nécessaires à son entrée dans le pays.	
Sélectionner, rassembler et contrôler les matériels et consommables médicaux nécessaires pour le transport	Selon les instructions reçues	
Rendre compte (à la régulation médicale) de difficultés avant ou pendant le transport sanitaire prévu et participer à la recherche de solutions	En cas de transport sans présence d'un médecin de transport médical	
Rédiger rapports, consignes, compte-rendu de mission	Rapports relatant les circonstances médicales et logistiques de la mission de transport. Contribution aux bases de données pays par les informations recueillies lors des déplacements	
Assurer une veille sur les nouveaux matériels disponibles	Pour information du responsable des achats	
Sélectionner, visiter, évaluer des partenaires (structures hospitalières, plateaux techniques, ..)	Missions ponctuelles occasionnelles	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Evaluer la qualité des prestations servies par les prestataires	Contribution à l'occasion des missions de transport réalisées	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Accompagner le transport de médicaments en France / à l'étranger	Particulièrement ceux exigeant le respect de la chaîne du froid	
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité	Ponctuellement, des permanences paramédicales lors de manifestations événementielles, sportives ou culturelles.	

APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances médicales et savoir faire associés en médecine d'urgence et/ou en soins intensifs	Diplôme d'infirmier requis	
Connaissances médicales et savoir-faire associés relevant d'autres spécialités		
Connaissance du fonctionnement d'une structure hospitalière		
Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires		
Connaissance des réglementations et procédures pour le transport de malades par avion		


204. Médecin de transport médical (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« médecin transporteur », « médecin Evasan »
Famille de métiers:	ACTIVITES MEDICALES
Mission:	Assurer la continuité des soins, la sécurité et la surveillance médicale des bénéficiaires blessé(e)s ou malades, lors des transports médicalisés. Prescrire et prodiguer les soins médicaux nécessaires aux bénéficiaires blessé(e)s ou malades lors des transports médicalisés en relation avec la régulation médicale

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Recueillir et analyser les informations nécessaires pour effectuer le transport médical qui lui est confié par la régulation médicale	A partir des informations fournies par la régulation médicale (bilan médical), et des caractéristiques de l'environnement du/de la patient(e). Suppose la connaissance des règlements du transport sanitaire et des spécificités géographiques, sanitaires et administratives (documents nécessaires à l'entrée dans le pays) des zones géographiques concernées.	
Assurer pendant le transport la surveillance médicale, les soins nécessaires, et la sécurité du (de la) patient/e	Inclut des décisions à prendre sur les soins en fonction de l'évolution de l'état du/ de la patient/e et des circonstances du transport. Suppose la maîtrise des connaissances et techniques nécessaires à la mission (anesthésie, néonatalogie, psychiatrie, médecine tropicale, gériatrie ...).	
Sélectionner, rassembler et contrôler les matériels et consommables médicaux nécessaires pour le transport		
Rendre compte (à la régulation médicale) de difficultés avant ou pendant le transport sanitaire prévu et participe à la recherche de solutions	Selon les éléments découverts au cours de la mission, et en concertation avec la régulation médicale et/ou les médecins locaux. Concerne les aspects médicaux et la logistique.	
Rédiger rapports, consignes, compte-rendu de mission	Rapports relatant les circonstances médicales et logistiques de la mission de transport. Contribution à la mise à jour de la base de données pays par les informations recueillies au cours des déplacements	
Sélectionner, visiter, évaluer des partenaires (structures hospitalières, plateaux techniques, ..)		
Gérer le stock et assurer la maintenance de matériels et de produits médicaux	Dans certains cas: prépare les commandes de médicaments	
Assurer une veille sur les nouveaux matériels disponibles	Pour information du responsable des achats	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Evaluer la qualité des prestations servies par les prestataires	A l'occasion des missions de transport réalisées	
Assurer un rôle de référent(e) technique et de conseil dans son domaine de spécialité		
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité		

APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Sens du service client		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance		
Capacités d'écoute et de communication		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances médicales et savoirs faire associés en médecine d'urgence et/ou en soins intensifs	Diplôme requis	
Connaissances médicales et savoir-faire associés relevant d'autres spécialités	Diplôme requis	
Connaissance du fonctionnement d'une structure hospitalière		
Connaissance du contexte sanitaire des pays étrangers		
Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires		
Connaissance des réglementations et procédures du transport aérien de matériel médical		
Connaissance des réglementations et procédures pour le transport de malades par avion		


205. Infirmier(e) Matériel Médical

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« infirmier(e) chef », « infirmier(e) en charge du matériel médical », « infirmier(e) logisticien(ne) »
Famille de métiers:	ACTIVITES MEDICALES
Mission:	Préparer, contrôler, entretenir et organiser le matériel médical afin que celui-ci soit toujours disponible pour les missions de transport médicalisé.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Assurer la conformité aux normes et procédures internes de la manipulation et du stockage des matériels et produits	Désinfection, nettoyage, rangement selon les normes, remise en état du matériel	
Gérer le stock et assurer la maintenance et la disponibilité pour les missions de matériels et de produits médicaux	Dans le respect des règles d'hygiène et procédures internes/externes de sécurité et de contrôle. Inventaire et réapprovisionnements nécessaires selon consommation et dates limites d'utilisation. Inclut l'obtention des signatures appropriées du médecin (ordonnances) responsable des achats. Enregistrement des entrées/sorties de stock. Suppose la connaissance des règles et procédures.	
Assurer la traçabilité des informations dans le système d'information		
Négocier les contrats fournisseurs	Ou participer à la négociation. Dans les deux cas, selon directives hiérarchiques.	
Vérifier la conformité des livraisons au regard des commandes effectuées		
Assurer une veille sur les nouveaux matériels disponibles	Pour amélioration de l'équipement, en relation avec le responsable des achats	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Rédiger des procédures		
Assurer des missions de formation occasionnelles		
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Conduire des entretiens de recrutement		

APTITUDES

<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des matériels et produits médicaux et de la réglementation de manipulation / stockage		
Connaissances et savoir faire associés au domaine d'assistance médicale concerné		
Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires	En particulier du transport aérien (matériel médical, ...)	
Connaissance du matériel et des produits médicaux utilisés pour le transport sanitaire		
Connaissance des procédures relatives aux locaux sanitaires et à la maintenance du matériel, et des normes et réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et de contrôle liées à la manipulation et au stockage des matériels et produits médicaux		


SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE

301. Planificateur(trice)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	Chargé(e) de planification : « chargé(e) de planning », « chargé(e) de planification et statistiques », « assistant(e) planning », « coordinateur(trice) planification », « technicien(ne) planning » Responsable planning : « responsable planification et suivi d'activité », « responsable statistiques et planification », « chargé(e) de mission », « planificateur(trice) », « responsable prévisions et planification » Chargé(e) des prévisions d'activités : « responsable des prévisions d'activités » « adjoint(e) statistiques et planification », « chargé(e) d'études statistiques », « chargé(e) de prévisions »
Famille de métiers:	SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE
Mission:	Participer à l'estimation des ressources humaines nécessaires sur les plateaux d'assistance en fonction des prévisions d'activité, et à la réalisation des plannings des collaborateurs afin d'optimiser les traitements des flux entrants et sortants, dans le respect des règles conventionnelles et des accords concernant l'organisation du temps de travail. En fonction des organisations, la mission peut s'exercer sur tout ou partie de l'activité.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIERS PRINCIPALES		
<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Etablir, sur la base de l'analyse des paramètres des marchés et des environnements, des prévisions d'activité (nature et volume) et les tendances d'évolution	Les paramètres à prendre en compte peuvent être: saisonnalité, contrats clients, météorologie, campagnes publicitaires, impact d'événements externes, et tous facteurs qu'il doit bien connaître... Nécessite la connaissance et l'usage des bases de données de l'entreprise contenant les informations	CC
Traduire les prévisions d'activité en plannings individuels d'affectation	Par plateau, plage horaire, ...En prenant en compte les règles législatives et contractuelles sur le temps de travail les usages, les souhaits individuels, les absences prévues, les contraintes médicales,...Peut nécessiter des négociations et/ou des arbitrages hiérarchiques. Inclut la planification de périodes de formation. Nécessite la connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance : activités, contraintes et exigences des services, interlocuteurs, spécificités des situations de travail des personnels	
Anticiper et planifier les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité	Annuel/mensuel. En prenant en compte la législation du travail et les accords contractuels, les taux prévisionnels de disponibilité/indisponibilité, les données statistiques sur l'historique, .. Nécessite la connaissance de la culture d'entreprise, de ses rouages, et des interlocuteurs clés des services connexes.	CC
Gérer au quotidien les ajustements nécessaires entre prévisions et réalisations et leur acceptation par les personnels	En fonction des présences, demandes, événements inattendus, etc.. Directement ou en appui au responsable hiérarchique.	CC
Actualiser en permanence les prévisions et les plannings en fonction d'éléments nouveaux	Suppose une veille permanente sur les informations (internes/externes) affectant l'activité, en relation étroite avec les services et l'encadrement.	
Assurer une veille sur les risques de déséquilibre entre les besoins et les effectifs compétents nécessaires et sur les mesures à prendre pour les éviter	Peut inclure la réalisation ponctuelle d'études d'impact prévisionnel de projets de changement. Mesures à prendre en relation avec la DRH sur recrutement, formation,...	

Tenir à jour les informations concernant les salariés: présences, formation, ...	Pour enregistrement, prise en compte dans la planification, et transmission à la DRH pour suites à donner.	
Utiliser des logiciels de calcul, utiliser des fonctions statistiques, réaliser des graphiques		
Maîtriser les méthodes de planification propres à l'entreprise		
Participer à la mise en place, au paramétrage et/ou à la maintenance de nouveaux logiciels ou programmes informatiques dédiés	Outils informatiques de planification. Eventuellement modèles et/ou outils statistiques de prévision d'activité.	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Dans certains cas (équipe de chargés de planification et/ou de prévisions d'activité). Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à négocier		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		


CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance		
Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail		
Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité		

302. Coordinateur(trice) opérationnel(le) plateaux

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« coordinateur(trice) de plateaux d'assistance », « responsable opérationnel qualité plateaux », « responsable coordinateur qualité », « technicien(ne) qualité opérationnelle », « responsable qualité opérationnelle », « responsable amélioration continue », « chargé(e) de mission », « coordinateur(trice) formation et »projets« , »technicien(ne) supports« , »responsable support« , »coordinateur(trice) assistance médicale« , »technicien(ne) supervision«
Famille de métiers:	SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE
Mission:	Assurer des missions transversales contribuant au fonctionnement opérationnel des plateaux, en appui au responsable et des encadrant(e)s d'assistance et en interface avec les autres services de l'entreprise. Les activités peuvent relever de domaines variés : logistique, gestion, administration, organisation, relations avec les clients, conduite de projets, formation, qualité opérationnelle, recrutement ... Les titulaires n'assurent généralement qu'une partie de ces activités.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES		
<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Assister l'encadrement dans le fonctionnement opérationnel des plateaux	Suppose la connaissance des caractéristiques des activités d'assistance : saisonnalité, volumes d'appels par jour et tranches horaires, impacts des événements externes sur la volumétrie des appels. Suppose aussi la connaissance de l'organisation et du fonctionnement des plateaux d'assistance : activités, interlocuteurs, interactions avec les autres services de l'entreprise, spécificités des situations de travail des personnels d'assistance, règles et procédures opérationnelles, outils bureautiques, informatiques et téléphoniques.	
Rédiger les documents, procédures et outils de gestion nécessaires aux plateaux d'assistance et en transférer l'usage aux utilisateurs	Base de données, annuaires, documents types..., procédures, et logistique collaborateurs (badges, titres de restauration, ...), indicateurs qualité, tableaux de bord,	CC
Identifier et résoudre les dysfonctionnements	Seul, ou en relation avec les services support. Tous dysfonctionnements, ou spécifiquement ceux liés aux moyens informatiques et téléphoniques.	
Formaliser, optimiser et contrôler les processus et outils de gestion des appels et dossiers d'assistance	En utilisant les outils de supervision des flux d'activité et de distribution des appels. Inclut la proposition d'actions correctives	
Anticiper et planifier les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité	Participation à la planification, en relation avec la planification et l'encadrement	
Traduire les prévisions d'activité en plannings individuels d'affectation	idem	

