

# RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## ASSISTANT DE GESTION DE PME / PMI

### CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'évolution actuelle des emplois montre que le rôle des petites et moyennes entreprises s'est considérablement accru dans le domaine des créations d'emplois, notamment dans le secteur industriel.

Il existe ainsi un nombre important de petites et moyennes entreprises dont l'effectif du personnel, composé essentiellement d'ouvriers et de techniciens industriels, peut varier de quelques unités à quelques dizaines. Les fonctions administrative, commerciale, comptable et financière sont exercées par le chef d'entreprise et par un nombre très réduit d'employés (souvent même un seul).

Mais le chef de ce type d'entreprise est souvent très pris par les tâches de production et a donc besoin d'un *collaborateur administratif polyvalent* qui puisse prendre en charge toutes les tâches ne relevant pas de la production, dialoguer avec les partenaires étrangers de l'entreprise et le conseiller utilement pour les prises de décisions commerciales et financières.

### EMPLOIS VISES

Le technicien supérieur Assistant de gestion de P.M.E.-P.M.I. exerce la fonction de collaborateur de dirigeant de petite ou moyenne entreprise. Il est chargé d'assurer les fonctions *administratives* (courrier, téléphone, documentation, classement, tenue de fichiers, gestion du personnel...), *comptables* (travaux de préparation qui ne sont pas pris en charge par un centre ou un cabinet de gestion, facturation, paie...) et *commerciales* (accueil des clients, devis, établissement de contrats, recherche de fournisseurs, vente et après-vente...). Conseiller du chef d'entreprise dans les domaines ne relevant pas directement de la production, il contribue à l'amélioration de l'organisation, de l'efficacité, de la rentabilité et de l'image de l'entreprise.

### DESCRIPTION DES ACTIVITES

#### Remarque préliminaire sur la nature des activités

Les activités de l'assistant de gestion de PME-PMI impliquent une pratique constante des *techniques de communication et de traitement de l'information* :

- **Accueil et information** : accueil des visiteurs, préparation de documents d'accueil, préparation (rédaction de messages, notes...) et diffusion (interne et externe) d'informations.
- **Courrier et rapports** : réception, dépouillement, enregistrement, préparation des réponses, suivi, classement du courrier; rédaction de notes de service et de rapports.

- **Téléphone et péritéléphonie** : prise de messages, réponses à des questions, appel de correspondants, utilisation du répondeur-enregistreur, de l'interphone, du radiotéléphone, du minitel, de la télécopie, du télex.
- **Traitement des informations** :
  - Saisie : prise de notes, utilisation d'enregistreurs, saisie directe au clavier.
  - Classement, recherche : création et mise à jour de dossiers et fichiers, consultation de répertoires, annuaires, dictionnaires, catalogues, bases de données, classement et archivage de documents divers.
  - Production de textes et documents : conception, rédaction, présentation, correction, révision, contrôle de documents divers (lettres, devis, factures, tableaux, notes, prospectus, représentations graphiques ou imagées, schémas).
  - Reproduction de documents : utilisation des matériels de reprographie, réalisation de publipostages.
- **Bureautique** (réalisation des opérations de traitement des informations sur micro-ordinateurs) : mise en œuvre du matériel, du système d'exploitation, des logiciels-outils (traitement de texte, tableur, système de gestion de bases de données, grapheur, logiciel de communication) et applicatifs; gestion des supports magnétiques.

## 1) Activités dans le domaine administratif

### a) Organisation et suivi des activités

- **Gestion du temps**: tenue de l'agenda du chef d'entreprise et de plannings divers, suivi et rappel des échéances, organisation du travail administratif (planification et répartition des tâches si le service comprend deux ou plusieurs personnes).
- **Organisation de voyages et déplacements** : préparation du calendrier et des horaires, formalités (passeports, visas, assurances), réservations (trains, avions, hôtels, automobiles), opérations de change.
- **Organisation de réunions** internes à l'entreprise avec utilisation de matériel audiovisuel (rétroprojecteur) et rédaction de comptes rendus).

