

## Mission

Contribuer à la qualité du service et à l'atteinte des objectifs des équipes en assurant la gestion administrative et l'assistance technique du périmètre dédié. Assurer une part de relais opérationnel si besoin.

# F1. ASSISTANAT ET OFFICE MANAGEMENT

## Exemples d'intitulés des métiers

- Assistant.e / Assistant.e de direction
- Secrétaire / Secrétaire de direction
- Office manager

## Illustrations d'activités mises en œuvre

<b>Accueil et secrétariat</b>	Accueillir sur lieu physique ou par téléphone les clients ou visiteurs, les orienter si nécessaire. Traiter et prioriser les demandes, transmettre les messages à qui de droit.
	Réaliser le traitement administratif de dossiers (frappe de courrier, mise en forme de document...)
	Elaborer et rédiger des courriers, comptes-rendus, synthèses, rapports, bilans...
<b>Organisation et logistique</b>	Assurer la gestion des plannings, tableaux de bord et reporting
	Organiser les rendez-vous, réunions, déplacements professionnels et en assurer l'organisation logistique en coordination avec les services utilisateurs
	Assurer la gestion des déplacements des collaborateurs (réservation et achat des billets, hébergement, formalités...)
	Assurer la gestion opérationnelle des services généraux (commandes de fournitures ou de services, traitement du courrier, de l'archivage courant...) et réaliser un suivi budgétaire et/ou comptable
	Prendre en charge le suivi administratif de dossiers (contrats de maintenance des équipements, plannings de l'équipe...) et/ou d'événements spécifiques (organisation de conférences, séminaires, salons...)
Contribuer et/ou prendre en charge la réalisation de dossiers, projets, réunions, événements	
<b>Traitement de l'information et communication</b>	Assurer une veille et une classification des documents, informations et fonds documentaires d'une activité
	Transmettre les informations (e-mail, notes, fax...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable (selon l'organisation)
	Assurer la circulation et la transmission d'information auprès des différents interlocuteurs internes et/ou externes (clients, fournisseurs, partenaires, administrations...)

## Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les interlocuteurs et les réseaux internes et externes à l'entreprise
- Les procédures de gestion administrative propres à son service ou son entité
- Les techniques d'expression orale et écrite
- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Rédiger des courriers, des notes, des comptes-rendus
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Prendre des initiatives dans son champ de compétences
- Préserver la confidentialité des données et informations accessibles par le biais de son activité

## Voies possibles d'accès aux métiers

### Formation initiale ou continue

---

Diplômes ou certification de niveau Bac à Bac +3 dans les domaines du secrétariat, de l'assistanat de direction, secrétariat trilingue, assistanat de gestion...

### Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

---

Relation client et opérations d'assurances (C)

## Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine Environnement de travail et appui aux équipes (F)  
Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M1)  
Support et assistance aux utilisateurs (G5)

## Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec tous types d'interlocuteurs internes ou externes, de tous niveaux hiérarchiques