Organiser l'attribution et la maintenance des moyens de travail	Attribution et maintenance des moyens de travail : casques, fournitures, équipements, outils informatiques, numéros d'identifiant téléphonique, profils de réception d'appels	
Conduire des projets et/ou études touchant à l'organisation des plateaux	Participation aux études de faisabilité en lien avec les services concernés, à la mise en place de nouveaux contrats. Simulation d'impact de projets sur les besoins en effectifs et moyens.	
Tenir à jour les informations concernant les salariés: présences, formation, ...	Pour enregistrement, prise en compte dans la planification, et transmission DRH pour suites à donner.	
Gérer et mettre à jour les agendas et plannings	En coopération avec la planification. Adéquation optimale entre activités et répartition des appels. Prise en compte des aléas (absences, événements, ...)	
Coordonner la formation du personnel des plateaux	Centralise les besoins, assure l'interface avec le service Formation pour la conception des programmes et supports, l'organisation logistique et administrative des formations et le suivi des actions ;	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)		
Assurer des missions de formation occasionnelles		
Coordonner les transports médicalisés afin d'optimiser les moyens mis en œuvre.		
Conduire des entretiens de recrutement		
Assurer une mission de correspondant(e) Informatique	Vérification de l'adéquation entre les besoins de l'Assistance et les solutions technologiques apportées par les services Informatique et Téléphonie.	
Assurer une mission de correspondant(e) Qualité sur les plateaux	Mise en œuvre des procédures, normes et outils Qualité, animation de groupes de travail, information des personnels concernés, contrôle, enquêtes de satisfaction, traitement de premier niveau des réclamations, ...	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer un groupe de travail sans position hiérarchique		
Animer des réunions		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Discrétion		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à informer et à convaincre		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance		
Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.		
Connaissance des bases de la législation du travail		
Connaissance des méthodes d'animation d'une équipe sans position hiérarchique		
Connaissance des normes, règles et procédures Qualité en place dans l'entreprise		
Connaissance des méthodes de conduite de projets		


303. Chargé(e) de méthodes et procédures

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« technicien(ne) procédures », « chargé(e) d'assistance méthodes et projets », « chargé(e) de mission », « responsable méthodes et projets », « responsable procédures ».
Famille de métiers:	SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE
Mission:	Elaborer en lien avec les autres services concernés, les procédures et outils d'aide aux personnels des plateaux d'assistance. Participer à la mise en place opérationnelle des nouveaux contrats et à l'amélioration des procédures et outils afin de répondre au mieux aux demandes des clients Entreprises et des bénéficiaires. En fonction des organisations le périmètre d'activité peut considérablement varier.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Formaliser, optimiser et contrôler les processus et outils de gestion des appels et dossiers d'assistance	Suppose la connaissance des caractéristiques des natures d'assistance proposées par l'entreprise : saisonnalité, impacts des événements externes sur la volumétrie des appels. Implique également la connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance, et du fonctionnement des plateaux d'assistance : activités, contraintes et exigences des services, interlocuteurs, spécificités des situations de travail des personnels d'assistance.	CC
Analyser les implications d'un appel d'offres ou d'une nouvelle demande client sur les processus et outils des plateaux, en contribution à la réponse commerciale	Procédures, documents (trames, courriers automatiques,...), outils de mesure et de suivi	
Assurer l'appropriation par le personnel des changements dans les procédures et les contrats, et dans les outils	Par l'information écrite et orale et la formation pratique des utilisateurs (directement et/ou via des formateurs)	
Concevoir, formaliser, intégrer dans le système d'information les aides en ligne et les alertes	En collaboration avec les services supports	
Analyser les nouveaux contrats ou produits, concevoir les processus et outils appropriés, et piloter leur mise en place opérationnelle	Etude de faisabilité, identification des risques et contraintes,	CC
Rassembler et analyser les données relatives aux produits et processus existants, concevoir et piloter des actions d'amélioration	A partir des tableaux de bord, réclamations clients/bénéficiaires, suggestions du personnel, opportunités technologiques, relevé d'anomalies, et toutes données pertinentes. Conception et mise en œuvre avec services supports si concernés, avec mise à niveau du personnel.	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques.	(recette)	
Animer ou participer à des réunions de projets avec les différents services et/ou clients externes		
Rédiger des procédures		
Conduire des projets		

Rédiger et concevoir des outils de communication		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité rédaction et formalisation		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance des concepts, techniques et règles de modélisation de processus.		
Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance		
Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.		
Connaissance des contraintes liées aux outils informatiques et téléphoniques		
Connaissance des méthodes d'animation d'une équipe sans position hiérarchique		

GESTION D'ASSISTANCE

401. Gestionnaire de dossiers d'assistance (f/h)

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « gestionnaire d'assistance Back-office », « rédacteur (trice) gestionnaire », « gestionnaire », « gestionnaire clients bénéficiaires », « expert(e) gestion Clients Bénéficiaires », « coordinateur (trice) de pôle Client Bénéficiaires », « gestionnaire administratif », « employé(e) administratif (ve) et comptable », « chargé(e) de relation clientèle », « rédacteur (trice) », « chargé(e) de gestion », « chargé(e) du suivi administratif médical », « responsable gestion », « responsable gestion sinistres », « responsable service Relations Clientèle », « responsable de service », « responsable d'équipe ».

Famille de métiers: GESTION D'ASSISTANCE

Mission: Réaliser tout ou partie des activités administratives du traitement des dossiers d'assistance dans le cadre de la garantie des contrats : traiter les demandes de remboursement des bénéficiaires, les ouvertures de dossiers après-coup, valider des factures de prestataires, fournir des attestations. Effectuer des demandes de remboursement et des recours auprès des bénéficiaires, des clients ou des tiers (assureurs, sécurité sociale...) Selon l'organisation des entreprises, les titulaires sont spécialisé(e)s dans la gestion administrative des dossiers d'un type d'activité, ex : recours bénéficiaires, recours sécurité sociale... ou d'un domaine d'assistance spécifique, ex : médical, réparation nature...

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Analyser les demandes de remboursement reçues des bénéficiaires et déterminer les suites à donner selon les garanties contractuelles	En déterminant les montants à prendre en charge et en déclenchant le remboursement. □	
Procéder aux vérifications de justificatifs (factures, frais, ..) et documents reçus	Avec demande de compléments si nécessaire pour l'instruction du dossier	
Analyser les causes de rejet des factures prestataires par le système informatique et prendre les décisions appropriées	En comparaison des factures avec les prestations fournies effectivement	
Instruire, du calcul à l'enregistrement comptable de l'encaissement, les demandes de remboursement / refacturation de sommes avancées et/ou des recours auprès des bénéficiaires, clients ou tiers.	Avances de fonds, frais de réparation de véhicules, frais médicaux et/ou d'hospitalisation..., frais techniques et/ou de gestion divers, à récupérer auprès d'assureurs tiers, de la sécurité sociale, ou d'autres. Peut inclure des relances pour l'aboutissement de la demande.	
Gérer la relation client/ bénéficiaires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement	En veillant à désamorcer de possibles relations conflictuelles	

Traiter les appels et courriers (entrée/sortie) courants liés aux dossiers en cours	En entrée, enregistrement et suivi. En sortie, courriers-type ou personnalisés, envoi de documents tels que des attestations de règlement à des bénéficiaires souhaitant se faire indemniser par un tiers	
Rédiger des courriers types et/ou personnalisés	Maîtrise de la langue française requise (orthographe, grammaire, syntaxe)	
Participer à l'analyse et au traitement des réclamations clients et bénéficiaires	Avec l'encadrement et les services concernés	
Rechercher l'information utile au traitement des dossiers de remboursement	En utilisant les outils informatiques disponibles (ouverture, consultation des informations et de mandatement).	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Rédiger des procédures		
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Pour transmettre son savoir-faire à d'autres gestionnaires	
Réaliser, tenir à jour et exploiter des tableaux statistiques	Données chiffrées sur le nombre de dossiers administratifs traités	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Responsabilité éventuelle de l'animation d'une petite équipe de gestionnaires administratifs d'assistance	
Anime hiérarchiquement une équipe	Responsabilité hiérarchique éventuelle sur une petite équipe de gestionnaires administratifs d'assistance. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires		
Connaissance des procédures de traitement administratif des dossiers d'assistance		
Connaissances générales en comptabilité		


402. Gestionnaire des factures prestataires (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« chargé(e) de gestion prestataires », « chargé(e) de comptabilité prestataires », « gestionnaire », « employé(e) facturation prestataires et clients », « opérateur(trice) de gestion », « technicien(ne) comptabilité prestataires », « technicien(ne) gestion des factures », « gestionnaire prestataires », « gestionnaire expert prestataires », « chargé(e) de gestion », « responsable de la gestion prestataires et/ou bénéficiaires », « responsable de gestion », « responsable comptabilité prestataires », « responsable comptabilité fournisseurs », « coordinateur(trice) de pôle prestataires », « responsable de service », « responsable de service adjoint », « responsable de groupe »
Famille de métiers:	GESTION D'ASSISTANCE
Mission:	Gérer les factures émises par les prestataires intervenant en France et à l'Etranger dans le cadre de dossiers d'assistance : les contrôler et traiter les anomalies. Participer à la mise à jour et au contrôle de la comptabilité des comptes fournisseurs prestataires. La mission porte sur un périmètre variable selon l'organisation de l'entreprise avec polyvalence totale ou spécialisation dans la gestion des factures d'un domaine d'assistance, d'un type de prestataires, ou d'une zone géographique.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Vérifier et enregistrer les factures en appliquant les procédures assurant leur conformité avec les règles d'acceptation et les règles comptables	Inclut vérification des mentions obligatoires (dont TVA), n° de compte prestataire (avec ouverture de compte si nouveau), scan si document papier, conformité des tarifs. Inclut également l'enregistrement comptable des factures conformes et la mise à jour des comptes prestataires.	
Procéder aux vérifications de justificatifs (factures, frais, ...) et documents reçus	Avec demande de compléments si nécessaire pour l'instruction du dossier. Pour l'étranger, suppose une tenue à jour régulière des taux de change applicables.	
Détecter et analyser la cause d'anomalies dans les factures	Selon les conclusions de l'analyse, peut aboutir à une régularisation des enregistrements comptables, ou à une transmission pour décision et action au gestionnaire ou chargé(e)s d'assistance pour décision d'acceptation ou rejet	
Etablir les demandes de chèques ou de virement et contrôler avant envoi	Contrôle des listings de règlement et des montants, correction des anomalies éventuelles avant leur envoi.	
Traiter les appels et courriers (entrée/sortie) courants liés aux dossiers en cours et les demandes spécifiques des prestataires (demandes d'avance notamment)	En entrée, enregistrement et suivi. Réponse aux demandes d'information (sur l'état des règlements, par exemple). En sortie, courriers-type ou personnalisés, envoi de documents tels que des attestations de règlement à des bénéficiaires souhaitant se faire indemniser par un tiers	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre européen de référence	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Autres gestionnaires de factures prestataires	
Réaliser, tenir à jour et exploite des tableaux statistiques		
Rédiger des procédures		
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques.	Recette	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Responsabilité éventuelle d'animation d'une équipe de gestionnaires de factures prestataires.	
Animer hiérarchiquement une équipe	Responsabilité hiérarchique éventuelle. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Aisance avec les chiffres		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance générale de la comptabilité		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

403. Chargé(e) de réclamations clients

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes: « rédacteur(trice) relation clientèle », « chargé(e) réclamations Dommages », « chargé(e) réclamations Qualité », « chargé(e) des relations Consommateurs », « responsable relations Consommateurs », « responsable écoute Clients », « responsable réclamations Dommages ou Qualité »


Famille de métiers: GESTION D'ASSISTANCE

Mission: Traiter les réclamations émanant de bénéficiaires de prestations d'assistance et/ou d'entreprises clientes; déterminer si la réclamation est justifiée ; rechercher la solution permettant de répondre au mieux à l'objectif de satisfaction des clients dans le respect des règles contractuelles et de la politique commerciale de l'entreprise ; rédiger des réponses personnalisées.