### b) Gestion administrative du personnel

- Ouverture et mise à jour des dossiers du personnel.
- Suivi des absences et des congés.
- Opérations relatives aux mouvements du personnel (rédaction d'annonces, embauches, démissions et licenciements, départs en retraite), à la formation continue du personnel, aux stages d'élèves et d'étudiants.
- Suivi des relations avec les instances de concertation (délégués du personnel), conseil au chef d'entreprise pour la rédaction du règlement intérieur.
- Suivi des modifications de la législation du travail et de la législation sociale, des conventions collectives.

**c) Gestion et utilisation des matériels bureautiques et fournitures de bureau :**

Conseil pour le choix des matériels, prévision des besoins, achats, réception, inventaire, mise en œuvre de la garantie et des contrats de maintenance.

**d) Relations avec les administrations**

- Relations avec les organismes sociaux, les services fiscaux, les autres services extérieurs de l'Etat, les collectivités locales.
- Gestion des enquêtes et contrôles.

**2) Activités dans le domaine comptable**

**a) Suivi des opérations courantes en relation avec les clients, les fournisseurs, les salariés**

- Facturation.
- Tenue et suivi des comptes des clients, relances, déclenchement des procédures contentieuses.
- Tenue et suivi des comptes des fournisseurs, règlements aux échéances.
- Calcul des éléments du salaire et établissement des bulletins de paie.

**b) Suivi des opérations courantes en relation avec les services fiscaux, les organismes sociaux**

- Travaux relatifs aux charges sociales (états récapitulatifs, déclarations diverses).
- Tenue et établissement des documents comptables.
- Préparation des déclarations fiscales (TVA, BIC...).

**c) Suivi des opérations courantes liées à la trésorerie**

- Suivi des comptes de chèques et états de rapprochement, relations avec les banques.
- Tenue de la caisse.

**d) Calcul de coûts**

- Calcul et surveillance de coûts.
- Chiffrage de devis.
- Préparation de budgets pour les opérations déterminées.

**3) Activités dans le domaine commercial**

**a) Relations avec les clients et les fournisseurs**

- Accueil des clients et des représentants dans l'entreprise.
- Accueil téléphonique des clients.
- Gestion des fichiers des clients et des fournisseurs, suivi des dossiers.

**b) Gestion des approvisionnements et des livraisons**

- Recherche et choix de fournisseurs (étude et comparaison des prix).
- Gestion des commandes et des stocks.

### **c) Participation à l'action commerciale**

- Etude du marché de l'entreprise et de la concurrence, recherche de nouveaux clients, recherche d'un élargissement possible de la clientèle.
- Préparation d'actions publicitaires (annonces, affiches, prospectus, radios locales, publipostages, prospection par téléphone...).

## **ÉVOLUTIONS DE CARRIÈRE**

La caractéristique des emplois visés implique très souvent un accès direct à la qualification reconnue par le diplôme, c'est-à-dire à des responsabilités importantes au niveau d'une petite entreprise.

L'évolution de carrière est souvent à envisager dans une évolution du poste lui-même, du fait de la croissance de l'entreprise qui entraîne un développement de son service administratif dont l'assistant de gestion garde la responsabilité tout en abandonnant à de nouveaux employés les tâches d'exécution, et/ou du fait de la compétence, de l'expérience et du dynamisme de l'assistant de gestion qui se voit accorder des délégations de pouvoirs de plus en plus importantes.

Elle peut aussi résulter de la mobilité de l'assistant de gestion dont la compétence, l'expérience et les qualités personnelles peuvent être appréciées par des entreprises plus importantes.

## **PROFIL SOUHAITÉ**

L'assistant de gestion de PME.-PMI. doit posséder des compétences variées et accepter la diversité des tâches susceptibles de lui être confiées.

### **1) Qualités personnelles, « savoir-être »**

Amabilité, autonomie, clarté d'esprit, confiance en soi, conscience professionnelle, curiosité, diplomatie, discrétion, disponibilité, dynamisme, esprit d'initiative, facilité de contact, honnêteté, méthode, rigueur, sens de l'organisation, sens des responsabilités, vivacité d'esprit, présentation impeccable semblent les qualités personnelles les plus nécessaires pour un assistant de gestion de PME. -PMI.

