

F.



ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ET
APPUI AUX ÉQUIPES

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est d'offrir un environnement de travail favorisant l'efficacité des collaborateurs par la mise à disposition des conditions matérielles, moyens et services propices à la qualité de vie au travail et au fonctionnement fluide des équipes.

Métiers

Des métiers aux profils techniques différents participent à cette finalité commune. Le premier remplace les anciens postes administratifs du secrétariat par des fonctions d'assistantat et d'appui aux équipes. Les deux suivants accueillent les postes issus de la rationalisation et de la transformation digitale des services généraux et de la logistique. Le quatrième enfin s'intéresse à la qualité de vie et au bien-être au travail. Sa mission principale vise à maintenir un bon état de santé des salariés par des actions de prévention des risques professionnels et psycho-sociaux, mais aussi en les accompagnant si besoin.

- F1. Assistantat et office management
- F2. Services aux utilisateurs
- F3. Immobilier et exploitation technique des bâtiments
- F4. Santé et prévention au travail

Valeur ajoutée et évolutions récentes

Historiquement attachés à des fonctions administratives de back office, la valeur ajoutée des assistants se joue désormais dans des activités d'interface : avec le manager et ses collaborateurs, entre l'équipe et les autres services, auprès des clients internes ou externes, dans les relations avec les prestataires... Dans le cadre du fonctionnement transversal qui caractérise la transformation digitale, ces métiers doivent maîtriser/ordonner des flux d'événements ou d'informations plus nombreux et aléatoires, sur des sujets hétérogènes et à la croisée de multiples partenaires : coordination et vie de l'équipe, différents processus de gestion - notamment le support au pilotage économique et budgétaire - environnement et facilitation du travail des collègues, relations avec les clients et, sur la période récente, inclusion dans des équipes projets... Dans tous ces domaines, ils jouent un rôle de plus en plus important de support technique aux équipes en prenant en charge de A à Z des sujets de niveau 1 ou récurrents et il s'agit de traiter chaque demande en conservant une vision des dimensions variées (relationnelles, techniques, procédurales...) d'un contexte d'ensemble.

Pour plus d'informations : voir le site de la Fédération Française des Métiers de l'Assistantat et du Secrétariat et les études de son Observatoire des métiers : <https://www.ffmas.com/>

**Les métiers de l'assistantat,
une valeur ajoutée d'interface**
→

**De la logistique à une activité
de services aux équipes
et aux personnes**



Pour l'ARSEG, "l'environnement de travail est l'ensemble des conditions matérielles, services et moyens mis à disposition des salariés pour la réalisation de leur travail dans des activités tertiaires. Anciennement connu sous le nom de 'services généraux', l'environnement de travail représente la **mise en cohérence** d'éléments support de la vie de bureau concourant à l'obtention de **valeur ajoutée** pour les collaborateurs, de **coûts contrôlés**, et donc d'une **performance maximisée**" pour l'entreprise.

Dans l'assurance, des activités traditionnelles telles que le courrier papier, la gestion des archives ou la reprographie laissent place à leur substitut numérique (mail, gestion électronique des documents...). Pour l'exploitation/l'entretien des bâtiments, la sécurité ou la restauration, les entreprises recourent de manière croissante à des partenaires externes. En sens inverse, on observe un renforcement des compétences internes d'ingénierie technique et de pilotage des prestataires. Au service des directions utilisatrices, les métiers de l'environnement de travail sont notamment au cœur des projets de reconfiguration des espaces de travail (flex office, par exemple) ou de développement durable (bâtiments basses consommations, waste management...). Dans une nouvelle posture de marketing interne, ils étoffent la gamme des prestations qui facilitent au quotidien la vie personnelle des salariés (services de conciergerie) et leur collaboration efficace au sein des équipes.

Pour plus d'informations : voir le site de l'ARSEG <https://www.arseg.asso.fr/>