Selon l'organisation de l'entreprise, la mission peut être globale, ou spécialisé(e)s dans la gestion des réclamations d'un domaine d'assistance ou dans une catégorie de réclamations.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Enregistrer et traiter les réclamations des clients et bénéficiaire	Les réclamations peuvent concerner des insatisfactions sur le déroulement des prestations d'assistance en France ou à l'étranger, des contestations de l'application des garanties contractuelles, des litiges sur des remboursements de frais, des demandes de dédommagements... Suppose la connaissance de l'ensemble des procédures de gestion liées au dossier d'assistance, des contrats d'assistance et des garanties applicables, des principes et procédures d'intervention des prestataires (chartes, procédures qualité...), des problématiques terrain pour traiter les réclamations liés aux dommages corporels ou matériels, du fonctionnement et des procédures de l'Assistance, du déroulement des opérations d'assistance, du rôle des différents intervenants.	
Gérer la relation client/ bénéficiaires / prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement	En anticipant et/ou désamorçant une relation conflictuelle.	CC
Analyser les réclamations pour prendre ou proposer une décision, en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments d'information	Vérification des documents, pièces, contrats, garanties, procédures, ...Conduit à une appréciation sur le bien-fondé des réclamations et sur les suites à donner. Cette compétence s'exerce dans le cadre de la délégation accordée, avec éventuellement la coopération avec des experts (juristes, cabinets d'assurance), selon l'ampleur du contentieux et la nature de la décision.	
Gérer les suites à donner en cas de responsabilité de prestataires dans la réclamation	Peut conduire à engager des procédures de précontentieux, à suivre jusqu'à leur aboutissement.	

Etudier les causes récurrentes des réclamations et en informer les services concernés.	Ces causes peuvent être liées à des insuffisances des contrats et/ou des prestations fournies.... A réaliser en exploitant les données statistiques et les tableaux de bord	
Mettre en œuvre les actions adaptées à la réclamation	Selon les décisions prises après analyse du dossier, acceptation ou refus de dédommagement, réponse personnalisée et argumentée	
Rédiger des courriers types et/ou personnalisés	Rédiger des courriers personnalisés et argumentés aux réclamations des clients ou bénéficiaires. Maîtrise de la langue française (et/ou de la langue d'écriture) requise (orthographe, grammaire, syntaxe)	
Rédiger rapports et éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers	Rédaction de conclusions et des éventuelles consignes pour finaliser un dossier de réclamation de client ou de bénéficiaire	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre européen de référence	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Autres chargé(e)s de réclamations clients.	
Rédiger des procédures		
Réceptionner des appels et gérer des dossiers d'assistance (en cas de surcharge d'activité sur les plateaux)		
Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de satisfaction Client		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Petites équipes de chargé(e)s de réclamations clients sans rôle hiérarchique.	
Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité rédaction et formalisation		
Capacité à gérer les tensions, les conflits	Les anticiper, les désamorcer et/ou les régler	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des normes, règles et procédures Qualité en place dans l'entreprise		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		
Connaissance des métiers de l'entreprise, de ses activités, de l'offre commerciale		
Connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des contrats...		
Connaissance des contrats d'assistance et des garanties applicables		
Connaissances juridiques spécialisées en droit des assurances		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

RESEAU DE PRESTATAIRES

501. Chargé(e) d'administration prestataires

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « chargé(e) administratif Prestataires », « chargé(e) de base de données », « spécialiste données et statistiques », « technicien(ne) base de données », « technicien(ne) pilotage réseau », « gestionnaire conventions prestataires »

Famille de métiers: RESEAU DE PRESTATAIRES

Mission: Réaliser des activités d'administration, de gestion et de suivi des fournisseurs d'assistance en support des animateur(trice)s de réseau de prestataires et/ou d'autres opérationnels en charge de la gestion du réseau de prestataires.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Créer, mettre à jour et exploiter le tableau de bord et le fichier des prestataires agréés	Entrées/sorties du fichier; évolutions tarifaires et administratives. Suivi des prestations: nombre, par nature, par zone...Transmission d'informations sur demande aux services concernés. Suppose la maîtrise des outils informatiques (et de leurs fonctions statistiques et de représentation graphique) et des bases de données	
Vérifier et assurer la conformité des factures prestataires reçues aux exigences de leur enregistrement pour traitement dans le système d'information	Conformité des factures prestataires aux normes d'acceptation	
Evaluer la qualité des prestations servies par les prestataires	Notamment par exploitation des tableaux de bord et indicateurs	
Analyser et réguler, dans la limite de sa délégation, les incidents entre les prestataires et les clients/bénéficiaires et/ou le personnel	Type d'incidents possibles avec les services internes de l'entreprise: non respect des procédures, retard de règlement, problème de qualité. Transmet aux services concernés au-delà de sa délégation.	
Argumenter, sur la base d'études, des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures, les tableaux de bord, les documents administratifs de gestion, concernant les prestataires	Etudes pouvant porter sur la qualité de service, le maillage du réseau, le coût des prestations, la sinistralité par région, par type de prestations, ... Nécessité fréquente d'élaborer et d'exploiter des modèles statistiques d'exploitation des données. Nécessite la connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des prestataires	
Rechercher l'information permettant d'évaluer des prestataires potentiels, et d'argumenter des recommandations aux services concernés.	En fonction de critères qualitatifs (zone d'activité, nature de prestations) et des coûts. Recommandations pouvant proposer des modalités de contractualisation. Participation à l'étude des offres de services des prestataires et/ou au lancement d'appels d'offres. Nécessite la connaissance des procédures, traitements, consignes en matière d'agrément des prestataires (chartes, procédures qualité ...)	
Rédiger des courriers types et/ou personnalisés		
Rédiger rapports et éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers		

Conduire des entretiens	En anticipant et en désamorçant les conflits.	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre européen de référence	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Effectuer des activités d'assistantat du service et de gestion administrative des prestataires	En support à l'animateur (trice) du réseau. Contrats, conventions-type, courriers, formulaires, en support à l'animateur (trice) du réseau. Eventuellement organisation de rendez-vous. Saisie et classement de documents.	
Participer, en lien avec les services concernés de l'entreprise, à l'étude de faisabilité pour la mise en place de nouvelles prestations d'assistance	Avec commercial et marketing	
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques.	(recette) Gestion automatisée des flux échangés avec les prestataires (outils de gestion de la relation Prestataires, Extranet, ..)	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Chargé(e)s d'administration prestataires	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique	Selon la dimension de l'équipe.	
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)	Pour les chargés d'administration prestataires	
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Animer les réunions de service		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Encadrer l'intégration des nouveaux	Recrutés ou en mobilité	
Identifier et traiter les risques de conflits		
Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel		
Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité		
Gérer le budget de son unité		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Réactivité / adaptabilité		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissances générales en comptabilité		
Connaissances géographiques		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		
Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires		
Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		
Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires		
Connaissance des normes, règles et procédures Qualité en place dans l'entreprise		


502. Animateur(trice) de réseaux de prestataires (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes: « gestionnaire de prestataires », ; « chargé(e) de réseau de prestataires », « responsable régional réseau », « responsable de région », « responsable des prestataires grands comptes », « administrateur(trice) réseau », « animateur(trice) réseau prestataires », « gestionnaire réseau », « chargé(e) de mission réseau de prestataires », « acheteur », « acheteur senior », « cadre réseau médical », « responsable de secteur », « responsable correspondants étrangers », « chef de groupe zone », « manager pilotage des prestataires »

Famille de métiers: RESEAU DE PRESTATAIRES

Mission: Animer un réseau de prestataires : rechercher, sélectionner les fournisseurs d'assistance, négocier les contrats d'intervention, s'assurer de la qualité des prestations, du respect des procédures et des clauses tarifaires. Développer et faire évoluer le réseau de prestataires afin d'assurer la meilleure adéquation possible avec les besoins liés à l'évolution des activités d'assistance et de l'entreprise. En général, les titulaires animent un ou plusieurs réseaux de prestataires correspondant à des branches professionnelles bien déterminées et/ou à une zone géographique donnée (départementale, régionale, nationale ou internationale).

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES		
COMPETENCES METIER PRINCIPALES		
<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Animer, consolider et développer un réseau de ☐partenaires qualifiés	En prenant en compte les spécificités des ☐pays concernés. Analyse des forces et faiblesses☐ du réseau existant, information et communication réciproque (information, suggestions,...), et prospection organisée de nouveaux prestataires.	CC
Créer, mettre à jour et exploiter le fichier des prestataires agréés et les tableaux de bord	Entrées/sorties/modifications du fichier des agréés; évolutions tarifaires et administratives... Transmission d'informations sur demande aux services concernés.	
Organiser et fiabiliser l'évaluation de la qualité des prestations servies par les prestataires et de leurs coûts	Par élaboration et suivi de tableaux de bord et indicateurs. Peut conduire à une et/ou à une décision d'exclusion argumentée (dans la limite de la délégation). Mandate des évaluateurs et/ou évalue lui-même.	CC
Rechercher et/ou organiser la recherche de l'information	Domaines d'application principaux : évaluation de la qualité des prestations et le respect des procédures et accords tarifaires) ; évaluation de prestataires potentiels (moyens, conformité aux exigences qualité, coût, faisabilité d'un accord tarifaire ..) , analyse d'incidents. Mandate des évaluateurs et/ou évalue lui-même.	
Négocier et convaincre	Tous interlocuteurs. Concerne le réseau, les services, les clients, et éventuellement l'analyse et la régulation d'incidents entre eux. La négociation concerne en particulier les contrats ou conventions-type de partenariat avec les prestataires. Inclut la négociation d'objectifs qualitatifs et de volume. Peut être une renégociation de contrat suite à une évaluation ou à un besoin nouveau.	