### **2) Aptitudes et compétences générales**

Pour pouvoir exercer correctement ses fonctions, l'assistant de gestion de P.M.E.-P.M.I. doit posséder une bonne culture générale et notamment une bonne maîtrise de la langue française écrite et orale, une bonne aptitude au calcul mental et avec machine, une bonne capacité d'analyse et de synthèse, une grande faculté d'adaptation et le sens des relations humaines et de la communication.

La connaissance d'une langue étrangère se révèle indispensable si l'entreprise travaille à l'exportation.

L'intérêt pour les problèmes de production, condition de l'acquisition d'une culture industrielle, semble également nécessaire.

### **3) Savoirs et savoir-faire professionnels**

– *Dans le domaine économique*

Connaissance du vocabulaire et des concepts de base, des problèmes économiques actuels, des formes et du fonctionnement des entreprises, des méthodes de gestion.

– *Dans le domaine juridique*

Connaissance des principes généraux du droit et des notions de base du droit commercial, du droit fiscal, du droit du travail et du droit social.

Connaissance et pratique des documentations juridiques à la disposition des petites et moyennes entreprises.

Connaissance des conseils juridiques et de l'aide que l'on peut en attendre.

– *Dans le domaine administratif*

Connaissance des techniques de base du secrétariat (claviers et matériels de bureau, règles d'écriture et de disposition de textes, prise de notes, comptes rendus, documentation, classement, archivage, méthodes d'organisation administrative, traitement automatisé de l'information).

– *Dans le domaine comptable et financier*

Connaissance des techniques de base de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique, des techniques de gestion, des calculs statistiques, commerciaux et financiers courants.

– *Dans le domaine commercial*

Connaissance de la mercatique et des techniques de base du commerce international.

## **BTS ASSISTANT DE GESTION PME PMI**

### **Programme**

#### **Français**

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Utilisation du mp3 en format de communication. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.

#### **Anglais**

Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère. Compte rendu en français du contenu d'un document. Transposer et éventuellement traduire un document par écrit. Transmettre une information ou en rendre compte. Rédiger un document. Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère. S'exprimer intelligiblement dans la langue étrangère.

#### **Économie générale et d'entreprise**

Approche méthodologique. Les fondements de la connaissance économique. Les fonctions économiques. Le financement de l'économie. La régularisation. Les relations économiques internationales. L'économie mondiale.

L'entreprise, des approches complémentaires. L'entreprise, centre de décision. L'entreprise et la gestion des activités. L'entreprise et sa démarche stratégique. L'entreprise, la société, l'éthique.

### **Droit**

Approche méthodologique. Le cadre juridique de l'activité économique. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux. L'entreprise et l'activité commerciale. Les relations juridiques des entreprises avec leurs salariés. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs. Les relations interentreprises.

### **Communication/Organisation administrative**

#### **Collecte, organisation et traitement de l'information**

Sources, consultation, supports, classement de l'information. Traitement de l'information : prise de notes, mise à jour des informations et production de documents.

#### **Communication et organisation**

Analyse de la communication professionnelle (les bases, les enjeux). Communication orale et écrite. Organisation administrative (résolution des problèmes, méthodologie de l'action, gestion du temps et des moyens).

### **Activités comptables & commerciales**

#### **Comptabilité générale**

Modèle comptable, analyse et pratique des opérations courantes. Analyse comptable, coûts et budgets. Outils d'aide à la décision : statistiques, éléments de calculs financiers (intérêts), tableau de bord comptable et de l'entreprise.

#### **Études et variables mercatiques**

Étude de marché, qualitative et quantitative. Sources documentaires. Segmentation du marché. Variables mercatiques : le produit, le prix, la distribution et la communication. Mercatique internationale.

### **Gestion des relations internes et externes**

Relations avec le personnel : aspects administratifs généraux, aspects juridiques, mesures d'hygiène et de sécurité, recrutement et formation.

- Relations commerciales : la relation client, fournisseur, administration, et force de vente.
- Relations avec les administrations : fiscales (TVA, fiscalité directe...), organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC, Caisses de retraite...).
- Relations avec les autres partenaires : autres administrations, sous-traitants, experts-comptables, etc.

### **Logiciels enseignés et pratiqués**

Word, Excel, Access, Power Point, Internet, Saari Paie, Saari Gestion, Saari Compta, Ethnos