	Dans la limite de la délégation.	
Analyser et exploiter des tableaux de bord et des indicateurs	En particulier tableaux de bord et indicateurs de performance, et études spécifiques sur un partenaire. Suivi des prestations: qualité, coûts, nombre, par nature, par zone, etc..	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...		
Jouer un rôle d'interface entre les clients Entreprises et les équipes commerciales internes		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Animateurs (trices) de réseau de prestataires ou de chargé(e)s d'administration prestataires	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique	Selon la dimension de l'équipe.	
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)	Pour les chargés d'administration prestataires	
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Animer les réunions de service		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Encadrer l'intégration des nouveaux (recrutés ou en mobilité)		
Identifier et traiter les risques de conflits		
Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel		
Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité		
Gérer le budget de son unité	Pour les chargés d'administration prestataires	

APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
Réactivité / adaptabilité		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Sens du service client		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissances géographiques		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné		
Connaissance des sources d'information sur les prestataires		

Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires		
Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires		
Connaissance des normes, règles et procédures Qualité en place dans l'entreprise		

COMMERCIAL ET MARKETING

601. Chargé(e) de gestion commerciale

DESCRIPTION:		
Autres dénominations courantes:	« conseiller(e) commercial(e) », « attaché(e) de clientèle », « attaché(e) commercial(e) », « chargé(e) de clientèle », 'attaché(e) de relation clientèle« , »assistant(e) commercial(e)«	
Famille de métiers:	COMMERCIAL ET MARKETING	
Mission:	Réaliser des activités administratives et commerciales en support des équipes commerciales dans la gestion des contrats, le suivi du portefeuille de clients et le développement du chiffre d'affaires	
COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:		
COMPETENCES METIER PRINCIPALES		
La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:	Commentaires	
Préparer la prospection commerciale	Constitution de dossiers clients ou prospects pour les commerciaux, prise de rendez-vous, transmission de demandes externes	
Conduire des entretiens	Avec les clients. Essentiellement téléphoniques. Accueil et analyse des demandes de clients ou prospects prenant l'initiative d'un contact, réponse de premier niveau aux demandes de renseignements et/ou réclamations	
Animer des réunions	Essentiellement entre clients et services internes pour la gestion opérationnelle des contrats	
Gérer l'information sur les clients, contrats et activité.	Tenue à jour des fichiers et données (coordonnées, contrats, appels de primes, factures, coûts de gestion ...), et rapport d'activité (tableaux de bord, budget)	
Rédiger rapports, consignes, comptes-rendus de mission	Rapports, consignes, compte-rendu de mission, compte-rendu d'exploitation et de suivi contractuellement prévus avec les clients.	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	cf. cadre européen de référence	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:	Commentaires	
Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction client		
Gérer en direct certains clients	Petits comptes, par délégation	
COMPETENCES MANAGEMENT		
Son rôle d'animation implique qu'elle sache:	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Selon l'organisation de l'entreprise, peut animer équipe de chargé(e)s de gestion commerciale. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		

Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Animer les réunions de service		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Encadrer l'intégration des nouveaux (recrutés ou en mobilité)		
Identifier et traiter les risques de conflits		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Sens du service client		
Capacité à informer et à convaincre	Dans le processus de vente	
Capacités d'écoute et de communication		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des métiers de l'entreprise, de ses activités, de l'offre commerciale		
Connaissance des marchés de l'Assistance et de la concurrence		
Connaissance des techniques de vente propres aux marchés de l'assistance		
Connaissance du montage des produits packagés ou sur mesure		
Connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des contrats...		
Connaissance des portefeuilles de clients gérés par l'entité ou par les commerciaux		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


602. Commercial(e) Clients Entreprises

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« commercial », « responsable relations clients », « responsable du développement commercial », « responsable grands comptes », « chargé(e) de développement commercial », « responsable commercial ».
Famille de métiers:	COMMERCIAL ET MARKETING
Mission:	Prospecter, développer et entretenir un portefeuille de clients. La mission comporte généralement la responsabilité du développement et de la gestion d'un portefeuille de clients sur un secteur géographique défini ou sur un marché spécifique (avec parfois une complexité technique spécifique), et/ou la détection d'opportunités de croissance sur de nouveaux produits.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires <input type="checkbox"/>	
Elaborer un plan d'action commerciale	Sur la base d'études de marché et de la concurrence. Prospection, actions promotionnelles, organisation de réunions d'information clients avec présentation de produits, participation à des salons professionnels ...Participation à la conception/réalisation de supports techniques et/ou commerciaux (fiches, argumentaires, ...)	
Gérer et développer un portefeuille de clients	Enregistrement et exploitation des données sur les clients/prospects (métiers, organisation, interlocuteurs, circuits d'achat et de distribution) et des données de gestion (chiffre d'affaires, marge et rentabilité des produits, prévisions/réalisations ...) et visites régulières, détection des besoins, suivi/actualisation des contrats, information sur les services rendus ou accessibles (volume, qualité, coûts, ...), niveau de satisfaction, repérage/ analyse / traitement de réclamations et litiges éventuels	
Elaborer, chiffrer et argumenter une proposition commerciale en réponse aux demandes courantes, écrites ou orales, des clients/prospects	Avec l'information appropriée sur les produits, services, tarifs, contrats standard. Implique la connaissance des métiers, des produits et des techniques de tarification. Implique aussi les connaissances marketing, techniques et économiques pour argumenter et dialoguer.	
Rechercher et intégrer l'information de sources diverses pour les études de faisabilité de nouvelles prestations d'assistance	Contribution à l'offre produits, sur les plans technique, procédurier et tarifaire, en lien avec les clients/prospects et les services concernés (juridique, informatique, exploitation, ressources humaines, juridique, finances, ...). Implique la connaissance des services connexes et de leur rôle.	
Animer des réunions	Internes/externes/ mixtes	
Négocier	Les contrats. Dans la limite de la délégation, notamment sur les questions tarifaires.	
Rédiger	Etudes, notes, propositions, contrats	
Conduire des projets		
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité	Groupes projet avec des clients	
Participer à la conception des nouveaux contrats en qualité d'expert technique dans sa spécialité	Projets pour la vente et la mise en place de contrats présentant des complexités techniques et exigeant une très bonne connaissance des processus d'assistance, des contraintes organisationnelles, informatiques et économiques	CC
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer un groupe de travail sans position hiérarchique	Equipes projets transverses, tant en interne qu'au sein des entreprises clientes, et apportent leur expertise pour la mise en place des contrats.	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, équipe de commerciaux clients Entreprises. Dans ce cas, il doit avoir les compétences suivantes:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à informer et à convaincre		
Sens du service client		
Capacités d'écoute et de communication		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise		
Connaissance des métiers de l'entreprise, de ses activités, de l'offre commerciale		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des marchés de l'Assistance et de la concurrence		
Connaissance des techniques de vente propres aux marchés de l'assistance		
Connaissance des services connexes au département commercial		
Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects		
Connaissance des techniques de tarification des produits		
Connaissances marketing		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

603. Chef de produit marketing (f/h)

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « chargé(e) d'études prospectives », « responsable d'études marketing », « chargé(e) de marketing opérationnel », « chargé(e) d'étude veille et concurrentielle », « responsable du développement », « chef de marché », « responsable d'univers », « responsable grands comptes »

Famille de métiers: COMMERCIAL ET MARKETING

Mission: Pour un marché donné, étudier l'opportunité du lancement, de nouveaux produits d'assistance, de l'adaptation des produits existants aux besoins du marché ainsi qu'à l'offre de la concurrence.
Concevoir des produits, les outils d'aide à la vente et les plans d'actions associés au lancement du produit et les communiquer aux équipes commerciales.
Assurer le suivi qualitatif, quantitatif et financier des produits gérés.
La responsabilité peut s'exercer sur un seul produit, une gamme complète à gérer ou des produits correspondant à un marché spécifique.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Rechercher et analyser les informations sur les marchés et la concurrence	Dans son domaine de responsabilité, en cohérence avec stratégie d'ensemble. Evolutions, tarifs, produits, comportements/attentes des clients... Réalise <input type="checkbox"/> en interne ou commandite, sur <input type="checkbox"/> à base de ses connaissances marketing, des études de marché, analyses marketing, études concurrence, enquêtes de satisfaction client, exploitation des données client, etc.....	CC
Organiser et établir l'offre produits/marchés et ses évolutions	Evolution de l'offre actuelle en fonction des besoins des clients + offre nouvelle. Inclut la conception technique et tarifaire des nouveautés (offre nouvelle et/ou adaptation); et l'estimation du chiffre d'affaires et rentabilité prévisionnels. Implique une connaissance du montage de produits et de la tarification	
Concevoir et rédiger des supports techniques et/ou commerciaux	Fiches produits (caractéristiques, cibles, tarification ...). Outils d'aide à la vente (argumentaires, plaquettes, ..), en concertation avec les équipes commerciales	
Négocier	Contrats	
Conduire des entretiens	Enquêtes, entretiens clients, étalonnage concurrentiel ...	
Animer des réunions	Internes (notamment d'échanges d'informations avec les équipes commerciales) / externes (panels, clients...).	
Conduire des projets	Projets de mise en place de nouveaux produits. Recherche pour contractualisation de clients, de partenaires, de fournisseurs.	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Elaborer et déployer une stratégie de communication commerciale	Dans son domaine de responsabilité, en cohérence avec une stratégie d'ensemble. Campagnes publicitaires, mailings commerciaux, actions promotionnelles, salons	
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité	Salons professionnels	
Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...	Projets de mise en place de nouveaux produits : recherche de clients, de partenaires, de fournisseurs, négociations des contrats, conception des procédures, supervision de la mise en œuvre des prestations ...	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Equipe d'assistant(e)s chef de produit et/ou de chargée(e)s d'études marketing	
Organiser et anime l'échange d'informations avec les équipes commerciales	Analyse et suit les résultats quantitativement et qualitativement (chiffres d'affaires, enquêtes de satisfaction, retours des équipes commerciales...); propose des actions correctrices en termes d'évolution du produit ou de mise en place d'actions commerciales.	
Animer un groupe de travail sans position hiérarchique	Groupes projets	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Ouverture, curiosité d'esprit		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité rédaction et formalisation		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des métiers de l'entreprise, de ses activités, de l'offre commerciale		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances marketing		
Connaissance des marchés de l'Assistance et de la concurrence		
Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects		
Connaissance des portefeuilles de clients gérés par l'entité ou par les commerciaux		
Connaissance des règles économiques et juridiques applicables aux contrats et produits d'assistance		
Connaissance des techniques de tarification des produits		
Connaissance des méthodes de conduite de projets		
Connaissance du montage des produits packagés ou sur mesure		
Connaissance des règles économiques et juridiques applicables aux contrats et produits d'assistance		
Connaissance des concepts, outils, méthodes du management de la qualité		
Connaissance des méthodes de recherche d'information		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

INFORMATIQUE ET TELEPHONIE

701. Technicien(ne) informatique

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « technicien(ne) micro », « assistant(e) micro », « technicien(ne) poste de travail », « technicien(ne) maintenance informatique »

Famille de métiers: INFORMATIQUE et TELEPHONIE

Mission: Assurer l'installation et la maintenance (à distance ou sur site) des équipements informatiques (matériels et logiciels). Gérer les incidents techniques et contribuer, au premier niveau, à leur résolution. Assister les utilisateurs dans l'utilisation des matériels et logiciels.
Etendue du champ de responsabilité variable selon la taille et l'organisation de l'entreprise.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Installer, paramétrer et mettre à jour les équipements informatiques, périphériques et logiciels	Installation/montage sur les postes de travail, configuration, connexion réseau, ouverture/gestion/fermeture des accès des utilisateurs. Mises à jour. Peu inclure l'installation du câblage. Nécessite une connaissance générale des systèmes d'exploitation, et des évolutions techniques.	
Assurer le support technique et l'assistance aux utilisateurs	Dans l'usage courant des outils bureautiques.	
Rédiger de manière synthétique et précise	Production de guides utilisateurs	
Assurer la maintenance de premier niveau sur les postes de travail	Pannes, incidents et dysfonctionnements signalés par utilisateurs. Après diagnostic, traitement direct, ou alerte du support technique.	
Actualiser sa connaissance des langages spécialisés et en assurer la compréhension par les utilisateurs.	Dont le vocabulaire en langue étrangère.	
Animer des sessions de formation ou participer à leur animation	Bureautique essentiellement	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Gérer le stock d'équipements informatiques, les licences et consommables	Tenue à jour de l'inventaire, tableaux de suivi, et commandes pour remplacements (dans la limite de sa délégation). Parfois participation à l'élaboration du cahier des charges pour des matériels ou logiciels au-delà de cette délégation, à la réception de matériel/équipement, et au contrôle de la bonne application des contrats de maintenance.	

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, selon organisation. Equipe de technicien(ne)s informatique	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à informer et à convaincre		
Capacités d'écoute et de communication		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Sens du service client		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance des procédures d'exploitation des réseaux		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise		
Connaissance du poste de travail informatique des utilisateurs et des logiciels déployés		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		

702. Administrateur(trice) réseaux et systèmes

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « administrateur(trice) réseaux », « administrateur(trice) systèmes », « ingénieur systèmes et réseaux »

Famille de métiers: INFORMATIQUE et TELEPHONIE

Mission: Administrer et exploiter les moyens matériels et logiciels afin de garantir le bon fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise.
On distingue généralement les responsabilités « système » et « réseau ».
La mission peut inclure la téléphonie.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Installer, administrer, exploiter les outils matériels et logiciels des systèmes	Informatique, réseau et services. Interconnexions avec l'extérieur.	
Organiser et faciliter l'utilisation des systèmes et logiciels par les utilisateurs	Administration des droits d'accès (machines et utilisateurs). Production/fourniture de documentations techniques d'exploitation, procédures d'installation / dépannage de base. Formation/sensibilisation. Assistance de proximité (hot line) en cas de difficultés.	
Organiser et gérer la prévention, le diagnostic et le traitement des incidents et dysfonctionnements.	De manière générale. Appui spécifique aux utilisateurs de la hotline sur la partie réseaux et/ou systèmes en cas de difficultés.	
Rédiger	Production/fourniture de documentations techniques d'exploitation, procédures d'installation / dépannage de base.	
Animer des sessions de formation ou participer à leur animation	Utilisateurs et/ou techniciens (systèmes informatique et sécurité du réseau)	
Gérer et optimiser moyens et procédures pour le suivi des infrastructures	Tableau de bord. Indicateurs techniques tels que pannes, flux, disponibilité des systèmes, sécurité, etc.) et indicateurs de budget d'exploitation	
Etudier et proposer des solutions d'optimisation technique et financière du système d'information dans son domaine de responsabilité	Sur la base d'études (menées directement ou en contribution) de mise en place, évolution ou optimisation d'architecture du réseau, techniques et/ou économiques. Suppose une veille sur les évolutions techniques et tarifaires et l'offre externe de solutions matérielles et logicielles	
Actualiser sa connaissance des langages spécialisés et en assurer la compréhension par les utilisateurs.	Dont le vocabulaire en langue étrangère.	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Négocier les contrats fournisseurs	Selon l'organisation de l'entreprise, sur les aspects techniques, et éventuellement financiers, avec les services achats.	
Vérifier la conformité des produits/services fournis aux commandes effectuées	Vérification de la bonne exécution des contrats de maintenance	
Installer tout ou partie du système de sécurité de l'entreprise	Selon l'organisation de l'entreprise.	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Technicien(ne)s réseaux	
Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique	Selon la dimension de l'équipe.	
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)	Pour les technicien(ne)s réseaux	
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Animer les réunions de service		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Encadrer l'intégration des nouveaux		
Identifier et traiter les risques de conflits		
Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel		
Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité		
Gérer le budget de son unité		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Sens du service client		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Réactivité / adaptabilité		

CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des procédures d'exploitation des réseaux		
Connaissance de l'architecture, administration, audit et analyse des systèmes et réseaux		
Connaissance des logiciels et matériels réseau, des protocoles		
Connaissance d'un ou plusieurs systèmes d'exploitation (Windows, Unix, Linux, ...)		
Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise		
Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


703. Administrateur(trice) téléphonie

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« assistant(e) téléphonie », « technicien(ne) télécommunications », « responsable téléphonie »
Famille de métiers:	INFORMATIQUE et TELEPHONIE
Mission:	Administrer et exploiter les moyens matériels et logiciels afin de garantir le bon fonctionnement du réseau téléphonique de l'entreprise. Le champ de responsabilité peut être centré sur un domaine spécifique (maintenance, développement, optimisation réseau, gestion, ..)

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Installer, administrer, exploiter et mettre à jour les équipements matériels et logiciels de télécommunication	Equipements matériels (postes téléphoniques, autocommutateurs, routeurs, etc.) / Logiciels du réseau téléphonique et de ses services (SVI, boîtes vocales, systèmes d'enregistrement...). Interconnexions avec des réseaux extérieurs.	
Mettre en place moyens et procédures pour le suivi optimisé des infrastructures	Logiciels de gestion et procédures pour garantir la production de données (statistiques, taxation) et pour garantir les performances, la qualité et la continuité du fonctionnement du réseau (détection de pannes, analyse de performance, plan de secours etc.) et les maintient. Outils de gestion d'enregistrement et de traçabilité des appels.	CC
Rédiger	Des documentations techniques d'exploitation, procédures (installations, dépannage, basique...). Suppose une excellente connaissance du langage spécifique.	
Programmer les équipements d'optimisation de la distribution d'appels	Suppose la maîtrise des lois mathématiques permettant cette programmation.	
Organiser et gérer la prévention, le diagnostic et le traitement des incidents et dysfonctionnements.	Dispositifs de sauvegarde de données. Maintenance préventive et curative des équipements de télécommunications. Directement ou via le fournisseur assurant le support technique.	
Etudier et proposer des solutions d'optimisation technique et financière du système d'information dans son domaine de responsabilité	Sur la base d'études (menées directement ou en contribution) de mise en place, évolution ou optimisation d'architecture du réseau, techniques et/ou économiques. Suppose une veille sur les évolutions techniques et tarifaires et l'offre externe de solutions,	CC
Actualiser sa connaissance des langages spécialisés et en assurer la compréhension par les utilisateurs.	Dont le vocabulaire en langue étrangère.	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Rédiger des cahiers des charges	Pour l'achat (équipements, logiciels, services) et/ou pour des solutions techniques	
Suivre un budget d'exploitation		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement. Technicien(ne)s réseaux	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Ouverture, curiosité d'esprit		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance de la réglementation des télécommunications		
Connaissance des techniques d'installation des équipements de téléphonie		
Connaissance des techniques et des outils d'administration des équipements de téléphonie		
Connaissance des procédures d'exploitation des réseaux		
Connaissance des lois mathématiques utilisées pour optimiser la distribution d'appels		
Connaissance des logiciels et matériels réseau, des protocoles		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


704. Administrateur(trice) de bases de données

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« database administrator DBA », « responsable des bases de données », « administrateur de données »
Famille de métiers:	INFORMATIQUE et TELEPHONIE
Mission:	Installer, configurer et Gérer les bases de données informatiques afin d'en assurer une utilisation optimale et pour permettre aux utilisateurs l'accessibilité constante aux informations. Champ de responsabilités variable selon les organisations (architecture réseaux et/ou gestion réseaux)

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir</i>	Commentaires	
Concevoir, structurer, et sécuriser les bases de données, leur architecture applicative et fonctionnelle et leur paramétrage	Choix d'architecture et mise en œuvre des bases de données et leur paramétrage. Suppose des connaissances en systèmes et réseau et leur architecture, langages de programmation ...	
Identifier les risques liés à la sécurité des données et organiser leur maîtrise	Dispositifs de sauvegarde (intégrité des bases) et leur vérification.	
Organiser et faciliter l'utilisation des systèmes et logiciels par les utilisateurs	Administration des droits d'accès. Assistance de proximité en cas de difficultés. Notamment utilisateurs (en cas d'incidents limitant les performances des bases de données ou l'accès aux informations).	
Rédiger	Production/fourniture de documentations techniques d'exploitation, procédures d'installation / dépannage de base	
Former les utilisateurs		
Etudier et proposer des solutions d'optimisation technique et financière du système d'information dans son domaine de responsabilité	Automatisation des bases de données, optimisation des traitements, requêtes, paramétrages, et de façon générale les performances techniques et économiques. Implique une veille sur les évolutions techniques et tarifaires et l'offre externe	
Contribuer par son expertise au développement du système d'information de l'entreprise	Participation en tant qu'expert à des projets ayant un impact potentiel sur les bases de données (et/ou l'interface).	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer un rôle de référent(e) technique et de conseil dans son domaine de spécialité	Interventions (selon organisation de l'entreprise et/ou plans de charges) dans d'autres métiers informatiques (administration réseau, gestion de projet, développement de programmes, paramétrages, maintenance d'applications.	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, équipe de technicien(ne)s d'exploitation	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Sens du service client		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Réactivité / adaptabilité		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des principaux langages informatiques, des bases de données (Oracle, MySql, ...)		
Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique		
Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise		
Connaissance de l'architecture, administration, audit et analyse des systèmes et réseaux		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

705. Informaticien(ne) d'étude et développement

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « ingénieur développement », « analyste programmeur », « développeur », « informaticien d'études », « concepteur/développeur », « informaticien maîtrise d'œuvre (MOE) ».

Famille de métiers: INFORMATIQUE et TELEPHONIE

Mission: En fonction de l'analyse des besoins des utilisateurs, concevoir, produire, des applications informatiques destinées au système d'information de l'entreprise, et ceci dans le respect des normes et standards en vigueur. Assurer la maintenance corrective et évolutive des applications.
Champ de responsabilité global ou spécifique selon la taille de l'entreprise et la durée et l'importance des projets (et le nombre d'acteurs impliqués).

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant ce emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Elaborer le cahier des charges de solutions techniques	En fonction de l'étude des besoins des utilisateurs et de l'analyse fonctionnelle. Participation à la formulation des besoins.	
Conduire des projets de développement informatique	En utilisant un □ ou plusieurs méthodes et outils de développement Suppose également une veille sur les évolutions techniques et l'offre externe (langages et innovations en matière de développement)	CC
Développer des programmes informatiques et en garantir les fonctionnalités	Dans les langages appropriés Directement ou par des développeurs, par adaptation de logiciels existants ou intégration de nouveaux. Inclut la réalisation de maquettes, prototypes, modules spécifiques, protocoles de tests, essais, production, lancement.	
Rédiger de façon synthétique et précise	Production/fourniture de documentations, guides et notices techniques	
Organiser et faciliter l'utilisation des systèmes et logiciels par les utilisateurs	Support technique	
Former les utilisateurs		
Assurer la maintenance des applications	Maintenance corrective et évolutive. Traitement des dysfonctionnements, évolution de l'application	

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, équipe d'informaticien(ne)s d'étude et développement. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Capacité à travailler en équipe		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise		
Connaissances en administration de bases de données		
Connaissance d'un ou plusieurs systèmes d'exploitation	Windows, Unix, Linux, ...	
Connaissance des méthodes et outils de gestion de projet (planning, budget, indicateurs)	UML, Merise, Rational Rose...	
Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


706. Chef de projet informatique (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« responsable des applications », « chef de projet technique », « chef de projet maîtrise d'œuvre (MOE) », « chef de projet décisionnel ».
Famille de métiers:	INFORMATIQUE et TELEPHONIE
Mission:	Piloter des projets informatiques depuis la phase d'étude et de conception jusqu'à la mise en production, dans le respect des besoins des services utilisateurs et des contraintes de qualité, de coût et de délais. Champ de responsabilité, selon les situations, sur tout ou partie des projets. La mission implique le plus souvent l'animation (hiérarchique et/ou fonctionnelle) d'une équipe

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Spécifier les besoins des services demandeurs	Besoins fonctionnels. Suppose la connaissance des besoins/contraintes des services et de l'architecture fonctionnelle du système d'information de l'entreprise.	
Elaborer le cahier des charges de solutions techniques	Choix détaillés (logiciels, livrables, planning, ...) après évaluation des risques techniques, financiers, organisationnels du projet, pour établir faisabilité et opportunité. En concertation étroite avec la maîtrise d'ouvrage.	
Mettre en place les structures d'un projet informatique et définir ses règles de fonctionnement	Définition des besoins de l'équipe projet en ressources humaines et de compétences techniques internes ou externes (analystes-programmeurs, développeurs, informaticiens d'étude, experts techniques, ..). Fixation des méthodes de travail, outils de pilotage, plannings, indicateurs, ...	CC
Piloter la réalisation d'un projet informatique	De la production à la livraison. Implique la responsabilité de: gestion des délais et des coûts, programmation, tests, vérifications de conformité au cahier des charges, correctifs si nécessaire, information régulière des acteurs impliqués, management de l'équipe projet (voir rubrique management).	
Organiser et faciliter l'utilisation des systèmes et logiciels par les utilisateurs	Formation des utilisateurs aux applications. Support technique.	
Animer des réunions	Réunions d'information et groupes de travail avec les services concernés par le projet	
Rédiger de façon synthétique et précise	Production/fourniture de documentations, guides et notices techniques	
Actualiser sa connaissance des langages spécialisés et en assurer la compréhension par les utilisateurs.	Dont le vocabulaire en langue étrangère. Notamment l'anglais. Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Participer au choix des prestataires de services		
Gérer les contrats prestataires		
Organiser la maintenance corrective et évolutive des solutions déployées	Dysfonctionnements et améliorations souhaitées par les utilisateurs et suites à donner.	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Chefs de projets éventuellement, et personnel de l'équipe projet si pas de chef de projets intermédiaires. Dans ce cas, il doit savoir:	
Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique	Si encadrement de chefs de projets	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs	Livrables, délais, .. En suit la réalisation.	
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)	Avec participation aux décisions salariales	
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
Identifier et traiter les risques de conflits		
Gérer le budget de son unité	Budget du projet	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à travailler en équipe		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances fonctionnelles des domaines d'application des projets		
Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise		
Connaissance de(s) outil(s) de modélisation (UML, Merise, Rational Rose)		
Connaissance des principaux langages informatiques, des bases de données (Oracle, MySql, ...)		
Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique		
Connaissance des méthodes, normes et outils de développement		
Connaissance des méthodes et outils de gestion de projet (planning, budget, indicateurs)		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

RESSOURCES HUMAINES


801. Gestionnaire Paie et Administration du personnel (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« gestionnaire paie », « chargé(e) de gestion administrative », « chargé(e) de gestion et administration du personnel », « chargé(e) de la paie », « technicien(ne) paie »
Famille de métiers:	RESSOURCES HUMAINES
Mission:	Réaliser les activités de gestion administrative et de paie des salariés de l'entreprise La mission s'exerce, selon les entreprises, sur l'ensemble des aspects de la paie et de l'administration du personnel sur une population donnée (sociétés, personnel d'assistance, personnel médical ...) et/ou être centrée sur certains domaines transverses du métier : gestion des absences, des congés, des charges sociales, des effectifs, affiliation aux organismes sociaux, paramétrage des outils informatiques ...

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Gérer les opérations administratives liées à l'embauche de salariés et à l'ouverture de leur dossier administratif	Signature du contrat de travail, mise à jour du registre du personnel, déclarations aux organismes sociaux, (DUE, ..) . Visite médicale. Peut inclure la mise en forme (et/ou la révision) du contrat de travail sur la base des indications reçues. Dossier comportant : RIB, autorisation de travail pour les étrangers, attestation d'employeurs multiples, diplômes, inscription à l'ordre des médecins... ,	
Assurer la mise à jour des dossiers administratifs des salariés	Inclut mise à jour des informations, suivi des congés, absences, maladies, etc..	
Gérer le processus de préparation et de versement de la paie	Calcul intégrant les éléments variables (absences, heures supplémentaires, primes, remboursements/prélèvements, ..) avec vérifications. Lancement des ordres de virement. Edition et remise des bulletins de paie. Inclut l'usage du logiciel de paie et la gestion de la documentation.	
Effectuer les paramétrages de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité	Calcul intégrant les éléments variables (absences, heures supplémentaires, primes, remboursements/prélèvements, ..) avec vérifications. Lancement des ordres de virement. Edition et remise des bulletins de paie. Inclut l'usage du logiciel de paie et la gestion de la documentation.	
Gérer les opérations administratives liées au départ de salariés	Solde de tout compte, déclarations aux organismes sociaux, documents à remettre au salarié partant. PEUT inclure la gestion des dossiers de retraite ou de pré retraite.	
Rassembler, vérifier et mettre en forme des données	En interne pour les tableaux de bord sociaux. En externe pour les déclarations sociales et fiscales obligatoires (DADS, document unique, ..)	

Transmettre de l'information	Notamment répondre aux questions courantes relatives à la paie, congés, application de la convention collective ou d'accords d'entreprise. Demandes d'attestations diverses, acompte sur salaire, 1% logement, etc..	
Rédiger des procédures		
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Effectuer des processus spécifiques de gestion du personnel	Par exemple (selon l'organisation du service RH de l'entreprise): 1% logement, attribution de tickets restaurant, remboursements OPCA ou Fongecif, contrôle et mise en paiement des notes de frais, organisation des visites médicales, organisation pratique des élections des représentants du personnel,	
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques.	Recette	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Collègues, avec un rôle de supervision	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à informer et à transmettre ses connaissances		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Aisance avec les chiffres		
Discrétion		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissances générales en comptabilité		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
<i>Connaissance actualisée du droit du travail, de la Convention Collective, des accords d'entreprise et usages</i> <i>Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail</i>	Particulièrement des dispositions légales en matière d'emploi et de contrats de travail	
Connaissance des techniques de paie et des pratiques d'administration du personnel		
<i>Connaissance du langage technique spécifique</i>		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


802. Chargé(e) de recrutement et carrières

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« gestionnaire RH », « chargé(e) de la gestion des compétences », « chargé(e) de la gestion des carrières », « responsable recrutement carrière », « responsable du développement RH », « manager des RH »
Famille de métiers:	RESSOURCES HUMAINES
Mission:	Procéder aux recrutements externes ou internes afin de mettre à disposition de l'entreprise les personnels nécessaires en termes de compétences recherchées. Assurer le suivi de la gestion des carrières et des formations des collaborateurs en fonction des besoins de la société et des souhaits des collaborateurs. Champ de responsabilité variable selon les entreprises, sur tout ou partie du personnel.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Structurer et exploiter une démarche et des outils de la gestion prévisionnelle des compétences et de la gestion de carrière	Proposition d'orientations et de démarches à la Direction. Construction du dispositif : bases de données sur le personnel, fiches emploi-compétences, cartographie des métiers, systèmes et supports d'évaluation, exploitation des demandes d'évolution, SIRH,... Participe à leur mise en œuvre par les opérationnels. Contribution à leur évolution.	
Etablir des prévisions de besoins en emplois et en compétences	En relation avec les opérationnels et la DRH, et en exploitant les données quantitatives et qualitatives disponibles du tableau de bord social. Analyse régulière et études spécifiques sur des métiers et/ou des populations, et/ou le marché de l'emploi.	
Organiser et gérer le processus de recrutement	Définition des postes et des profils avec l'encadrement, choix des méthodes et supports appropriés, présélection, évaluation des candidats pour décision. Pour les candidats habituels ou pour des populations nécessitant des procédures spécifiques (saisonniers, handicapés, demandeurs d'emploi,...)	
Informier et conseiller les salariés sur les possibilités et les moyens accessibles d'évolution	Directement, par entretiens de carrière sollicités (par le salarié) ou provoqués (systématiquement et/ou pour des potentiels identifiés ou des cas spécifiques), et/ou en relation avec l'encadrement pour exploitation des entretiens annuels. Analyse des compétences, conseil d'orientation de carrière et de projet professionnel, identification de possibilités et de solutions.	
Apporter son expertise aux salariés et au management dans la compréhension et la régulation des facteurs psycho-sociaux de leur environnement de travail	En utilisant ses connaissances en psychologie du travail et en management, et les méthodologies associées	
Conduire des entretiens	De recrutement, de carrière, d'évaluation, de recherche d'informations	
Pratiquer et exploiter les supports d'évaluation	Utilisés par l'entreprise (tests, ...)	
Animer des réunions		

Rédiger	Notes, rapports, procédures, documents d'information, ...	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité	Salons, manifestations diverses sur l'emploi, forums écoles	
Tester et contrôler (recette) les nouvelles applications informatiques	Outils de gestion des candidatures (base de données de candidats, automatisation des réponses aux candidatures...)	
Administrer une partie spécialisée du site Internet/Intranet	Communication interne RH de l'entreprise. Mise en ligne des offres d'emploi .	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Chargé(e)s de recrutement et carrières permanents ou occasionnels.	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacités d'écoute et de communication		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Discrétion		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'entreprise, de ses métiers, de son organisation et de son fonctionnement		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
<i>Connaissance actualisée du droit du travail, de la C.C., des accords d'entreprise et usages</i> <i>Connaissance de la législation du travail, de la convention collective, des accords et usages sur le temps de travail</i>	Particulièrement des dispositions légales en matière d'emploi et de contrats de travail	
Connaissance des métiers de l'entreprise et des filières d'évolution possibles		
<i>Connaissance actualisée du marché de l'emploi, des rémunérations correspondantes, et des dispositifs et mesures d'aide</i> <i>Connaissance actualisée du marché de l'emploi et des dispositifs et mesures d'aide</i>		
Connaissance des théories et des méthodes de mise en œuvre de la GPEC.		
Connaissance des méthodes et techniques de motivation	Particulièrement psychologie du travail et méthodes de management	

Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail	
--	--

803. Chargé(e) de formation

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « assistant(e) formation », « animateur(trice) de formation », « responsable formation continue », « chargé(e) de mission »

Famille de métiers: RESSOURCES HUMAINES

Mission: Elaborer, mettre en œuvre et suit le plan de formation, afin de développer les compétences des salariés en cohérence avec les orientations de l'entreprise. Selon l'organisation des entreprises, la mission s'exerce sur tout ou partie du personnel et/ou sur tout ou partie des processus de formation.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Analyser et formaliser les compétences nécessaires aux projets et aux évolutions des services	En relation avec les hiérarchiques et/ou les responsables concernés. Projets, évolutions technologiques, politique économique et sociale, politique de gestion des ressources humaines. A traduire en objectifs de compétences à acquérir.	
Conseiller les collaborateurs sur les solutions possibles aux besoins de développement qu'ils expriment	En relation avec les managers, en intégrant les orientations de la politique. Analyse pour spécifier et éventuellement recadrer la demande. Information sur les droits du salarié et les dispositifs accessibles de formation.	
Concevoir, construire, prioriser, chiffrer et argumenter le plan de formation	Pour validation par le management. En relation avec les demandeurs, dans le cadre budgétaire, et en fonction des ressources disponibles. Inclut la présentation du plan selon les formes légales pour la consultation du CE.	
Produire ou participer à la conception / mise à jour de dispositifs, supports et moyens pédagogiques	Implique la connaissance des méthodes d'ingénierie de la formation, d'élaboration de cahiers des charges, et l'analyse et l'exploitation des possibilités offertes par l'évolution des pratiques de formation	
Définir et mettre en place des outils permettant d'évaluer les compétences professionnelles acquises	Acquis de compétences, application des acquis, effets sur l'activité, évaluation du dispositif de formation lui-même.	
Identifier, évaluer, sélectionner les intervenants de la formation externes et/ou internes	Lors du choix, et après leur intervention. En relation avec les demandeurs. Selon critères d'expertise technique, de capacité pédagogique, de coût, disponibilité, les résultats obtenus, ...	
Gérer les relations avec les partenaires et organismes institutionnels de formation	Versements auprès des organismes collecteurs, demandes de remboursements et/ou de financement d'actions particulières. Relation avec les institutions impliquées dans des dispositifs destinés à des publics particuliers.	
Rassembler et vérifier les éléments nécessaires pour les déclarations formation obligatoires	Déclaration fiscale "2483", section "formation" du bilan social, présentation au CE	

Gérer la planification et la logistique matérielle et administrative de la formation	Calendrier des sessions, planning d'occupation des salles, accueil, mise à disposition des ressources pédagogiques (supports, matériel, ..). Logistique administrative: inscriptions, convocations, conventions, fiches d'évaluation, mise à jour bases de données et tableaux de bord, factures...).	
Conduire des entretiens	Avec l'encadrement et les salariés (analyse de besoins, évaluation,..) et les différents intervenants.	
Animer des réunions	D'information, d'analyse de problèmes, de groupes projets, ...	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Gérer l'accueil des stagiaires	Relations écoles, traitement des candidatures, gestion des conventions, ...	
Assurer des missions de formation occasionnelles	Selon l'organisation de l'entreprise et ses domaines d'expertise	
Tester et contrôler (recette) les nouvelles applications informatiques	Logiciels formation	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Un(e) ou plusieurs chargé(e)s de formation.	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à informer et à convaincre		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des métiers de l'entreprise et des filières d'évolution possibles		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges		
Connaissance de la convention collective, des accords d'entreprise, du règlement intérieur et des usages de l'entreprise en matière de gestion du personnel		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance	Activités, contraintes et exigences des services, interlocuteurs, spécificités des situations de travail des personnels d'assistance.	
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance actualisée de la législation de la formation professionnelle		
Connaissance actualisée des modes de financement de la formation professionnelle et des organismes financeurs		
Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie		
Connaissance du marché, des partenaires et des acteurs de la formation.		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


804. Formateur(trice) Assistance

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	« technicien(ne) formation », « chargé(e) de formation », « responsable formation Assistance », « animateur(trice) de formation interne », « coordinateur(trice) formation »
Famille de métiers:	RESSOURCES HUMAINES
Mission:	Animer des actions de formation destinées aux personnels d'assistance afin de leur permettre d'acquérir et/ou d'entretenir les compétences nécessaires à l'exercice de leur emploi. Participer à la conception et à l'évolution des programmes et des supports pédagogiques ainsi qu'à l'organisation des formations. La mission englobe parfois conception et animation, et parfois les différencie. La mission peut s'exercer sur une catégorie particulière de formations, par domaine d'assistance, ou par technique spécifique.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Définir un objectif, un programme et un contenu pédagogique	Dans son domaine d'expertise, avec les directions concernées.	
Produire ou participer à la production / mise à jour de supports et moyens pédagogiques	Conception et production complète des moyens pédagogiques: exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, support de cours, guides... Implique l'utilisation des moyens bureautiques appropriés (traitement de texte, powerpoint, etc...)	
Concevoir des outils permettant d'évaluer les compétences professionnelles acquises	Avant/après formation	
Présenter de manière synthétique et précise les sujets traités lors de la formation	Dans son domaine d'expertise, en situation d'animation. En groupe (sessions) ou en individuel. Implique un suivi rapproché des parcours, des progrès et des difficultés d'apprentissage des formés.	
Identifier et traiter les risques de conflits	Avec les stagiaires et/ou leur encadrement	
Conduire des entretiens	De recrutement	
Animer une réunion	De formation, de travail	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer des missions de formation occasionnelles	Formation et supervision de formateurs occasionnels des personnels saisonniers	
Encadrer l'intégration et le suivi de nouveaux embauchés	Participation à l'appréciation des saisonniers et aux décisions d'intégration pendant ou lors des périodes	

COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes	Equipe de formateurs (trices) d'assistance. Parfois rôle hiérarchique.	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité à transmettre ses connaissances		
Capacité à gérer les tensions, les conflits	Dans la relation avec les stagiaires et l'encadrement	
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité rédaction et formalisation		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance.		
Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges.		
Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance	Activités, contraintes et exigences des services, des interactions avec les autres services de l'entreprise, des interlocuteurs, des spécificités des situations de travail des personnels d'assistance	
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissances spécifiques à son domaine d'intervention sur la formation		
Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie.		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

AUTRES METIERS SUPPORT OU TRANSVERSES

901. Secrétaire / assistant(e)

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « secrétaire », « assistant(e) », « assistant(e) de direction », « secrétaire de direction », « assistant(e) administratif(ve) »

Famille de métiers: AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES

Mission: Assurer le secrétariat et l'assistantat d'un ou plusieurs responsables hiérarchiques et/ou des collaborateurs qui leur sont rattachés : les assister dans tout ou partie de leurs activités d'organisation professionnelle, de production de documents, de gestion administrative, de communication, d'information, d'accueil, de classement et de suivi de dossiers.
La mission générale peut être complétée d'une responsabilité particulière dans un domaine spécialisé, selon le service d'affectation.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Assurer l'accueil téléphonique	Fonction d'interface avec les interlocuteurs extérieurs à l'unité de travail. Suppose la connaissance de l'activité, de l'organisation, des interlocuteurs-clés et du langage technique spécifique pour comprendre/orienter □a demande et donner un premier niveau d'information.	
Accueillir les visiteurs	En les renseignant et en les orientant, dans un esprit de qualité de service. Nécessite des connaissances analogues à celles de l'accueil téléphonique.	
Dactylographier des documents	Production de notes, courriers/courriels (type ou personnalisés), rapports, comptes rendus, annonces, supports de présentations animées, tableaux, graphiques, organigrammes fonctionnels... Nécessite la maîtrise de la dactylographie et des outils bureautiques usuels.	
Pratiquer la prise de note rapide	Avec les techniques appropriées (écriture abrégée, sténo ...)	
Concevoir et rédiger des documents	A partir d'instructions écrites et/ou orales et/ou de modèles-type. Compte-rendu de réunion. Suppose une bonne maîtrise de la langue française (orthographe, syntaxe, grammaire) et des styles d'écriture spécifiques.	
Assurer des missions opérationnelles ou de support à l'activité du service	Suppose une bonne connaissance des activités, organisation, fonctionnement, procédures du service de rattachement. Gestion logistique courante d'organisation (plannings agendas, déplacements, stocks de consommables...). Selon l'organisation de l'entreprise, peut être en charge directe de dossiers, missions ou projets, en lien avec les clients, les fournisseurs, et/ou d'autres services.	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères.	Pour interprétariat et traduction orale et/ou écrite. Cf. cadre de référence européen	
Organiser son travail de manière autonome	En hiérarchisant les priorités et les urgences	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Tutorat, formation ou encadrement d'autres secrétaires/assistant(e)s.	
Conduire des entretiens de recrutement	Pour certains personnels	
Assurer la fiabilité des informations et des pièces échangées avec la comptabilité	Factures fournisseurs et/ou de l'unité de travail, notes de frais.	
Tester et contrôler (recette) les nouvelles applications informatiques	Recette	
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacités d'écoute et de communication		
Discrétion		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance de la dactylographie		
Connaissance pratique des techniques de prises de notes (écriture abrégée, sténo ...)		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		
Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance de la charte graphique interne		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		

902. Chargé(e) d'études

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « chargé(e) d'études statistiques », « chargé(e) d'études tarifaires », « chargé(e) d'études juridiques », « chargé(e) d'études RH », « gestionnaire études sociales », « responsable études RH », « chargé(e) d'études et analyse des coûts »

Famille de métiers: AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES

Mission: Réaliser des études et/ou analyses ponctuelles ou récurrentes dans son (ou ses) domaine(s) de spécialisation pour les besoins opérationnels de son service, et/ou à la demande d'autres services souhaitant obtenir des informations nécessaires au pilotage de leur activité.
La responsabilité associée à la mission peut englober la globalité des études, ou seulement une ou plusieurs parties spécifiques, et/ou certaines études spécialisées

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Déterminer la méthodologie adaptée au type d'étude à réaliser	Etude quantitative, qualitative, recherche documentaire, interrogation de bases de données...	
Construire les outils de l'étude et/ou de l'enquête	Echantillonnages, guides d'entretien, questionnaires, ...	
Définir des indicateurs et analyser des résultats statistiques		
Recueillir, traiter, vérifier, recouper l'information recueillie de différentes sources	Bases de données, indicateurs statistiques, de ressources documentaires (ouvrages, articles, Internet, ..) et/ou d'enquêtes terrain	
Exploiter des bases de données	Bases de données des systèmes d'information du domaine étudié. Utilisation des outils informatiques nécessaires à l'extraction, au traitement et à l'analyse des données.	
Formuler des préconisations	Argumentées à partir de l'interprétation des résultats de l'étude, mis en perspective par rapport à la demande et au contexte	
Rédiger de manière synthétique et précise	Des rapports, notes de synthèse, sur les résultats d'étude. Avec mise en forme de tableaux, graphiques, bases de données pour en faciliter l'exploitation.	
Conduire des entretiens	Entretiens d'enquête. Individuels ou de groupe (panels, ..)	
Animer des réunions		
Conduire des projets	Notamment en organisant et planifiant, en coopération avec les acteurs concernés, la réalisation de l'étude et la diffusion des résultats	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Calculer la tarification de produits		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer un groupe de travail sans position hiérarchique	Dans le cadre des études réalisées	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, encadre d'autres chargé(e)s d'études. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité rédaction et formalisation		
Aisance avec les chiffres		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des techniques de tarification des produits		
Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité		
Connaissance des techniques de calcul actuariel	Si l'emploi inclut ce type d'activité.	
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		

Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance des méthodes de recherche d'information		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données		

903. Chargé(e) de comptabilité

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « chargé(e) de comptabilité frais généraux », « chargé(e) de comptabilité clients ou fournisseurs », « assistant(e) comptable », « comptable », « responsable comptabilité clients », « responsable comptabilité fournisseurs », « responsable de Dpt comptabilité », « chef comptable », « responsable de groupe », « responsable de service comptabilité »

Famille de métiers: AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES

Mission: Réaliser tout ou partie des activités d'enregistrement et de contrôle des données comptables et/ou financières dans le respect des délais et de la réglementation comptable et fiscale.
Participer au recouvrement des recettes, au paiement des dépenses, à l'élaboration des déclarations comptables et fiscales et à la gestion de la trésorerie.
Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, la responsabilité associée à la mission est globale, ou concerne un domaine spécifique de la comptabilité.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Mettre en œuvre les méthodes et démarches de calcul des coûts, du contrôle de gestion et du suivi budgétaire		
Appliquer les techniques de la comptabilité analytique		
Elaborer et présenter des documents conformes aux obligations légales et aux demandes des instances de contrôle ou d'audit	Journaux, grand livre, balances, déclarations de TVA, taxes diverses, comptes de résultats et bilans, et tout document approprié ...	
Produire tableaux de bord et indicateurs de gestion	Tableaux de bords de situations mensuelles, trimestrielles, chiffre d'affaires, résultats...	
Effectuer les paramétrages de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité	Applications de gestion comptable	
Rédiger des procédures		
Transmettre son savoir-faire		
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Réaliser des études de coûts dans son domaine de responsabilité/spécialité	Calculs de coûts, de tarification, de sinistralité, ..	
Participer à la mise en place, au paramétrage et/ou à la maintenance de nouveaux logiciels ou programmes informatiques dédiés	Dans son domaine	
Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques	Dans son domaine (recette)	
Conseiller la direction de l'entreprise en matière financière et fiscale		

Gérer la trésorerie	Contrôle d'état, prévisions, prévisions de besoins en trésorerie, ajustement des placements et/ou emprunts. Parfois, négociation avec la ou les banque(s) des conditions de placements financiers et/ou de découverts.	
Négocier et convaincre		
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement. Equipe de chargé(e)s de comptabilité. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Aisance avec les chiffres		
Discrétion		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
<i>Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques de l'entreprise</i> Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
<i>Connaissances actualisées de la législation / réglementation comptable et financière et de la fiscalité</i> Connaissances actualisées de la législation / réglementation comptable et financière		
Connaissance des techniques d'analyse financière		
Connaissance des règles, procédures et outils d'analyse de gestion dans l'entreprise		
Connaissance des procédures et écritures comptables	Générale, et règles et procédures de l'entreprise en matière de comptabilisation des données	
Connaissance des principes et techniques de la comptabilité générale	Plan comptable,	
Connaissance du plan comptable des assurances		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		

Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		


904. Contrôleur de gestion (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:	Chargé d'études de gestion
Famille de métiers:	AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSESES
Mission:	Contribuer à l'élaboration des budgets de l'entreprise et en contrôler le respect ; analyser les écarts entre le budget et le réalisé et proposer des mesures correctives. Apporter à la direction et/ou aux services de l'entreprise les informations financières leur permettant de piloter leurs activités ; Contrôler les indicateurs de gestion permettant d'évaluer la rentabilité de l'entreprise ; Jouer un rôle d'alerte et de recommandation auprès de la direction et des services.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Piloter le processus budgétaire et les procédures de contrôle	Inclut l'implantation de systèmes (éventuellement) et leur amélioration permanente avec de nouveaux outils de contrôle de gestion (tableaux de bord, indicateurs, sur production, activité commerciale, rentabilité des produits et contrats, règles d'imputation des coûts), le paramétrage de systèmes d'information fiables, et leur utilisation par le management. Suppose des connaissances générales et pratiques du contrôle de gestion et du système et des procédures et moyens propres à l'entreprise.	
Elaborer les budgets prévisionnels	Recueil et consolidation des prévisions annuelles des responsables et leur traduction budgétaire.	
Assurer le suivi des indicateurs de gestion, alerter sur les écarts et contribuer aux décisions d'ajustement	Surveillance régulière. Edition de tableaux et indicateurs de comparaison prévisions/réalisations, analyse/explication des écarts, propositions de réajustements en concertation avec les responsables	
Réaliser des études économiques, financières et statistiques pour préparer une décision	Peut concerner: la mise en place d'un nouveau produit (coût de revient, tarification, provisions de sinistres), des évaluations de risques (sinistralité, ..) un projet d'investissement, des études de rentabilité (bilans d'activité clients, tableaux de bord de suivi des contrats, nombre de dossiers, coûts techniques et de gestion ...). Implique la connaissance pratique des bases de données, des méthodes d'analyse et de traitement statistique pour leur exploitation, des techniques de tarification, et de façon générale des applications permettant des analyses et des traitements de données.	

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES

<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer des missions de formation occasionnelles	Actions d'information et de formation des interlocuteurs internes concernés, et d'autres contrôleurs de gestion	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Selon organisation de l'entreprise, autres contrôleurs de gestion. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacités d'écoute et de communication		
Aisance avec les chiffres		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance du contexte économique et politique de l'entreprise, des activités, des rôles des partenaires (actionnaires, clients, prestataires...).		
Connaissances actualisées de la législation / réglementation comptable et financière		
Connaissances générales en comptabilité générale et en comptabilité analytique		

Connaissance des principes et des techniques du contrôle de gestion.		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des règles, procédures et outils d'analyse de gestion de l'entreprise	Règles et procédures budgétaires et de financement de l'entreprise.	
Connaissance des techniques d'analyse financière		
Connaissance des techniques de calculs de tarification des produits.		
Connaissance des méthodes de réalisation des plannings des effectifs d'assistance		
Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter		
Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données		
Connaissance des méthodes et outils statistiques de prévision d'activité		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

905. Chargé(e) de la qualité

DESCRIPTION:


Autres dénominations courantes: « responsable organisation/méthodes/qualité », « responsable de l'audit qualité », « responsable pôle qualité », « responsable qualité »

Famille de métiers: AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSESES

Mission: Concevoir et mettre en œuvre des plans d'action Qualité afin de répondre aux objectifs de la politique Qualité définis par la direction de l'entreprise (amélioration de la satisfaction Clients, des processus ; obtention de certifications, diminution des coûts liés à la « non qualité », ...)
Mettre en place les procédures et outils Qualité et en contrôler la bonne application. La mission peut s'exercer sur l'ensemble du système de management de la qualité de l'entreprise, ou sur l'application de normes et procédures spécifiques.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPALES

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Organiser et formaliser le système de management de la qualité et la documentation associée	Inclut la mise en conformité de l'entreprise aux exigences normatives et les audits du SMQ internes/externes . Formalisation par rédaction/actualisation du Manuel qualité, procédures, plan qualité, et leur appropriation par les utilisateurs. Suppose la connaissance des concepts, outils, méthodes du management de la qualité, et des normes et processus de certification	
Utiliser un logiciel de modélisation	Pour la formalisation	
Mettre en place les processus et les outils qualité	Procédures et normes de qualité, cartographie des processus, indicateurs de suivi et d'amélioration, outils de traçabilité, analyse de processus, enquêtes de satisfaction client. Outils de suivi (indicateurs, paramétrage du système d'information)...	
Construire un plan Qualité	En relation avec les acteurs concernés, plan structuré et opérationnel d'amélioration du système et des résultats Qualité. Suppose la connaissance de l'organisation et des métiers de l'entreprise, et spécifiquement du service concerné (procédures, flux, technologies, ..)	
Analyser et interpréter les résultats des audits et les indicateurs qualité	A partir du Plan Qualité, des audits et diagnostics, non-conformités, dysfonctionnements, anomalies, dérives, points de non-qualité, insatisfactions clients, identification de problèmes récurrents.	
Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction Client	Analyses régulières et analyses spécifiques pour traitement des réclamations. Débouche sur des propositions.	
Animer des réunions	Notamment de sensibilisation aux objectifs Qualité, et liées aux projets	

Conduire des projets	Notamment d'analyse de problèmes, de recherche et d'implantation d'améliorations. En concertation étroite avec le management et les personnels concernés.	
Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères	Cf. cadre de référence européen	
COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Concevoir et rédiger des outils de communication		
Participer à la mise en place, au paramétrage et/ou à la maintenance de nouveaux logiciels ou programmes informatiques dédiés	Liés au management de la qualité	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Eventuellement, équipe de chargé(e)s de la qualité. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Capacité à informer et à convaincre		
Capacité à animer des réunions et groupes de travail		
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacité rédaction et formalisation		
Capacités d'écoute et de communication		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'entreprise, de ses métiers, de son organisation et de son fonctionnement	Particulièrement des missions, activités, procédures, processus, flux, et des technologies du (ou des) service(s) concerné(s)	
Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissance des portefeuilles de clients gérés par l'entité ou par les commerciaux		

Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		
CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
Connaissance des concepts, outils, méthodes du management de la qualité		
Connaissances juridiques et réglementaires dans le domaine de la qualité.		
Connaissance des normes, règles et procédures Qualité en place dans l'entreprise		
Connaissance des normes de certification externes	En particulier de la certification choisie	
Connaissance des méthodes et techniques de motivation		
Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie	Pour information / sensibilisation/ formation à la Qualité	
Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.	Sous l'aspect technique et relationnel	
Connaissance des concepts, techniques et règles de modélisation de processus		
Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données		
Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données		
Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		

906. Juriste (f/h)

DESCRIPTION:

Autres dénominations courantes:

« juriste d'entreprise »,
« cadre juridique »,
« responsable juridique et contentieux »,
« chargé(e) d'études sociales »

Famille de métiers:


AUTRES METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES

Mission:

Réaliser tant en interne qu'en externe les actions permettant le respect du cadre légal et réglementaire sur tout ou partie des fonctions de l'entreprise.
Contrôler et/ou rédiger les clauses juridiques des contrats,
Effectuer une veille et des études juridiques ;
Fournir en interne des conseils juridiques ;
Gérer les litiges et contentieux.
Le champ d'action peut être limité à la France, étendu à l'Europe ou à d'autres pays étrangers ;
La mission peut s'exercer sur l'ensemble des domaines juridiques ou être centrée sur certains domaines du Droit, certains domaines contractuels, et/ou certains types de litiges.

COMPETENCES, APTITUDES ET CONNAISSANCES:

COMPETENCES METIER PRINCIPAL

<i>La personne maîtrisant cet emploi doit savoir:</i>	Commentaires	
Rédiger et/ou valider des textes à valeur juridique	Externes ou internes. Compte-rendu, contrats, protocoles d'accord, conventions. Eventuellement textes statutaires (PV d'AG, conseils, ...) Validation juridique de textes émanant de tiers (clients, prestataires, fournisseurs, organismes financiers, administrations, ...).	
Informier, conseiller, alerter les services de l'entreprise sur les questions juridiques	Préventivement en cas de risque identifié ou de changement réglementaire, ou en situation de crise. Implique une veille permanente sur les évolutions et la jurisprudence. Implique aussi un suivi des réclamations et contentieux et des coûts induits. Inclut la mise en conformité avec la Loi Informatique et libertés (déclarations de fichiers).	
Gérer les dossiers de litiges externes et/ou internes	Externes: bénéficiaires, clients, associations de consommateurs, fournisseurs, ..). Interne: salariés, Instances représentatives du personnel. A défaut de solution amiable et si engagement de procédure de contentieux judiciaire, peut impliquer le pilotage d'intervenants externes (avocats, conseillers juridiques, ...) dans la stratégie de la procédure.	
Garantir juridiquement les relations avec les représentants du personnel	Délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise, CHCST. Préparation des documents, organisation des réunions, rédaction ou contrôle du compte-rendu. Organisation des élections.	
Négocier et convaincre		
Rechercher et/ou organiser la recherche des informations		

COMPETENCES METIER COMPLEMENTAIRES		
<i>Elle peut être amenée, selon les circonstances et l'organisation de l'entreprise, à:</i>	Commentaires	
Assurer un rôle de référent(e) technique et de conseil dans son domaine de spécialité	Y compris sur des demandes individuelles	
Réaliser, tenir à jour et exploiter des tableaux statistiques	Concernant notamment les réclamations et contentieux et leurs coûts	
Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)	Autres juristes	
COMPETENCES MANAGEMENT		
<i>Son rôle d'animation implique qu'elle sache:</i>	Commentaires	
Animer hiérarchiquement une équipe	Equipe de juristes, éventuellement. Dans ce cas, il doit savoir:	
Organiser et planifier les activités de l'équipe		
Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs		
Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution		
Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)		
Evaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat, ...)		
Développer les compétences de ses collaborateurs		
APTITUDES		
<i>Les qualités et aptitudes suivantes sont importantes pour la maîtrise de l'emploi:</i>	Commentaires	
Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation		
Capacités d'écoute et de communication		
Capacité rédaction et formalisation		
Ouverture, curiosité d'esprit		
Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail		
Réactivité / adaptabilité		
Capacité à gérer les tensions, les conflits		
CONNAISSANCES		
<i>Pour exercer ses compétences, elle doit mobiliser des connaissances théoriques et/ou pratiques dans les domaines suivants:</i>	Commentaires	
CONNAISSANCES GENERALES		
Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise		
Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs		
Connaissances générales en comptabilité et en fiscalité nationales et/ou internationales		
Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise		
Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise		

CONNAISSANCES PLUS SPECIFIQUES A L'EMPLOI		
<i>Connaissance générale du droit et spécialisation approfondie dans un ou plusieurs domaines juridiques spécialisés</i> Connaissances dans un ou plusieurs domaines juridiques spécialisés	Les spécialisations peuvent être, par exemple : droit des assurances, droit des baux droit de la construction et de l'urbanisme, droit commercial d'un ou plusieurs pays étrangers, droit de la propriété intellectuelle, droit pénal, droit social, droit des sociétés, droit administratif, réglementation des télécommunications, etc....	
Connaissance du secteur de l'Assistance et des types de contrats	Clients, prestataires, fournisseurs	
Connaissance des procédures du précontentieux et du contentieux devant les tribunaux		
Connaissance des règles et procédures juridiques applicables à l'entreprise		
Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail		