

# Référentiel métiers des activités des Fonctions Supports

# Sommaire

<b>PREAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>5</b>
<b>NOMENCLATURE DES EMPLOIS</b>	<b>8</b>
<b>APPELATIONS COURANTES</b>	<b>9</b>
<b>SOUS-FAMILLE : RESSOURCES HUMAINES</b>	
Emploi Type : Directeur des ressources humaines	15
Emploi Type : Responsable de ressources humaines	17
Emploi Type : Chargé de ressources humaines	19
<b>SOUS-FAMILLE : JURIDIQUE</b>	
Emploi Type : Responsable juridique	21
Emploi Type : Juriste	23
<b>SOUS-FAMILLE : COMMUNICATION - MARKETING</b>	
Emploi Type : Directeur communication et marketing	25
Emploi Type : Chargé de communication-marketing	27
Emploi Type : Infographiste / Graphiste	29
Emploi Type : Reprographe	31
<b>SOUS-FAMILLE : COMPTABILITE / FINANCE</b>	
Emploi Type : Directeur comptabilité / finances	33
Emploi Type : Contrôleur de gestion	35
Emploi Type : Agent comptable	37
Emploi Type : Assistant de gestion en comptabilité	39
Emploi Type : Responsable achats/approvisionnement	41
<b>SOUS-FAMILLE : ADMINISTRATION &amp; SECRETARIAT</b>	
Emploi Type : Responsable des services administratifs	43
Emploi Type : Assistant	45
Emploi Type : Archiviste documentaliste	47

## **SOUS-FAMILLE : SERVICES GENERAUX**

<b>Emploi Type : Responsable Services Généraux</b>	<b>49</b>
<b>Emploi Type : Agent d'entretien</b>	<b>51</b>
<b>Emploi Type : Agent de sécurité</b>	<b>53</b>
<b>Emploi Type : Agent de restauration</b>	<b>55</b>
<b>Emploi Type : Agent de maintenance</b>	<b>57</b>
<b>Emploi Type : Agent d'accueil</b>	<b>59</b>

## **SOUS-FAMILLE : ORGANISATION ET SYSTEME D'INFORMATION**

<b>Emploi Type : Responsable Informatique</b>	<b>61</b>
<b>Emploi Type : Webmestre</b>	<b>63</b>
<b>Emploi Type : Responsable qualité</b>	<b>65</b>

## Préambule

*Ce référentiel a été élaboré par le cabinet POLLEN Conseil en vue de créer un outil répondant aux missions dévolues à l'Observatoire des Métiers et ne s'impose pas aux entreprises pour la définition de leurs emplois, leurs métiers et leurs organisations.*

### Méthode retenue

Le projet de référentiel métiers présenté ci-après se fonde sur le travail effectué par le cabinet POLLEN Conseil. Une dynamique de travail itérative s'est mise en place grâce à des échanges par mail avec des DRH d'entreprises de la branche sur les versions successives des fiches métiers. Ces échanges ont été complétés par des entretiens téléphoniques lorsque cela s'est avéré nécessaire. Par ailleurs, des éléments ont été apportés par des DRH de certaines sous branche, en particulier de celle des Foires, Salons et Congrès, afin d'introduire des variabilités dans les emplois types. La représentativité du secteur (en terme de taille et d'activité) semble assurée à travers les entreprises mobilisées dans la démarche.

Les entreprises plus particulièrement impliquées ont été PROM'EXEL, Ajilon, Accenture, Ineum, Bearing Point, AKKA Technologies, Cabinet Bernard Julhiet.

### Présentation du document de travail référentiel

Le référentiel est constitué

- d'une nomenclature
- de fiches pour chacun des emplois-types identifiés
- de plusieurs aires de mobilité, approfondissant certaines fiches emplois-types

La **nomenclature** est un répertoire structuré, en familles et sous-familles, de l'ensemble des emplois types existant dans le secteur des fonctions supports. Elle est présentée de façon graphique en page 8.

**L'emploi type** correspond à un regroupement de postes qui présentent des proximités de finalités, d'activités et de compétences suffisantes pour être étudiées et traitées de façon globale. Les fiches du référentiel permettent de décrire avec précision les activités et compétences mobilisées dans le cadre de chaque emploi type, ainsi que les conditions d'accès et les parcours possibles dans l'emploi.

## Glossaire

### **Nomenclature des métiers :**

Répertoire regroupant les emplois types par sous-familles et familles professionnelles. Les regroupements s'effectuent par proximité entre les activités et entre les compétences.

### **Famille d'emploi :**

Espace professionnel à l'intérieur duquel se produit l'évolution professionnelle la plus probable à court / moyen terme (qu'elle soit constatée ou souhaitée).

C'est donc un ensemble d'emplois types au sein duquel la mobilité est possible dans le cadre d'une évolution professionnelle, de façon plus aisée que vers des métiers d'autres familles. La famille d'emploi est indépendante de la structure et de l'organisation des entreprises.

### **Emploi-type :**

Regroupement de postes qui présentent des proximités de finalités, d'activités et de compétences suffisantes pour être étudiées et traitées de façon globale.

Espace d'évolution professionnelle dans lequel un salarié peut passer successivement d'un poste à un autre au moyen d'une mobilité naturelle.

L'emploi type est ce à quoi s'identifie le salarié (une raison d'être, des activités, des compétences).

### **Activités principales**

Ensemble de tâches récurrentes et indissociables de l'emploi type

### **Activités secondaires**

Ensemble de tâches périodiques, saisonnières ou récurrentes et représentant moins de temps que les activités principales

### **Savoir-faire :**

Compétences spécifiques acquises dans le cadre de l'expérience et requises pour l'exercice de l'emploi-type. Les savoir-faire sont observables en situation de travail et évaluables.

### **Connaissances :**

Ensemble de savoirs initiaux issus de la formation ou de l'expérience

### **Variabilité de l'emploi :**

Une variabilité correspond à un ensemble d'activités et de compétences spécifiques en fonction de la taille des entreprises / des projets, de sa localisation et des missions confiées.

### **Parcours dans l'emploi :**

Le parcours dans l'emploi permet de décrire l'évolution possible des activités dans le même emploi, généralement liée à la montée en compétence et à l'expérience acquise.

### **Aire de mobilité/ Passerelle :**

L'aire de mobilité présente l'aire d'évolution professionnelle possible pour un emploi type donné : elle permet d'analyser et de décrire les emplois types de départ et d'arrivée, ainsi que les conditions de la mobilité, en termes de compétences à acquérir et d'évolution de l'environnement de travail (niveau d'interlocuteurs, élargissement de la responsabilité etc.)

### Qualités requises :

Savoir-faire comportementaux transverses à tous les emploi-types. Quatre qualités requises sont identifiées dans tous les emploi-types de la branche : esprit d'entreprendre, orientation client, animation d'équipe, communication.

On définit chacune de ces qualités de façon générale, ainsi que les niveaux de maîtrise qui y sont associés.

**Esprit d'entreprendre/ esprit d'initiative** : développer son autonomie et sa capacité à prendre des initiatives en prenant les décisions - ou en favorisant les prises de décisions - qui permettent de faire avancer.

<b>Niveau 1</b> <b>Apprentissage</b> <b>Exécution simple</b>	<b>Niveau 2</b> <b>Maîtrise</b> <b>Exécution complexe</b>	<b>Niveau 3</b> <b>Expertise</b> <b>Transmission de savoir faire</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Comprendre et réaliser les missions définies dans son poste.</li><li>Traiter les cas particuliers avec l'aide de sa hiérarchie.</li><li>Prendre des initiatives sur des tâches ponctuelles simples dans son poste, ou identifier un problème et en référer spontanément à la bonne personne afin de faire prendre la décision.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser les missions de son poste de façon autonome, en prenant les décisions nécessaires dans son périmètre de responsabilité.</li><li>Proposer une ou plusieurs solutions au-delà de son périmètre permettant de faciliter la prise de décision.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Assurer la réussite des missions dans son périmètre de responsabilité et l'implication des équipes</li><li>Faciliter / encourager / créer les conditions de prise d'autonomie et d'initiative par son entourage</li><li>Savoir prendre les décisions délicates / difficiles / "impopulaires » et les assumer.</li></ul>

**Orientation client** : développer l'écoute, la compréhension de la demande (disponibilité et prise en compte de l'interlocuteur) et le respect des engagements, en vue d'assurer l'adéquation de la réponse et la qualité de la prestation, dans le souci permanent de la satisfaction client (interne ou externe).

<b>Niveau 1</b> <b>Apprentissage</b> <b>Exécution simple</b>	<b>Niveau 2</b> <b>Maîtrise</b> <b>Exécution complexe</b>	<b>Niveau 3</b> <b>Expertise</b> <b>Transmission de savoir faire</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Confirmer immédiatement au client la prise en compte de sa demande.</li><li>Apporter une réponse prédéfinie, avec courtoisie. (ex. répondre au téléphone avec courtoisie en l'absence d'un membre de son équipe et transmettre la demande)</li><li>Être capable de présenter rapidement, sur demande du client, l'entreprise/le cabinet et ses domaines d'activité.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Qualifier et analyser une demande complexe du client</li><li>Proposer une solution, soit en faisant appel à ses compétences, soit en mobilisant un réseau interne (faire appel à la bonne personne, à la bonne équipe)</li><li>Savoir créer un lien de nature à renforcer la relation client.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Repérer et anticiper le besoin d'un client; le conseiller et l'aider à exprimer ses besoins et à formuler sa demande .</li><li>Proposer un plan d'action et créer des prestations adaptées</li><li>Développer un partenariat avec le client, et faire vivre la relation (résoudre les conflits, saisir les nouveaux besoins non exprimés...)</li></ul>

Animation d'équipe : fédérer, animer et motiver les hommes autour d'objectifs et/ou de projets

<b>Niveau 1</b> <b>Apprentissage</b> <b>Exécution simple</b>	<b>Niveau 2</b> <b>Maîtrise</b> <b>Exécution complexe</b>	<b>Niveau 3</b> <b>Expertise</b> <b>Transmission de savoir faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expliquer, fixer et suivre des objectifs différenciés et adaptés à chacun, au sein d'une équipe réduite</li> <li>▪ Se rendre disponible et aller au devant des collaborateurs</li> <li>▪ Créer les conditions favorables pour assurer la cohérence de l'équipe</li> <li>▪ Construire des relations de proximité avec et entre les membres de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser ses délégations, favoriser l'initiative individuelle et recueillir les avis de ses collaborateurs</li> <li>▪ Donner du sens aux actions pour mobiliser les collaborateurs sur les objectifs</li> <li>▪ Créer régulièrement des occasions de partage collectif et individuel sur l'activité</li> <li>▪ Arbitrer les conflits et rappeler les règles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des modes de travail et de communication pour fédérer des équipes transverses ou en réseau</li> <li>▪ Optimiser la répartition des ressources et la mise en œuvre des coopérations entre plusieurs équipes</li> <li>▪ Favoriser les synergies et susciter l'adhésion d'acteurs ayant des logiques/priorités différentes</li> <li>▪ Piloter les résultats collectifs et valoriser les contributions aux enjeux stratégiques</li> </ul>

Communication : créer un climat favorable de coopération par une attitude d'écoute et d'ouverture aux idées / avis des autres, partager l'information et son savoir-faire en vue de favoriser la réalisation des missions et l'atteinte des objectifs communs.

<b>Niveau 1</b> <b>Apprentissage</b> <b>Exécution simple</b>	<b>Niveau 2</b> <b>Maîtrise</b> <b>Exécution complexe</b>	<b>Niveau 3</b> <b>Expertise</b> <b>Transmission de savoir faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser ses missions en prenant en compte les contraintes connues de son interlocuteur et/ou son équipe/service.</li> <li>▪ Informer de la réalisation de ses missions, faire des points d'avancement réguliers</li> <li>▪ Connaître les missions sur lesquelles interviennent les autres membres de son équipe/interlocuteurs, poser des questions.</li> <li>▪ Participer à la capitalisation en formalisant quelques éléments de la mission</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des informations / points de vue et prendre en compte les idées des autres</li> <li>▪ Proposer son aide et son savoir-faire suite à une sollicitation ou spontanément</li> <li>▪ Se tenir informé des missions de chacun</li> <li>▪ Participer à une mission faisant appel à diverses collaborations: entre services, entre équipes ou avec différentes équipes extérieures</li> <li>▪ Participer activement à la capitalisation des missions en retranscrivant ses expériences et les bonnes pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonner des missions auprès d'interlocuteurs variés, nécessitant la mise en commun d'informations et rechercher/solliciter les idées des autres.</li> <li>▪ Formaliser et transmettre son expertise pour la rendre accessible et exploitable par d'autres personnes.</li> <li>▪ Assembler les différentes expertises pour favoriser la coopération et l'échange entre tous les interlocuteurs (internes et/ou externes).</li> <li>▪ Capitaliser en exploitant les expériences et faire appliquer les bonnes pratiques.</li> </ul>

# Nomenclature des emplois





## Appellations courantes

### Table de correspondances avec le référentiel des emplois-type

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Agent comptable	Agent comptable	Métiers support	Comptabilité / Finance	37
Comptable général	Agent comptable	Métiers support	Comptabilité / Finance	37
Comptable unique	Agent comptable	Métiers support	Comptabilité / Finance	37
Agent d'accueil	Agent d'accueil	Métiers support	Services Généraux	59
Agent d'information	Agent d'accueil	Métiers support	Services Généraux	59
Hôte d'accueil	Agent d'accueil	Métiers support	Services Généraux	59
Standardiste	Agent d'accueil	Métiers support	Services Généraux	59
Agent de maintenance	Agent de maintenance	Métiers support	Services Généraux	57
Agent de maintenance des bâtiments	Agent de maintenance	Métiers support	Services Généraux	57
Agent polyvalent	Agent de maintenance	Métiers support	Services Généraux	57
Agent technique bâtiment	Agent de maintenance	Métiers support	Services Généraux	57
Ouvrier de maintenance des bâtiments	Agent de maintenance	Métiers support	Services Généraux	57
Agent d'office	Agent de restauration	Métiers support	Services Généraux	55
Agent de restauration	Agent de restauration	Métiers support	Services Généraux	55
Agent de self	Agent de restauration	Métiers support	Services Généraux	55
Agent technique alimentaire	Agent de restauration	Métiers support	Services Généraux	55
Assistant de restauration	Agent de restauration	Métiers support	Services Généraux	55
Agent de prévention et de sécurité des biens et des personnes	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Agent de sécurité	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53
Agent de surveillance	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53
Gardien de sécurité	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53
Veilleur de nuit	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53
Vigile	Agent de sécurité	Métiers support	Services Généraux	53
Agent de nettoyage	Agent d'entretien	Métiers support	Services Généraux	51
Agent d'entretien	Agent d'entretien	Métiers support	Services Généraux	51
Homme/femme de ménage	Agent d'entretien	Métiers support	Services Généraux	51
Technicien de surface	Agent d'entretien	Métiers support	Services Généraux	51
Technicien d'entretien	Agent d'entretien	Métiers support	Services Généraux	51
Archiviste documentaliste	Archiviste documentaliste	Métiers support	Administration & Secrétariat	47
Bibliothécaire	Archiviste documentaliste	Métiers support	Administration & Secrétariat	47
Documentaliste	Archiviste documentaliste	Métiers support	Administration & Secrétariat	47
Responsable de documentation	Archiviste documentaliste	Métiers support	Administration & Secrétariat	47
Assistant	Assistant	Métiers support	Administration & Secrétariat	45
Assistant de direction	Assistant	Métiers support	Administration & Secrétariat	45
Secrétaire	Assistant	Métiers support	Administration & Secrétariat	45
Secrétaire de direction	Assistant	Métiers support	Administration & Secrétariat	45
Aide comptable	Assistant de gestion en comptabilité	Métiers support	Comptabilité / Finance	39
Assistant de gestion en comptabilité	Assistant de gestion en comptabilité	Métiers support	Comptabilité / Finance	39
Technicien comptable	Assistant de gestion en comptabilité	Métiers support	Comptabilité / Finance	39

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Assistant communication et marketing	Chargé de communication-marketing	Métiers support	Communication - Marketing	27
Chargé de communication-marketing	Chargé de communication-marketing	Métiers support	Communication - Marketing	27
Chargé de mission RH	Chargé de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	19
Chargé de ressources humaines	Chargé de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	19
Gestionnaire RH	Chargé de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	19
Responsable d'un domaine RH	Chargé de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	19
Analyste de gestion	Contrôleur de gestion	Métiers support	Comptabilité / Finance	35
Contrôleur de gestion	Contrôleur de gestion	Métiers support	Comptabilité / Finance	35
Directeur communication et marketing	Directeur communication et marketing	Métiers support	Communication - Marketing	25
Responsable du service communication et marketing	Directeur communication et marketing	Métiers support	Communication - Marketing	25
Directeur administratif	Directeur comptabilité / finances	Métiers support	Comptabilité / Finance	33
Directeur administratif et financier	Directeur comptabilité / finances	Métiers support	Comptabilité / Finance	33
Directeur comptabilité / finances	Directeur comptabilité / finances	Métiers support	Comptabilité / Finance	33
Secrétaire général	Directeur comptabilité / finances	Métiers support	Comptabilité / Finance	33
Directeur des relations humaines	Directeur des ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	15
Directeur des relations sociales	Directeur des ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	15

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Directeur des ressources humaines	Directeur des ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	15
Directeur du personnel	Directeur des ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	15
Infographiste / Graphiste	Infographiste / Graphiste	Métiers support	Communication - Marketing	29
Maquettiste	Infographiste / Graphiste	Métiers support	Communication - Marketing	29
Paoiste	Infographiste / Graphiste	Métiers support	Communication - Marketing	29
Assistant juridique	Juriste	Métiers support	Juridique	23
Juriste	Juriste	Métiers support	Juridique	23
Chargé de fabrication imprimerie/reprographie	Reprographe	Métiers support	Communication - Marketing	31
Imprimeur-reprographe	Reprographe	Métiers support	Communication - Marketing	31
Reprographe	Reprographe	Métiers support	Communication - Marketing	31
Technicien en reprographie	Reprographe	Métiers support	Communication - Marketing	31
Acheteur/approvisionneur	Responsable achats/approvisionnement	Métiers support	Comptabilité Finances	41
Responsable achats/approvisionnement	Responsable achats/approvisionnement	Métiers support	Comptabilité Finances	41
Responsable de ressources humaines	Responsable de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	17
Responsable des ressources humaines de site	Responsable de ressources humaines	Métiers support	Ressources Humaines	17

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Cadre administratif et financier	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Chef des services administratif	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Directeur administratif	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Directeur de l'administration	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Responsable de la gestion et des services généraux	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Responsable des services administratifs	Responsable des services administratifs	Métiers support	Administration & Secrétariat	43
Directeur des systèmes d'information	Responsable Informatique	Métiers support	Organisation et système d'information	61
Directeur du service informatique	Responsable Informatique	Métiers support	Organisation et système d'information	61
Responsable de département informatique	Responsable Informatique	Métiers support	Organisation et système d'information	61
Responsable Informatique	Responsable Informatique	Métiers support	Organisation et système d'information	61
Directeur juridique	Responsable juridique	Métiers support	Juridique	21
Responsable des affaires juridiques	Responsable juridique	Métiers support	Juridique	21
Responsable juridique	Responsable juridique	Métiers support	Juridique	21

Appellation	Emploi-type	Famille	Sous-famille	Page
Ingénieur qualité	Responsable qualité	Métiers support	Organisation et système d'information	65
Responsable assurance qualité	Responsable qualité	Métiers support	Organisation et système d'information	65
Responsable qualité	Responsable qualité	Métiers support	Organisation et système d'information	65
Directeur des services généraux	Responsable Services Généraux	Métiers support	Services Généraux	49
Responsable de la maintenance et de la sécurité	Responsable Services Généraux	Métiers support	Services Généraux	49
Responsable Services Généraux	Responsable Services Généraux	Métiers support	Services Généraux	49
Administrateur internet intranet	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Concepteur internet intranet	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Développeur internet intranet	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Développeur web	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Intégrateur internet intranet	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Webmaster	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63
Webmestre	Webmestre	Métiers support	Organisation et système d'information	63

## Emploi Type : Directeur des ressources humaines

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Directeur des relations humaines, directeur des relations sociales, directeur du personnel

### Activités principales

- ◆ Définir la stratégie et la politique RH de l'entreprise avec la direction générale : emploi, rémunération, formation, GPEC, conditions de travail, gestion du climat social, politiques sociales, responsabilité sociale de l'entreprise, égalité hommes/femmes, emploi des seniors, emploi des handicapés...
- ◆ Gestion budgétaire de la masse salariale
- ◆ Représenter la direction générale dans les activités RH
- ◆ Définir les procédures RH
- ◆ Encadrer les équipes de la DRH
- ◆ Répondre aux obligations légales et gérer les relations avec les organismes sociaux
- ◆ Organiser la relation avec les salariés sur les questions RH (paie, congés, contrat, carrière...)
- ◆ Négocier avec les instances représentatives du personnel

### Activités spécifiques

- ◆ Assurer la représentation de l'entreprise auprès des instances professionnelles et de la presse spécialisée
- ◆ Impulser des changements organisationnels
- ◆ Gérer la communication interne

### Description synthétique

Le directeur des ressources humaines a pour mission de définir la stratégie RH de l'entreprise, de la mettre en oeuvre avec les différentes directions, d'en suivre la réalisation et de veiller à l'atteinte des objectifs.

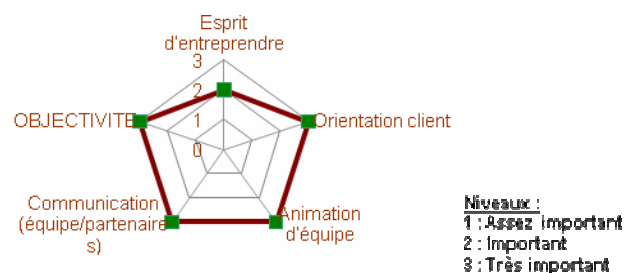
### Savoir-faire

- ◆ Evaluation du risque (contentieux, prud'hommes)
- ◆ Négociation
- ◆ Politiques de motivation et fidélisation du personnel
- ◆ Communication et gestion d'équipe
- ◆ Outils informatiques, bureautiques et logiciels dédiés

### Connaissances

- ◆ Vision globale des fonctions de l'entreprise
- ◆ Métiers de l'entreprise
- ◆ Bonne culture économique
- ◆ Bonnes bases de droit social et du travail

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Dans les PME, le DRH réfléchit à la stratégie mais s'investit également dans l'opérationnel, d'autant que ses équipes peuvent être réduites. Il exerce tout ou partie des fonctions relevant des ressources humaines

La responsabilité RH est ou non élargie à la communication (interne et institutionnelle) et/ou à l'administratif et/ou aux services généraux. A l'inverse, la fonction de DRH peut être placée sous la responsabilité d'un directeur administratif et financier.

Il fait ou non partie du Comité de direction.

### ◆ Sectoriel sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires, organismes sociaux
- ◆ Internes : directeurs des services, ensemble du personnel, représentants du personnel

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Cadres expérimentés possédant au moins 7 ans d'expérience

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac +5 en sociologie, psychologie, sciences sociales, droit du travail, GRH, école de commerce

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, son implication dans la représentation de l'entreprise peut s'accroître.

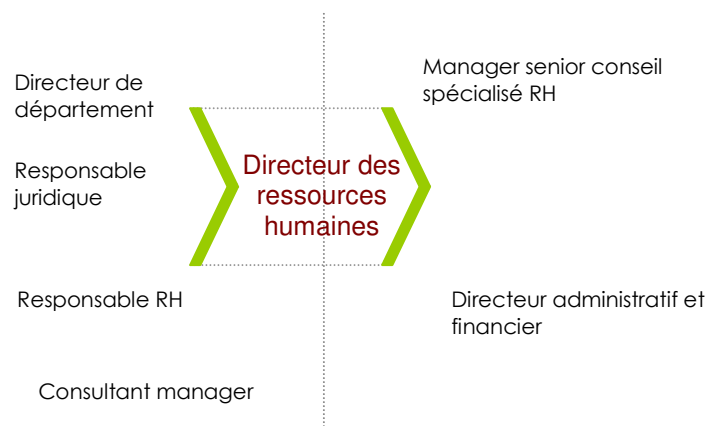
En fonction de son expérience professionnelle, la définition de son domaine de compétences peut être plus ou moins élargie.

Il peut participer au Comité de direction.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1503



## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ RRH de site

## Activités principales

- ◆ Mettre en oeuvre la politique RH pour un site donné : droit et relations sociales, paie, recrutement, formation, GPEC, rémunération, système d'information, responsabilité sociale de l'entreprise, égalité hommes/femmes, emploi des séniors, emploi des handicapés...
- ◆ Encadrer les collaborateurs du service
- ◆ Assurer le relais d'information entre les services et le service central sur les questions RH
- ◆ Assurer le reporting
- ◆ Assurer la relation avec les instances représentatives du personnel sur le site

## Activités spécifiques

- ◆ Gérer la communication interne
- ◆ Participer à la gestion de projets transversaux portant sur une question RH

## Description synthétique

Selon la politique définie par la DRH, le responsable des ressources humaines met en oeuvre la politique des ressources humaines pour un site donné. Le domaine de compétences varie en fonction du niveau de délégation des fonctions par la DRH.

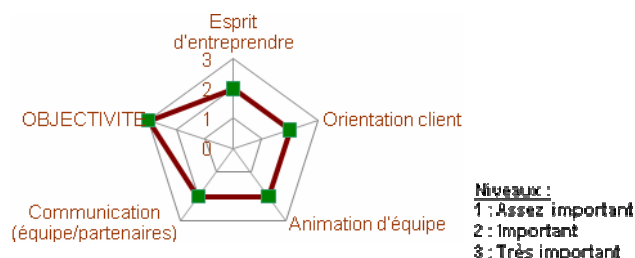
## Savoir-faire

- ◆ Outils et actions RH
- ◆ Animation d'équipe
- ◆ Logiciels RH et bureautiques

## Connaissances

- ◆ Fonctions et métiers du site
- ◆ Droit social et du travail

## Qualités requises



## Emploi type : Responsable de ressources humaines

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise et l'organisation nationale ou internationale, le niveau de délégation dans chacun des domaines RH peut fortement varier.

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires, organismes sociaux
- ◆ Internes : directeurs des services, direction RH centrale, ensemble du personnel du site, représentants du personnel

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Expérience de chargé de ressources humaines

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac +5 en sociologie, psychologie, sciences sociales, droit du travail, GRH, école de commerce

#### Certifications

- ◆ sans objet

### Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, le responsable RH peut se voir confier des sites de plus grande importance, élargir le périmètre de sa délégation ou porter des projets transversaux.

### Passerelles

#### Origines possibles

Consultant manager en recrutement

Juriste

Chargé de RH

Consultant en management spécialisé RH

#### Évolutions possibles

Responsable administratif

Directeur des ressources humaines

Consultant en management spécialisé RH



### Code(s) ROME

- ◆ M1503

## Emploi Type : Chargé de ressources humaines

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Responsable (de son domaine RH), chargé de mission, gestionnaire RH

### Activités principales

- ◆ Assumer les tâches d'un domaine RH qui lui est affecté : gestion des compétences, droit et relations sociales, paie, recrutement, formation, rémunération, système d'information, gestion des compétences...
- ◆ Analyser les besoins de l'entreprise dans le domaine qui lui est confié
- ◆ Réaliser la gestion administrative du personnel dans la domaine qui lui est confié
- ◆ Mobiliser les ressources internes nécessaires à sa fonction
- ◆ S'assurer de l'application des obligations légales dans son domaine

### Activités spécifiques

- ◆ Participer à la gestion de projets transversaux portant sur une question RH
- ◆ Intervenir sur des missions ponctuelles (développement d'une filiale, gestion d'une fusion, promotion de l'égalité professionnelle...)

### Description synthétique

Auprès du DRH ou du RRH et selon les orientations qui lui sont données, le chargé de ressources humaines assure la mise en oeuvre des tâches et missions dans le domaine RH qui lui a été confié. Spécialisé dans un domaine de compétence spécifique, il devient personne-ressource dans son domaine pour sa direction comme pour les collaborateurs de l'entreprise.

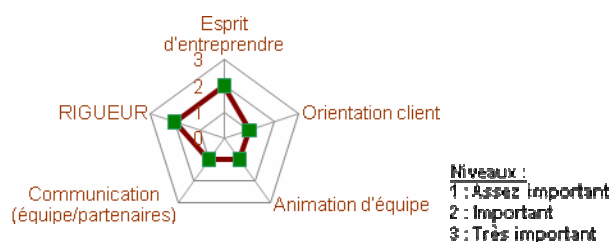
### Savoir-faire

- ◆ Politiques, méthodes et outils relatifs à son domaine RH
- ◆ Outils bureautiques
- ◆ Utilisation du SIRH, le cas échéant

### Connaissances

- ◆ Droit social et du travail

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise, l'organisation de la DRH et l'importance stratégique de son domaine pour la vie de l'entreprise, son niveau de responsabilité et son périmètre d'activité varient.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires, organismes sociaux
- ◆ Internes : directeur et responsable ressources humaines

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accessible au débutant

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac +3 avec une spécialité en rapport avec le domaine RH exercé

### Certifications

- ◆ sans objet

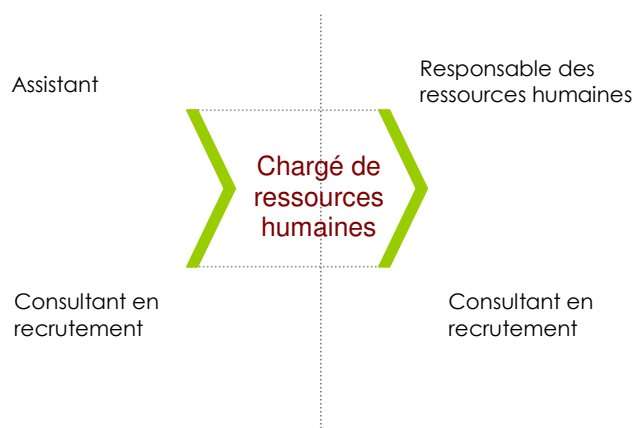
## Parcours dans l'emploi

S'il commence souvent par exercer des fonctions dans un domaine particulier des RH, le chargé de RH peut évoluer en se spécialisant dans plusieurs domaines RH (paie, formation, recrutement...). Avec l'expérience, il peut se voir attribuer des missions plus stratégiques au regard de la politique RH définie par la direction.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1502

## Emploi Type : Responsable juridique

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Directeur juridique, responsable des affaires juridiques

### Activités principales

- ◆ Assurer un rôle d'expertise et de conseil auprès des directions générale et opérationnelles
- ◆ Analyser et interpréter la réglementation et/ou les clauses des contrats
- ◆ Rédiger des actes et réaliser des montages juridiques
- ◆ Veiller à la régularité des actes
- ◆ Elaborer, dans le cadre de négociations, des contrats et des conventions
- ◆ Coordonner les interventions des avocats de l'entreprise
- ◆ Défendre l'entreprise devant une juridiction

### Activités spécifiques

- ◆ Encadrer et coordonner le travail d'un service ou d'une direction
- ◆ Assurer une veille juridique
- ◆ Développer des réseaux juridiques
- ◆ Animer des actions de formation interne

### Description synthétique

Le responsable juridique est l'interface, dans le domaine du droit, entre les interlocuteurs internes et externes (institutionnels, cabinets juridiques). Il est garant de tous les aspects juridiques de l'entreprise. Il encadre la rédaction des actes juridiques et assure leur régularité.

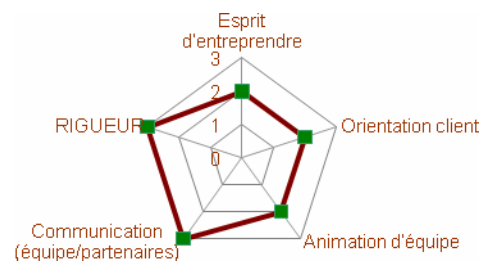
### Savoir-faire

- ◆ Maîtrise de l'analyse et de la rédaction juridique
- ◆ Anticipation des risques de contentieux
- ◆ Management d'une équipe

### Connaissances

- ◆ Règles des principales disciplines juridiques
- ◆ Outils multimédia, informatiques, bureautiques

### Qualités requises



**Niveaux :**  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

La direction juridique est autonome ou rattachée à l'une des directions (financière par exemple).

Il est plus rarement employé par des PMI/PME. En effet, les entreprises de moins de 500 salariés s'adressent à des cabinets d'avocats, à des cabinets juridiques ou à d'autres professionnels du droit.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : avocats, experts, assureurs, clients, fournisseurs
- ◆ Internes : juristes et responsables opérationnels

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Expérience souhaitable en tant que juriste

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 5 en droit avec spécialisation approfondie (affaires internationales, propriété industrielle, droit commercial...).

### Certifications

- ◆ sans objet

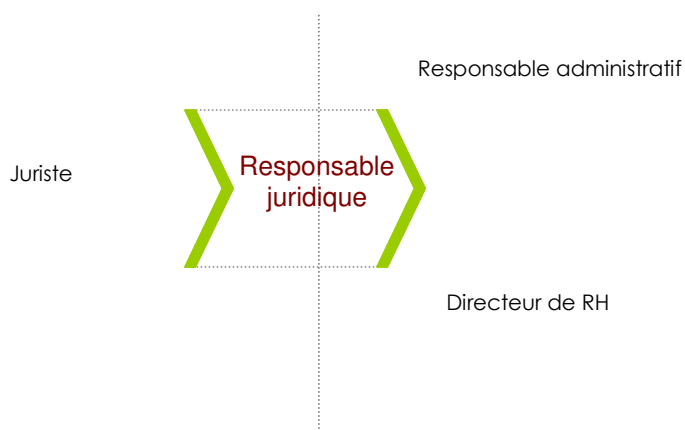
## Parcours dans l'emploi

Il peut prendre en charge la direction administrative en gardant la responsabilité juridique.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ K1903

## Emploi Type : Juriste

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Assistant juridique

## Activités principales

- ◆ Traiter des dossiers et questions juridiques
- ◆ Conseiller et proposer des solutions juridiques
- ◆ Valider des procédures ou des documents réalisés par d'autres
- ◆ Rédiger des dossiers ou documents juridiques (conventions, contrats, ...)
- ◆ Suivre l'exécution des contrats
- ◆ Rédiger des actes juridiques dans le cadre de procédures contentieuses
- ◆ Prévenir et résoudre des litiges en interprétant le droit
- ◆ Proposer des solutions amiables ou judiciaires aux litiges
- ◆ Recueillir des informations pertinentes et assurer une veille juridique

## Activités spécifiques

- ◆ Rédiger des actes authentiques
- ◆ Défendre l'entreprise devant une juridiction
- ◆ Estimer un préjudice

## Description synthétique

Le juriste effectue et/ou met en œuvre des analyses, des conseils et des procédures juridiques, afin de sécuriser les activités et défendre les intérêts de l'entreprise.

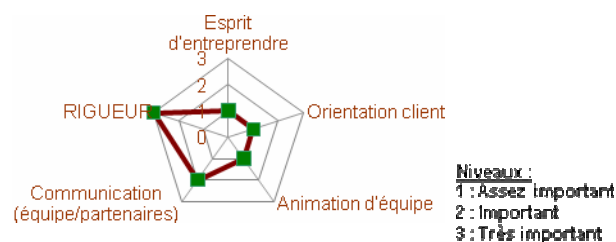
## Savoir-faire

- ◆ Rédaction de dossiers juridiques
- ◆ Recueil des informations pertinentes
- ◆ Synthèse de la réglementation
- ◆ Conception de scénarios alternatifs
- ◆ Utilisation des outils multimédias, informatiques, bureautiques

## Connaissances

- ◆ Droit commercial
- ◆ Droit du travail
- ◆ Expertise dans le domaine d'activité
- ◆ Connaissance des bases de données juridiques
- ◆ Langue anglaise

## Qualités requises



Emploi type : Juriste

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Les fonctions juridiques sont principalement présentes dans les entreprises de taille importante. Pour certains juriste, le périmètre de l'activité peut être défini de façon spécifique (dont le suivi des contrats).

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : avocats, experts, assureurs, clients, fournisseurs
- ◆ Internes : responsable juridique, juriste

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accessible aux débutants

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 3 ou plus en droit, avec différentes spécialisations selon le domaine d'activité de l'entreprise

### Certifications

- ◆ sans objet

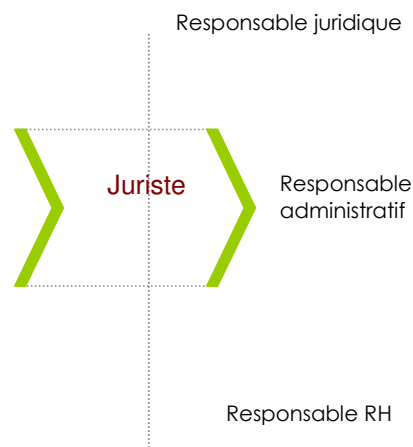
## Parcours dans l'emploi

Le juriste se spécialise dans le droit spécifique aux activités de la société.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ K1903



## Emploi Type : Directeur communication et marketing

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Responsable du service communication et marketing

## Activités principales

- ◆ Elaborer la stratégie de communication et de marketing
- ◆ Elaborer puis mettre en œuvre le plan de communication interne et externe de l'entreprise
- ◆ Suivre le marché, ses évolutions et le positionnement de la concurrence
- ◆ Fédérer les salariés autour de l'identité de l'entreprise
- ◆ Diriger son service
- ◆ Choisir et piloter les prestataires

## Activités spécifiques

- ◆ Représenter l'entreprise à l'extérieur
- ◆ Gérer la communication en réponse à une situation de crise
- ◆ Fixer les plans annuels d'actions et de promotions commerciales

## Description synthétique

En contact étroit avec la direction générale et les autres directions opérationnelles, le directeur de la communication et du marketing définit et met en œuvre la stratégie de communication interne et externe et la stratégie marketing. Il exerce également la fonction de manager dans son service.

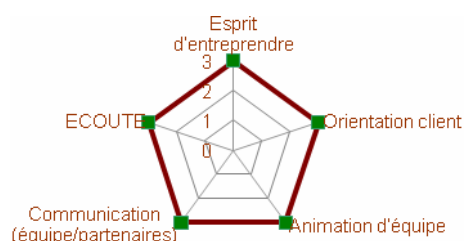
## Savoir-faire

- ◆ Recueil et analyse des informations relatives à la vie de l'entreprise et à l'évolution des marchés
- ◆ Elaboration / rédaction de la stratégie de communication-marketing
- ◆ Conception des contenus des messages (créativité et rédactionnel) en déterminant l'image de l'entreprise ou des produits qu'il faut mettre en avant
- ◆ Organisation et gestion des activités de production en communication
- ◆ Diffusion sélective des informations à l'intérieur ou à l'extérieur
- ◆ Management d'équipe
- ◆ Appui transversal à d'autres services

## Connaissances

- ◆ Technologies de communication multimédia
- ◆ Toutes les formes de support de communication et média
- ◆ Notions de PAO et graphisme
- ◆ Langues étrangères
- ◆ Techniques de communication et marketing international
- ◆ Prestataires communication et marketing
- ◆ Environnement économique de la branche

## Qualités requises



**Niveaux :**  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Selon l'importance de l'entreprise, ses activités et sa marge de manœuvre varient. Les trois domaines (communication interne, externe et marketing) peuvent relever de trois responsables différents.

Le degré d'externalisation est variable.

### ◆ Sectoriel

Dans le cas d'entreprises de la branche foires, salons et congrès, le directeur communication et marketing peut superviser la promotion de la manifestation.

Lorsque les produits / prestations sont standardisés la fonction marketing peut assumer le développement commercial ; a contrario, pour les prestations dont le commercial est assurée par les opérationnels, le marketing n'assure qu'un appui technique.

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires (imprimeur, agence de communication, agence web, agence de relation publique, marketing direct...), journalistes
- ◆ Internes : responsables des autres services, chargés de communication-marketing, direction générale

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Nécessite une parfaite connaissance de la stratégie et de la politique de la société, et une expérience de 10 ans ou plus

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac+5 (ESC ou Master de Communication)

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Ses responsabilités décisionnelles au regard de la communication, du marketing et du commercial dépendent de son profil professionnel.

## Passerelles

### Origines possibles

Chargé de communication-marketing

Consultant en communication et marketing

### Évolutions possibles

Manager senior conseil spécialité communication et marketing

Directeur administratif et financier

Direction générale



## Code(s) ROME

- ◆ E1103; M1705

## Emploi Type : Chargé de communication-marketing

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Assistant communication et marketing

## Activités principales

- ◆ Développer la création, la qualité et la cohérence des formes et des contenus de communication interne ou externe au service de la stratégie fixée par la direction
- ◆ Réaliser des études de marché
- ◆ Concevoir ou mettre en œuvre tout moyen, action, réseau de communication pour faciliter les relations de l'entreprise avec son environnement
- ◆ Participer à la communication dans le domaine commercial, technique, social dans les situations de crise, avec les services concernés
- ◆ Mettre en mots les messages de l'entreprise
- ◆ Gérer l'achat d'espaces publicitaires

## Activités spécifiques

- ◆ Réaliser l'ensemble ou partie des activités techniques de communication
- ◆ Réaliser des supports de communication et marketing direct
- ◆ Organiser et/ou participer à des manifestations publiques
- ◆ Concevoir et suivre plans et budgets annuels de communication et marketing
- ◆ Piloter la production des prestataires

## Description synthétique

Le chargé de communication marketing développe des actions de veille, de communication et promotion vers des publics variés en cohérence avec la stratégie générale et en réponse à des besoins spécifiques des directions.

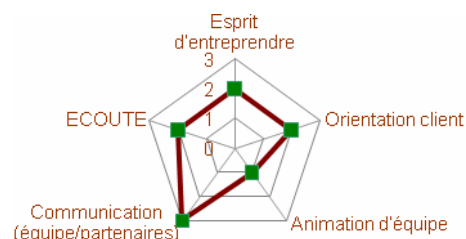
## Savoir-faire

- ◆ Maîtrise du rédactionnel
- ◆ Recueil des informations relatives à la vie de l'entreprise et à l'évolution des marchés
- ◆ Diffusion sélective d'informations à l'intérieur ou à l'extérieur
- ◆ Proposition des moyens et supports de communication
- ◆ Conception des contenus des messages
- ◆ Organisation et gestion des actions de communication
- ◆ Evaluation des coûts prévisionnels
- ◆ Maîtrise d'une ou plusieurs spécialités de communication : écrit, oral (discours), visuel / web, évènementiel, objet, presse, publicité, communication financière, interne, crise...

## Connaissances

- ◆ Technologies de communication multimédia
- ◆ Notions de PAO, graphisme, peinture et beaux arts
- ◆ Langues étrangères

## Qualités requises



Niveaux :  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Le métier s'exerce avec une autonomie très variable selon la nature de l'entreprise, le budget et la dimension du service.

Il peut être spécialisé sur une dimension de la communication et du marketing ou intervenir sur toutes ses dimensions.

### ◆ Sectoriel

Dans le cas d'entreprises de la branche foires, salons et congrès, le chargé de communication peut être en charge de la promotion de la manifestation (plan média, plaquette, rédactionnel web) et des relations publiques.

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires
- ◆ Internes : directeur communication et marketing, responsables des autres services

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Par promotion interne, l'accès à des postes spécialisés est ouvert à des autodidactes de la communication possédant une large culture générale et une aisance rédactionnelle et relationnelle associées à la culture d'entreprise et complétée par une formation continue.

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac +3 et plus dans le domaine de la communication ou du commerce

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Le chargé de communication doit savoir bien utiliser les nouveaux outils au fur et à mesure de leur évolution / apparition.

## Passerelles

### Origines possibles

Infographiste/Graphiste

Consultant en communication et marketing

### Évolutions possibles

Consultant manager senior spécialisé en communication et

Directeur communication et marketing



## Code(s) ROME

- ◆ E1103; M1705

## Emploi Type : Infographiste / Graphiste

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Paoiste, maquettiste

## Activités principales

- ◆ Créer des graphismes, dessins, illustrations
- ◆ Participer à la réalisation ou réaliser un support de communication visuelle
- ◆ Créer des supports publicitaires
- ◆ Concevoir l'ensemble ou partie du support dans le cadre de la commande d'ouvrage

## Activités spécifiques

- ◆ Créer des maquettes en plan ou volume
- ◆ Réaliser des messages publicitaires verbaux (écrits, audio, visuels,...)
- ◆ Gérer les prestataires imprimeur, web, vidéo

## Description synthétique

L'infographiste réalise des visuels alliant images, photos, texte et vidéo à partir des outils informatiques. Il est un concepteur artistique.

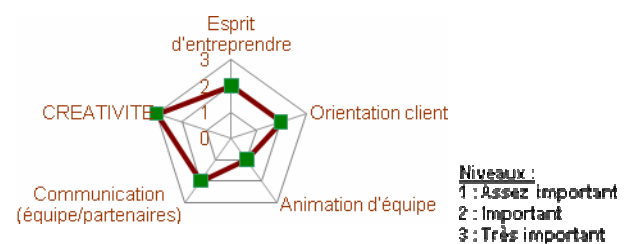
## Savoir-faire

- ◆ Actualisation du savoir-faire et des tendances techniques et artistiques
- ◆ Réalisation de travaux préparatoires (techniques, données, graphiques)
- ◆ Réalisation d'ouvrages (maquette, illustration, support)
- ◆ Vérification du travail et de sa conformité avec le projet initial
- ◆ Compréhension de la commande (interne)
- ◆ Outils bureautiques

## Connaissances

- ◆ Outils de PAO et d'infographie
- ◆ Droit de la propriété littéraire et artistique

## Qualités requises



## Emploi type : Infographiste / Graphiste

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Le métier est présent dans les entreprises de taille importante ayant une activité nécessitant une production de documents et d'images.

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires
- ◆ Internes : directeur communication et marketing, chargé de communication marketing, responsables des autres services

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau voir dans un studio, seul ou en équipe

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Une formation aux arts graphiques est souvent indispensable

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Formation spécialisée (industries graphiques, école de dessin publicitaire) ou artistique (Ecole des beaux arts, des arts décoratifs, ...) ou bac + 3 dans le domaine de la communication

#### Certifications

- ◆ sans objet

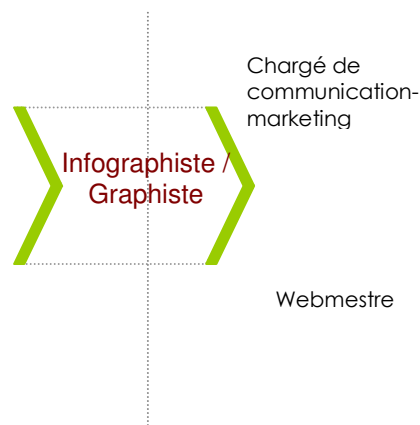
### Parcours dans l'emploi

En fonction de l'expérience, il peut être amené à assurer la responsabilité complète d'un projet.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ E1205; E1306

## Emploi Type : Reprographe

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Imprimeur-reprographe, technicien en reprographie, chargé de fabrication imprimerie/reprographie

### Activités principales

- ◆ Reproduire des documents écrits à partir de support informatique
- ◆ Réaliser le façonnage des documents
- ◆ Assurer la distribution des documents dans les services
- ◆ Assurer l'expédition des documents produits vers l'extérieur
- ◆ Veiller à l'entretien des matériels et machine

### Activités spécifiques

- ◆ Gérer les prestataires externes (imprimeur/reprographe) et/ou la maintenance

### Description synthétique

Le reprographe est en charge du stockage d'informations écrites et de leur reproduction, qu'elles soient destinées à l'entreprise ou à des personnes extérieures à l'entreprise. Il peut être en charge des prestations de reprographie externalisées.

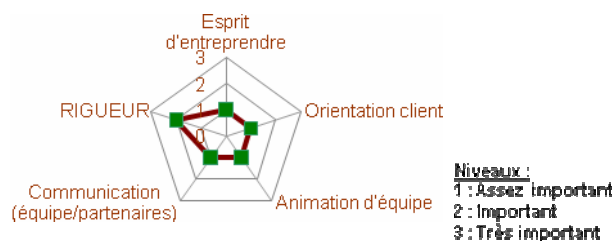
### Savoir-faire

- ◆ Utilisation des machines de reprographie
- ◆ Maintenance simple du matériel

### Connaissances

- ◆ Logiciels bureautiques et de reprographie

### Qualités requises



## Emploi type : Reprographe

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Dans les entreprises de moindre taille, cette fonction est rattachée à un poste polyvalent.

Selon la taille de l'entreprise, il peut être amené à veiller lui-même à l'entretien du matériel.

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : entreprises destinataires
- ◆ Internes : différents services de l'entreprise

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Atelier de reprographie ; déplacement chez les prestataires

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Ce métier est accessible sans expérience professionnelle préalable
- ◆ Un permis A ou A1 peut être demandé pour assurer les liaisons avec l'extérieur

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Des formations de niveau V (CAP/BEP d'employé de bureau) sont appréciées

#### Certifications

- ◆ sans objet

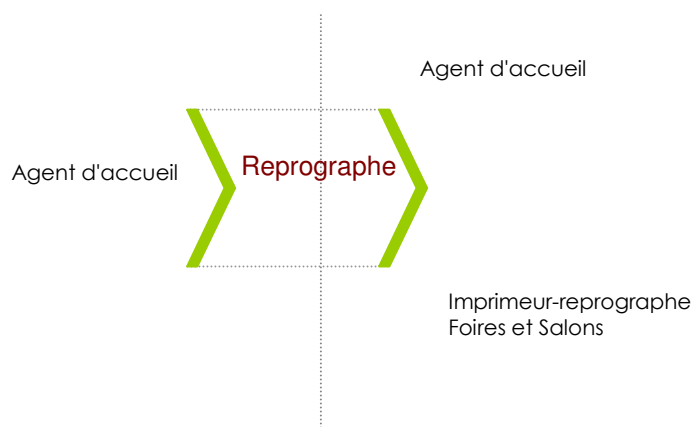
### Parcours dans l'emploi

Le reprographe doit savoir mettre à jour les connaissances techniques nécessaires. Avec l'expérience, et selon la taille de l'entreprise, il peut être en charge des relations avec les prestataires.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ E1307



## Emploi Type : Directeur comptabilité / finances

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Directeur administratif et financier (DAF), directeur administratif, secrétaire général

### Activités principales

- ◆ Superviser, organiser et coordonner les services comptables et financiers
- ◆ Structurer les données administratives et financières représentatives
- ◆ Conseiller la direction sur les prévisions
- ◆ Formuler des propositions sur les stratégies financières

### Activités spécifiques

- ◆ Diriger les services généraux (logistique, entretien,...)
- ◆ Pouvoir à la gestion administrative des moyens
- ◆ Assister la direction générale dans la gestion des instances de gouvernance
- ◆ Superviser le service achat et appuyer les opérationnels dans les négociations avec les fournisseurs

### Description synthétique

Le directeur comptabilité finances est garant de la fluidité et de la qualité des informations comptables et financières entre les différents services, organise les activités budgétaires de ceux-ci et doit être force de proposition pour toute question financière.

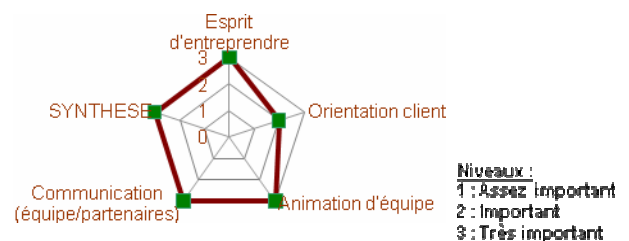
### Savoir-faire

- ◆ Mise en place de tableaux de bord
- ◆ Préparation des budgets
- ◆ Gestion du domaine fiscal (conformité et veille)
- ◆ Gestion des aspects administratifs et comptables du personnel
- ◆ Techniques financières et de financement
- ◆ Capacité de restitution
- ◆ Négociation

### Connaissances

- ◆ Comptabilité d'entreprise
- ◆ Comptabilité anglo-saxonne et/ou normes IFRS
- ◆ Droit des entreprises
- ◆ Anglais ou autres langues
- ◆

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

C'est un poste typique des moyennes entreprises, ses responsabilités étant réparties entre plusieurs directions dans les grandes entreprises.

En l'absence de directions spécialisées, il peut être directeur administratif et financier et superviser également l'administration des ressources humaines, des achats ainsi que le respect des réglementations et de la législation liées à l'activité de l'entreprise.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs, administrations, banques, commissaires aux comptes
- ◆ Internes : responsables des différents services

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Plusieurs années d'expérience comme cadre des services comptables

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 5 en comptabilité et finances ou gestion avec une spécialisation en finances

### Certifications

- ◆ Diplôme de comptabilité et de gestion

## Parcours dans l'emploi

Le poste implique généralement de faire partie, selon la position hiérarchique, du comité de direction, d'agir par délégation au service de l'entreprise.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles

Agent comptable

Contrôleurs de gestion

Responsable des services administratifs



Direction générale

## Code(s) ROME

- ◆ M1205

## Emploi Type : Contrôleur de gestion

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Analyste de gestion

### Activités principales

- ◆ Aider la direction dans le suivi de la stratégie et dans sa mise en oeuvre opérationnelle
- ◆ Participer à la définition des objectifs et anticiper les résultats
- ◆ Elaborer des procédures et outils de gestion
- ◆ Etablir le schéma directeur des budgets
- ◆ Exercer une surveillance des indicateurs de gestion
- ◆ Fournir des informations à l'entreprise
- ◆ Apprécier les écarts entre les résultats et les objectifs fixés
- ◆ Proposer à la direction des actions correctives à mettre en place

### Activités spécifiques

- ◆ Diriger un service de contrôle de gestion
- ◆ Diriger des services de comptabilité
- ◆ Assurer le contrôle budgétaire
- ◆ Superviser, contrôler les clôtures comptables
- ◆ Elaborer des prévisions de trésorerie
- ◆ Réduire les coûts

### Description synthétique

Le contrôleur de gestion organise et contrôle la gestion économique (définition d'objectifs, indicateurs d'activité, mesure de performance, ...) de l'entreprise et en optimise la rentabilité financière selon les choix stratégiques décidés par les instances dirigeantes et les réglementations (commerciales, fiscales et financières).

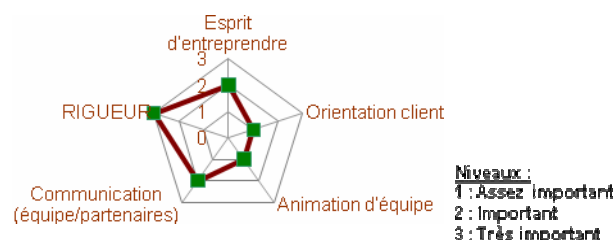
### Savoir-faire

- ◆ Elaboration des outils d'analyse et de suivi
- ◆ Collecte de données
- ◆ Intégration d'informations variées
- ◆ Identification, mesure et analyse des écarts
- ◆ Rédaction de rapports commentés
- ◆ Gestion de bases de données
- ◆ Reporting auprès de la direction

### Connaissances

- ◆ Comptabilité d'entreprise
- ◆ Comptabilité anglo-saxonne
- ◆ Anglais ou autres langues étrangères spécifiques à l'activité de l'entreprise

### Qualités requises



## Emploi type : Contrôleur de gestion

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

La fonction peut être associée à d'autres activités (comptabilité, finance) dans les petites entreprises ou rattaché en direct à la direction générale.

La pratique de langues étrangères est nécessaire dans les entreprises de dimension internationale.

Des déplacements fréquents sont possibles lorsque la responsabilité s'exerce sur des filiales.

#### ◆ Sectoriel

Selon le secteur, l'exercice du métier nécessite une adaptation aux produits, prestations et modes de production.

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : sans objet
- ◆ Internes : responsables des différents services

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Siège social, filiales (nationales ou internationales)

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accès possible pour un diplômé débutant ou un agent comptable expérimenté

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac + 3 en administration des entreprises, des écoles de commerce, comptabilité-finances

#### Certifications

- ◆ sans objet

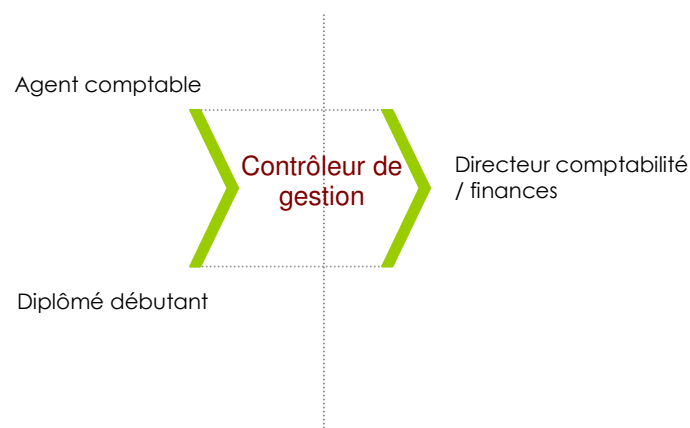
### Parcours dans l'emploi

Lorsque la taille de l'entreprise le permet, un contrôleur de gestion peut être amené après plusieurs années d'expérience à diriger un service de contrôle de gestion ou de comptabilité.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ M1204

## Emploi Type : Agent comptable

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Comptable général, comptable unique

### Activités principales

- ◆ Etre responsable de la tenue des comptes en comptabilité générale
- ◆ Rassembler, coordonner et vérifier les données comptables
- ◆ Etablir et présenter les documents comptables légaux
- ◆ Analyser une situation comptable
- ◆ Exercer des activités connexes de type financier, fiscal, social

### Activités spécifiques

- ◆ Assurer la paie et autres dépenses de personnel
- ◆ Gérer la facturation aux clients
- ◆ Suivre les comptes fournisseurs
- ◆ Gérer la trésorerie
- ◆ Suivre les coûts par produit
- ◆ Encadrer un ou plusieurs assistants de gestion en comptabilité

### Description synthétique

L'agent comptable assure la comptabilité générale de l'entreprise (paie, facturation clients, documents comptables...). Il assure l'interface avec les interlocuteurs externes (banques, expert comptable, commissaire aux comptes, organismes fiscaux et sociaux...).

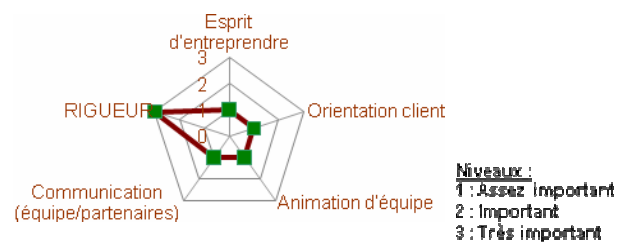
### Savoir-faire

- ◆ Tenue des comptes
- ◆ Coordination des données comptables
- ◆ Présentation des documents comptables
- ◆ Analyse de la situation comptable
- ◆ Outils informatiques appliqués à la comptabilité et bureautique

### Connaissances

- ◆ Fiscalité et comptabilité d'entreprise
- ◆ Droit des entreprises
- ◆ Comptabilité anglo-saxonne et/ou IFRS

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

L'activité est polyvalente dans les petites ou moyennes entreprises. Elle se spécialise et se hiérarchise au fur et à mesure que la taille augmente.

Dans certaines moyennes ou grandes entreprises, l'agent comptable pourra encadrer un ou plusieurs assistants de gestion en comptabilité.

### ◆ Sectoriel

Selon le secteur, l'exercice du métier nécessite une adaptation aux produits, prestations et modes de production.

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : banquiers, experts comptables, commissaires aux comptes, organismes fiscaux et sociaux
- ◆ Internes : directeur comptabilité/finances, responsables des différents services

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accès possible à partir des formations de niveau IV complétée par une expérience professionnelle confirmée dans un service comptable

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac à Bac à 3 (Bac, BTS ou DUT comptabilité)
- ◆

### Certifications

- ◆ sans objet

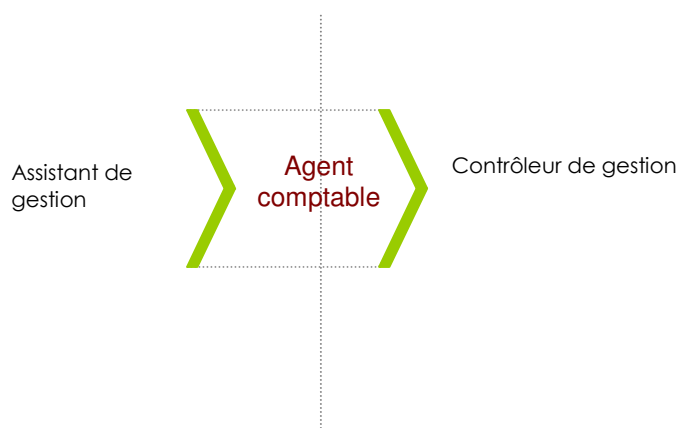
## Parcours dans l'emploi

Des formations de perfectionnement permettent aux professionnels de valoriser leur polyvalence ou leur spécialisation selon les cas.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1203

## Emploi Type : Assistant de gestion en comptabilité

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Technicien comptable, aide comptable

### Activités principales

- ◆ Enregistrer des informations sur les mouvements financiers
- ◆ Traiter ces informations
- ◆ Rendre compte en termes financiers de l'activité de l'entreprise
- ◆ Collecter, classer, analyser les informations chiffrées
- ◆ Aider à optimiser et prévoir la gestion de l'entreprise

### Activités spécifiques

- ◆ Assurer la comptabilité générale de l'ensemble de l'entreprise
- ◆ Assurer la comptabilité générale d'un domaine spécifique (paie, achat)
- ◆ Suivre la trésorerie générale
- ◆ Accueillir ponctuellement les clients et gérer les commandes

### Description synthétique

L'assistant de gestion en comptabilité est au cœur du service comptable. Son rôle est de recueillir et d'enregistrer les données chiffrées. Il participe à l'élaboration de la gestion comptable et financière de l'entreprise.

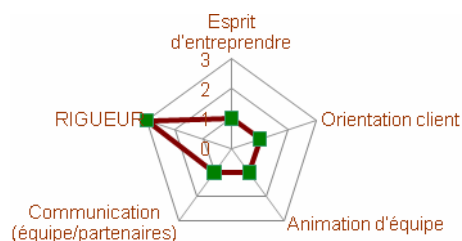
### Savoir-faire

- ◆ Elaboration de données comptables
- ◆ Outils informatiques appliqués à la comptabilité et bureautique
- ◆ Edition des documents de synthèse

### Connaissances

- ◆ Bases en économie et droit des entreprises
- ◆ Comptabilité d'entreprise

### Qualités requises



**Niveaux :**  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

X

## Emploi type : Assistant de gestion en comptabilité

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Maitrise des outils informatiques différents selon la taille de l'entreprise (plus l'entreprise est grande, plus les outils sont perfectionnés)

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : organismes fiscaux et sociaux
- ◆ Internes : agent comptable et directeur comptabilité / finances

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accès possible à partir des formations de niveau V complétée par une expérience professionnelle confirmée dans un service comptable

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac à Bac à 3 (Bac, BTS ou DUT comptabilité)

#### Certifications

- ◆ sans objet

### Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, l'assistant de gestion peut se voir confier davantage de responsabilités dans l'élaboration de la gestion comptable de l'entreprise.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ M1203



## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Acheteur/approvisionneur

## Activités principales

- ◆ Conseiller la direction pour la mise en place de la politique d'achats et la fixation d'objectifs
- ◆ Définir des programmes et procédures d'achats de prestations et de produits
- ◆ Collecter l'information sur les besoins au sein de l'entreprise
- ◆ Elaborer des cahiers des charges techniques sur la base d'expression des besoins
- ◆ Elaborer et suivre les budgets dédiés à son secteur
- ◆ Mettre en place et suivre les indicateurs de gestion des achats
- ◆ Contrôler les procédures d'achats et l'exécution des marchés
- ◆ Mener une veille sur les produits et les prestations logistiques
- ◆ Organiser le stockage et la livraison des produits dans les services concernés

## Activités spécifiques

- ◆ Gérer une ou plusieurs équipes de collaborateurs
- ◆ Acheter les produits ou prestations directement

## Description synthétique

Le responsable achats/approvisionnement gère et optimise les acquisitions, de la prévision jusqu'à la mise à disposition aux différents services des prestations ou des produits.

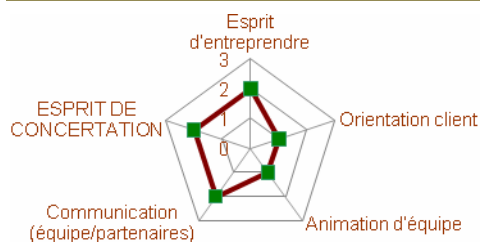
## Savoir-faire

- ◆ Techniques d'achat
- ◆ Négociation de budgets
- ◆ Evaluation des propositions des prestataires
- ◆ Travail en réseau et partenariat
- ◆ Construction d'indicateurs d'activité et d'évaluation
- ◆ Mobilisation et animation d'une équipe

## Connaissances

- ◆ Domaine d'activité de l'entreprise
- ◆ Communication
- ◆ Démarches, méthodes et outils de la qualité
- ◆ Grands principes de la logistique

## Qualités requises



**Niveaux :**  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Le métier existe dans les entreprises de taille importante voire moyenne. Dans les petites entreprises, la fonction est prise en charge par les responsables opérationnels, administratifs ou comptables.

Si son rôle premier est d'aider les services à acheter, il peut lui être confié la réalisation des achats.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs et prestataires
- ◆ Internes : directions et services

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accessible aux débutants

## Formations

### Principales formations

- ◆ De Bac + 3 à Bac +5 avec spécialisation achat (ingénieur, management, commerce...) selon la taille de l'entreprise et la complexité subséquente de la mission

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Au-delà de la définition et mise en œuvre de procédures d'achat et de leur gestion, le responsable achats peut, avec de l'expérience, acquérir davantage d'autonomie pour définir des stratégies (politique de baisse des coûts...) et mettre en place des partenariats avec les fournisseurs et prestataires.

## Passerelles

### Origines possibles

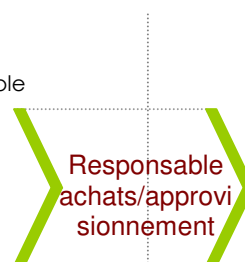
Agent comptable

Assistant

### Évolutions possibles

Responsable des services généraux

Responsable des services administratifs



## Code(s) ROME

- ◆ M1102

## Emploi Type : Responsable des services administratifs

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Cadre administratif et financier, directeur administratif, directeur de l'administration, responsable de la gestion et des services généraux, chef des services administratifs

### Activités principales

- ◆ Définir procédures et protocoles administratifs
- ◆ Planifier l'activité
- ◆ Répartir les ressources et moyens dans l'unité
- ◆ Gérer et manager des équipes
- ◆ Contrôler les résultats de production et prestations fournies
- ◆ Gérer la circulation d'informations
- ◆ Pourvoir à la gestion administrative : personnel, bail, assurances, obligations légales, questions juridiques...

### Activités spécifiques

- ◆ Gérer les ressources financières
- ◆ Gérer les ressources humaines
- ◆ Manager l'ensemble des services administratifs et juridiques

### Description synthétique

Le responsable des services administratifs organise et coordonne l'activité et les moyens des services administratifs. Il peut également avoir la responsabilité de plusieurs services ou entités administratives (personnel, finances, secrétariat, achats, ...).

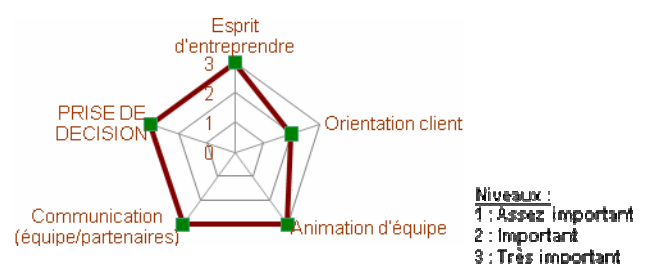
### Savoir-faire

- ◆ Animation et mobilisation d'équipes
- ◆ Fixation des objectifs et évaluation
- ◆ Organisation et répartition du travail
- ◆ Utilisation des outils bureautiques
- ◆ Communication orale et écrite
- ◆ Utilisation des procédures administratives

### Connaissances

- ◆ Techniques de gestion administrative
- ◆ Gestion des ressources humaines
- ◆ Gestion budgétaire

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Dans les grandes entreprises, il est placé sous la responsabilité d'un directeur comptabilité / finances.

Dans les moins grandes, il peut devenir directeur administratif et financier et avoir ainsi la responsabilité de la comptabilité et des finances et superviser différents services (RH, services généraux).

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : organismes fiscaux et sociaux
- ◆ Internes : responsables des différents services

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Poste accessible par promotion interne à des cadres expérimentés

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 3 et plus
- ◆ gestion ou commerce

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Il doit renforcer ses connaissances réglementaires en matière de statut du personnel, finances, aspects administratifs au fur et à mesure qu'il acquiert des responsabilités.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1205

## Emploi Type : Assistant

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Secrétaire, secrétaire de direction, assistant de direction

### Activités principales

- ◆ Traiter et mettre en forme des documents, rapports, courriers
- ◆ Recevoir et orienter des appels et messages téléphoniques
- ◆ Accueillir les visiteurs et les prendre en charge
- ◆ Prendre les RDV, tenir les agendas, réserver les salles
- ◆ Organiser des réunions, des séminaires, des déplacements
- ◆ Elaborer des compte-rendus de réunions
- ◆ Préparer et suivre les dossiers
- ◆ Prendre des notes et rédiger des comptes rendus et documents
- ◆ Reproduire et diffuser des documents
- ◆ Gérer les fournitures du service et matériel de bureau
- ◆ Dépanner au premier niveau les matériels de bureau

### Activités spécifiques

- ◆ Gérer le planning du supérieur hiérarchique
- ◆ Gérer le planning du personnel du service (congés, absence)
- ◆ Assurer le suivi du budget du service
- ◆ Prendre en charge des tâches et des dossiers relevant de la spécificité de son service d'attachement (marketing, communication, gestion des ressources humaines...)
- ◆ Etre personne ressources pour l'utilisation des outils bureautiques

### Description synthétique

L'assistant est le collaborateur direct d'un responsable d'équipe, d'un directeur de service ou d'un chef d'entreprise. Il est chargé d'assurer son secrétariat, celui du service ou d'une équipe et de l'assister dans la gestion et l'organisation administrative.

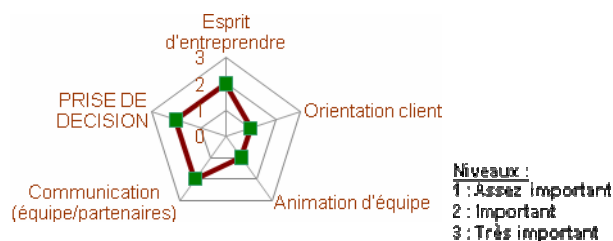
### Savoir-faire

- ◆ Utilisation des outils bureautiques
- ◆ Rédaction et mise en forme de documents
- ◆ Travail en équipe
- ◆ Définition d'un plan de classement
- ◆ Développement de son réseau relationnel (interne)
- ◆ Techniques d'accueil physique et téléphonique

### Connaissances

- ◆ Techniques de communication
- ◆ Organisation, fonctionnement et secteur d'activité de l'entreprise
- ◆ Connaissances détaillées des fonctionnalités des logiciels bureautiques
- ◆ Anglais

### Qualités requises



Emploi type : Assistant

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Dans les grandes entreprises, les services supports sont distincts et ont chacun une assistance administrative spécifique. L'assistant doit alors se spécialiser pour gérer des tâches et dossiers spécifiques (direction générale, RH, Marketing, Vente...).

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : contact direct avec l'extérieur
- ◆ Internes : supérieur hiérarchique

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accès indirect possible avec des formations de niveau V et IV (BEPC, CAP, Bac pro) lorsqu'elles sont complétées par une expérience confirmée de plusieurs années dans les techniques du secrétariat

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 2 et plus en assistantat

### Certifications

- ◆ sans objet

## Parcours dans l'emploi

Il est attendu, avec l'expérience, le développement d'une polyvalence certaine. Avec l'expérience, les responsabilités et l'autonomie dans la prise en charge des dossiers, s'accroissent, évoluant dans la gestion de dossier jusqu'à un niveau de chargé de mission.

## Passerelles

### Origines possibles

Agent d'accueil

### Évolutions possibles

Responsable des services administratifs



Assistant de gestion en comptabilité

Chargé de communication, marketing

## Code(s) ROME

- ◆ M1607

## Emploi Type : Archiviste documentaliste

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Documentaliste, bibliothécaire, responsable de documentation

## Activités principales

- ◆ Recenser et traiter la demande documentaire
- ◆ Recevoir et classer l'information documentaire
- ◆ Accueillir l'utilisateur du centre de documentation
- ◆ Créer et réaliser des revues de presse
- ◆ Assurer une veille documentaire

## Activités spécifiques

- ◆ Rédiger les fiches de prêt
- ◆ Suivre le budget du service

## Description synthétique

L'archiviste documentaliste constitue et actualise le fonds documentaire et les outils de recherche adaptés aux besoins des demandeurs d'informations et des utilisateurs potentiels.

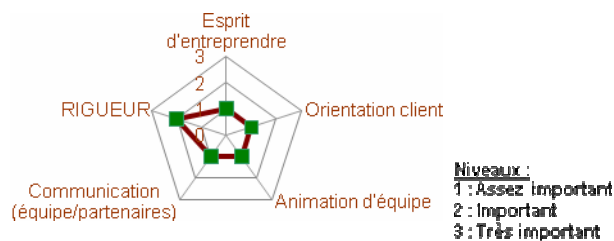
## Savoir-faire

- ◆ Recherche documentaire
- ◆ Utilisation des outils bureautiques
- ◆ Création et actualisation des banques de données
- ◆ Travail en équipe interprofessionnelle
- ◆ Travail en réseau et en partenariat

## Connaissances

- ◆ Gestion documentaire, classement et archivage

## Qualités requises



## Emploi type : Archiviste documentaliste

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

L'archiviste documentaliste est un emploi davantage présent dans les structures de grande taille.

#### ◆ Sectoriel

L'existence du poste est dépendant de l'activité de l'entreprise qui nécessite ou non la gestion centralisée d'un fonds documentaire. Les bases de données numérisées (décentralisées) ont tendance à remplacer les fonds documentaires (et entraîner la suppression du poste).

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs de données
- ◆ Internes : utilisateurs du service de documentation

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accès possible après expérience d'assistant et avec maîtrise des technologies de l'information (accès, stockage, numérisation, diffusion, ...)

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac + 2 ou plus en sciences de l'Information

#### Certifications

- ◆ sans objet

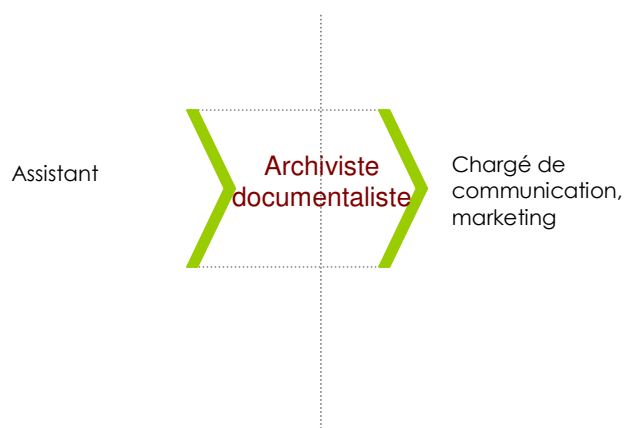
### Parcours dans l'emploi

Les responsabilités augmentent selon l'expérience du classement à la réponse aux demandes spécifiques et attentes des utilisateurs.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ K1601



## Emploi Type : Responsable Services Généraux

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Responsable de la maintenance et de la sécurité, directeur des services généraux

### Activités principales

- ◆ Définir les orientations techniques et financières et les améliorations du plan de maintenance
- ◆ Programmer et contrôler les interventions de maintenance réalisées par son équipe ou sous-traitées
- ◆ Organiser les contrôles réglementaires et la levée des réserves des contrôles réglementaires
- ◆ Contrôler les habilitations des personnels et les conditions de sécurité pour les interventions
- ◆ Élaborer les procédures et fiches de prescriptions techniques
- ◆ Manager l'équipe du service
- ◆ Répartir et allouer les ressources (humaines, techniques, matérielles) entre les différents secteurs techniques
- ◆ Élaborer des tableaux de bord pour le suivi et l'analyse de l'activité de son secteur (traçabilité)
- ◆ Assurer la veille technologique et réglementaire sur les installations et les bâtiments
- ◆ Assurer le conseil technique auprès des utilisateurs et des services de l'établissement

### Activités spécifiques

- ◆ Gérer la sécurité de l'établissement et encadrer les équipes de sécurité et de surveillance
- ◆ Gérer la restauration de l'établissement et encadrer les équipes de restauration

### Description synthétique

- ◆ Polyvalent, le responsable des services généraux assure le maintien en bon état et en fonctionnement des équipements, du matériel, des infrastructures et des bâtiments. Pour ce faire, il planifie et supervise la maintenance et encadre les équipes intervenantes et les services généraux.

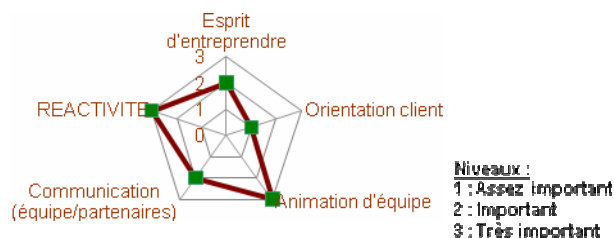
### Savoir-faire

- ◆ Analyse des défaillances afin de proposer des améliorations
- ◆ Direction et suivi des travaux d'entretien et de dépannage
- ◆ Application des prescriptions techniques (normes et réglementations)
- ◆ Adaptation des compétences du service aux évolutions des besoins de maintenance
- ◆ Choix et rédaction des procédures d'achats, de gestion et de suivi des procédures d'achats
- ◆ Logiciel dédié à la maintenance

### Connaissances

- ◆ Techniques en TCE/VRD
- ◆ Normes, règlements techniques et de sécurité
- ◆ Gestion budgétaire

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise, l'importance du patrimoine et des équipements, les équipes à encadrer et la responsabilité sont plus ou moins grandes. Dans les PME, la mission de responsable des services généraux peut être assurée par le responsable administratif et/ou financier. Dans les grandes entreprises, on parlera plutôt d'un directeur des services généraux.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires, organismes de contrôles (pour vérification et contrôles réglementaires)
- ◆ Internes : responsables des services administratifs

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Expérience en maintenance ou BTP

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 3

### Certifications

- ◆ sans objet

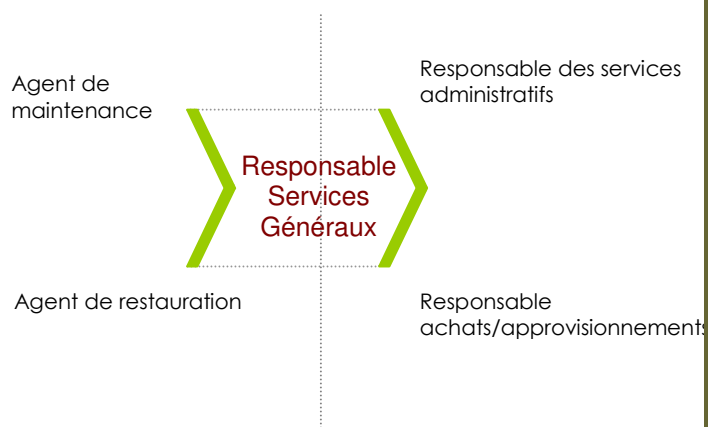
## Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience et la formation, le périmètre d'activité du responsable des services généraux peut augmenter, y compris dans l'encadrement des services administratifs, comptables ou financiers.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1205

## Emploi Type : Agent d'entretien

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Agent de nettoyage, homme / femme de ménage, technicien d'entretien, technicien de surface

### Activités principales

- ◆ Nettoyer les locaux de l'entreprise dans le respect des protocoles établis
- ◆ Contrôler l'approvisionnement ou approvisionner son poste de travail en matériels et produits
- ◆ Évacuer les déchets
- ◆

### Activités spécifiques

- ◆ Animer l'équipe de nettoyage
- ◆ Prendre en charge l'entretien des espaces verts

### Description synthétique

L'agent d'entretien assure le nettoyage des locaux et équipements dont il a la charge.

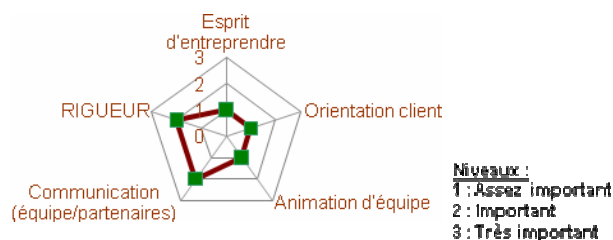
### Savoir-faire

- ◆ Utilisation des protocoles, des consignes écrites et des fiches techniques
- ◆ Adaptation des techniques et des protocoles aux prestations d'entretien et de désinfection demandées
- ◆ Travail en équipe
- ◆ Respect des règles d'hygiène et de sécurité (pour manipuler des détergents, en premier lieu)
- ◆ Discrétion avec le personnel de l'entreprise

### Connaissances

- ◆ Produits d'entretiens et de leurs utilisations et dosages
- ◆ Machines utilisées pour le nettoyage
- ◆ Géographie et topographie de l'établissement
- ◆ Techniques de gestion des flux stocks/produits

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Dans les petites entreprises, l'agent d'entretien pourra effectuer les tâches de l'agent de maintenance, et celles de manutention-magasiner. Il pourra également gérer la réception du courrier.

Dans les moyennes ou grandes entreprises, un agent d'entretien travaillera en équipe et pourra avoir en charge l'animation de cette équipe.

### ◆ Sectoriel

Dans le cas d'entreprises intervenant dans la branche des foires, salons et congrès, les tâches d'entretien lors d'une manifestation sont généralement effectuées par une entreprise prestataire.

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : sans objet
- ◆ Internes : responsable des services généraux

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Ensemble des locaux de l'entreprise

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Cet emploi/métier est accessible sans formation particulière

## Formations

### Principales formations

- ◆ Des CQP spécifiques peuvent être demandées

### Certifications

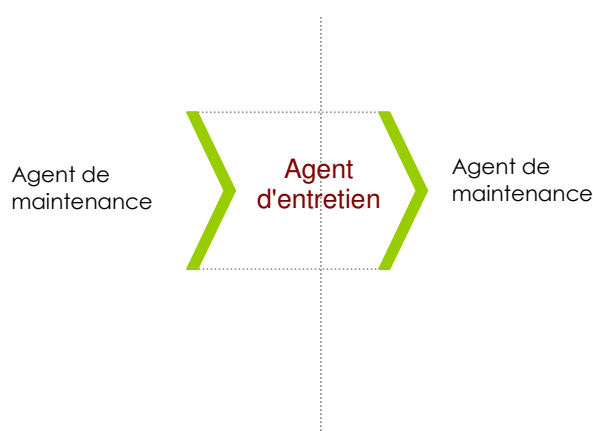
## Parcours dans l'emploi

L'agent d'entretien avec l'expérience et une capacité d'animation d'équipe peut encadrer une équipe dans les entreprises de taille suffisante. Egalement, le périmètre d'activité du nettoyage peut être étendu vers la maintenance de premier niveau.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ K2204

## Emploi Type : Agent de sécurité

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Agent de surveillance, gardien de sécurité, veilleur de nuit, vigile, agent de prévention et de sécurité des biens et des personnes

### Activités principales

- ◆ Surveiller physiquement ou électroniquement les biens, les locaux et les personnes
- ◆ Intervenir sur les lieux de l'incident (vol, dégradation, violence, incendie), éventuellement alerté par un système d'alarme
- ◆ Contrôler les flux de personnes et les accès (entrée, sortie)
- ◆ Enregistrer les informations, événements ou incidents
- ◆ Intervenir en cas de plan d'urgence et de secours et mettre en œuvre les consignes prévues à cet effet

### Activités spécifiques

- ◆ Effectuer des rondes, des itinéraires de surveillance
- ◆ Contrôler le fonctionnement des équipements techniques et des différents dispositifs de sécurité
- ◆ Intervenir lors d'un dysfonctionnement ou d'un incident.
- ◆ Animer l'équipe de la sécurité

### Description synthétique

L'agent de sécurité assure, par une présence continue, la sécurité des personnes, des locaux et des biens.

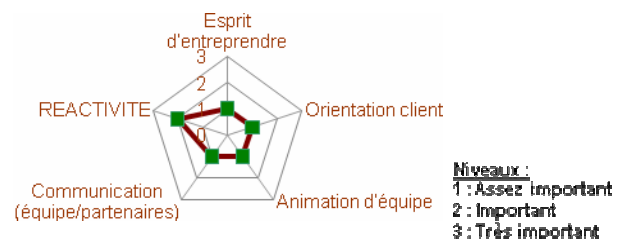
### Savoir-faire

- ◆ Analyse rapide des situations critiques ou à risques et décision des mesures à prendre en urgence
- ◆ Résolution d'une situation critique auprès d'individus violents ou malintentionnés
- ◆ Utilisation des moyens d'intervention appropriés aux situations à risques
- ◆ Utilisation des moyens de lutte contre un incendie
- ◆ Gestion de l'évacuation d'un bâtiment
- ◆ Transmission par écrit des informations
- ◆ Utilisation des systèmes de surveillance électronique
- ◆ Réalisation des premiers gestes d'urgence
- ◆ Sens de l'observation, constance et bonne condition physique

### Connaissances

- ◆ Règles de sécurité des biens et des personnes
- ◆ Techniques de négociation et de médiation
- ◆ Géographie et topographie de l'établissement

### Qualités requises



## Emploi type : Agent de sécurité

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Dans les établissements de taille importante, les équipes peuvent être étoffées. La fonction peut être partagée avec l'accueil ou assurée par un agent polyvalent. L'activité de sécurité peut être externalisée.

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : police, gendarmerie et services de secours, entreprises extérieures
- ◆ Internes : personnels de l'établissement et usagers

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Poste fixe ou mobile (rondes)

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Un premier niveau de préparation et de formation initiale n'est pas requis, mais, depuis le 31 mars 2009, il faut être en possession d'une carte professionnelle

### Formations

#### Principales formations

- ◆ CAP agent de prévention et de sécurité, BP agent technique de prévention et de sécurité

#### Certifications

- ◆ Formations spécifiques (sauveteur secouriste du travail, premiers secours, gestion des conflits,...)

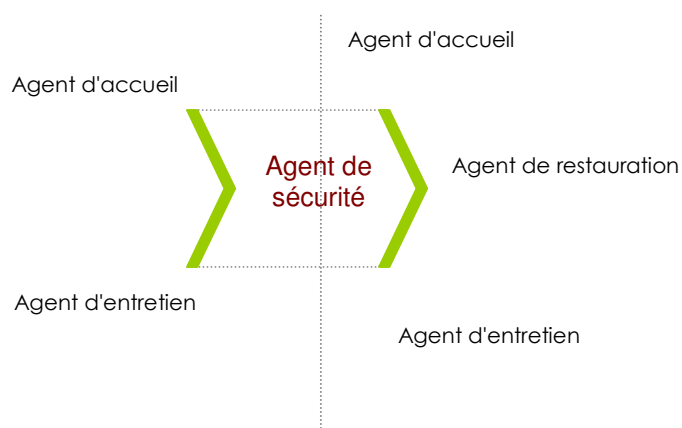
### Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience et la capacité d'animation d'équipe, un agent de sécurité peut encadrer une équipe, dans les entreprises de taille suffisante.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ K2503

## Emploi Type : Agent de restauration

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Agent technique alimentaire, agent d'office, agent de self, assistant de restauration

## Activités principales

- ◆ Assembler et présenter les préparations (plats, desserts...)
- ◆ Approvisionner la salle et la cuisine en denrées et produits alimentaires
- ◆ Desservir et nettoyer la salle, l'office, la rampe
- ◆ Laver la vaisselle et la batterie de cuisine (plonge à la main et/ou plonge en machine)
- ◆ Effectuer l'entretien courant des appareils et installations (trancheur, lave-vaisselle, appareils d'entretien industriels...)

## Activités spécifiques

- ◆ Tenir la caisse (facturation et encaissement...)
- ◆ Animer l'équipe de la restauration

## Description synthétique

L'agent de restauration prépare et dresse des mets simples par assemblage des différents éléments nécessaires, en se conformant à des normes de réalisation précises et d'hygiène. Il contribue aux nécessités du fonctionnement d'un espace de restauration.

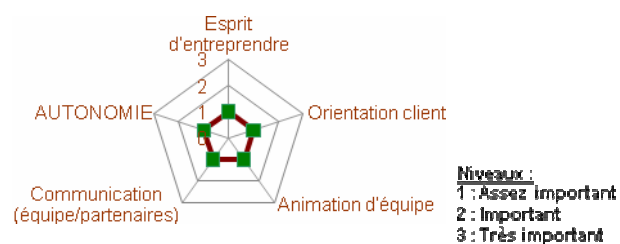
## Savoir-faire

- ◆ Mise en oeuvre et respect des règles d'hygiène alimentaire
- ◆ Maîtrise de techniques de production culinaires
- ◆ Adaptation de son rythme de travail aux exigences de la production
- ◆ Maîtrise d'un logiciel dédié de commandes des repas et de gestion des stocks

## Connaissances

- ◆ Hygiène générale et diététique
- ◆ Normes, règlements techniques et de sécurité

## Qualités requises



## Emploi type : Agent de restauration

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Le métier d'agent de restauration n'existe que dans les entreprises ayant mis en place un système de restauration interne à destination de ses salariés (cafétéria, cantine ou self-service) ; il s'agit le plus souvent d'entreprises de taille conséquente.

#### ◆ Sectoriel

Dans la branche des foires, salons et congrès, et en fonction du type et de l'importance de la manifestation, l'agent de restauration pourra être intégré dans une équipe de restauration plus grande, au service des visiteurs.

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs et prestataires externes
- ◆ Internes : responsable, client interne du restaurant

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Cuisine, salle ou comptoir de restauration

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Cet emploi/métier est accessible sans conditions particulières d'expérience

### Formations

#### Principales formations

- ◆ CAP ou BEP du domaine restauration, CAP employé de collectivité, CQP spécifiques

#### Certifications

- ◆ sans objet

### Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience et la capacité d'animation d'équipe, un agent de restauration peut encadrer une équipe, dans les entreprises de taille suffisante.

### Passerelles

#### Origines possibles

Agent d'entretien

Agent de maintenance

#### Évolutions possibles

Agent d'accueil

Agent d'entretien

Agent d'accueil

Agent de maintenance



### Code(s) ROME

- ◆ G1603



## Emploi Type : Agent de maintenance

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Agent technique bâtiment, ouvrier de maintenance des bâtiments, agent de maintenance des bâtiments, agent polyvalent

## Activités principales

- ◆ Procéder à des interventions sur des champs techniques ou technologiques différents (électricité, électronique, mécanique, menuiserie, maçonnerie, peinture, plomberie...)
- ◆ Remettre en état les installations, matériels, réseaux ou bâtiments, par échange de pièces ou réparation
- ◆ Assurer l'entretien courant, à partir de consignes, plans et programmes de maintenance
- ◆ Vérifier le fonctionnement des équipements techniques (ascenseur, chauffage, ampoules...)
- ◆ Rendre compte de l'intervention, oralement ou par écrit

## Activités spécifiques

- ◆ Animer l'équipe de la maintenance
- ◆ Prendre en charge l'entretien des espaces verts
- ◆ Participer à la surveillance et à la sécurité des bâtiments (ouverture et fermeture des portes...)

## Description synthétique

L'agent de maintenance s'assure du bon fonctionnement et du maintien en l'état du bâtiment et de ses principales installations et peut réaliser de menus travaux.

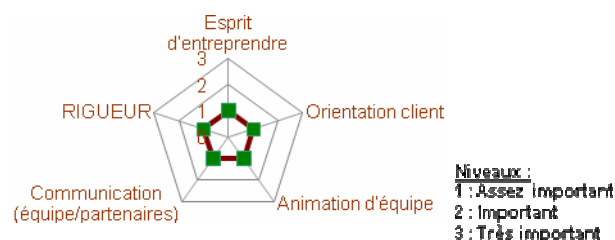
## Savoir-faire

- ◆ Lecture de plan de bâtiment
- ◆ Réalisation de petits levés de plan, de croquis cotés
- ◆ Diagnostic du niveau de compétence nécessaire pour réaliser une intervention
- ◆ Utilisation des outils de maçonnerie, plâtrerie, peinture, menuiserie et électricité pour appliquer les produits de base du bâtiment

## Connaissances

- ◆ Produits et matériaux de base du bâtiment
- ◆ Techniques bâtiment et installations
- ◆ Calcul, géométrie de base
- ◆ Réglementation en hygiène, sécurité et conditions de travail

## Qualités requises



## Emploi type : Agent de maintenance

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Dans des entreprises de petite taille, certaines tâches d'agent de maintenance peuvent être réalisées par l'agent d'accueil ou l'assistant administratif. Selon l'organisation des entreprises, l'agent de maintenance peut assurer la réception du courrier et des tâches de manutention-magasinage. Il peut également participer à la surveillance et à la sécurité des bâtiments.

Dans une grande entreprise, l'agent peut être amené à gérer une équipe.

#### ◆ Sectoriel

Dans la branche des foires, salons et congrès, l'agent de maintenance peut assurer la permanence des bâtiments pendant les manifestations et, lors d'événements de petite taille, effectuer des tâches d'agent d'exploitation.

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs et prestataires externes
- ◆ Internes : responsable des services généraux

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Ensemble des locaux de l'entreprise

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Première expérience dans un métier de second œuvre en bâtiment

### Formations

#### Principales formations

- ◆ CAP ou BEP du bâtiment

#### Certifications

- ◆ Habilitation électrique suivant le niveau d'intervention dans le domaine

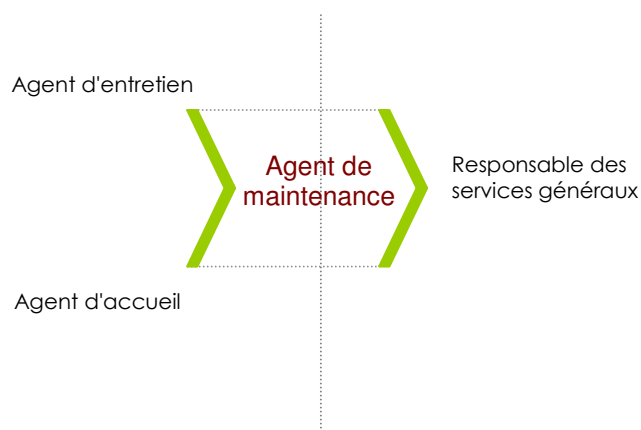
### Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience et la capacité d'animation d'équipe, un agent de maintenance peut encadrer une équipe, dans les entreprises de taille suffisante.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ I1203

## Emploi Type : Agent d'accueil

## Autres appellations

### Appellations courantes :

- ◆ Hôte d'accueil, agent d'information, standardiste

## Activités principales

- ◆ Recevoir, identifier et orienter les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques
- ◆ Prendre des messages et les restituer selon des consignes ponctuelles ou permanentes
- ◆ Actualiser les informations (fichiers, mouvements de personnel) permettant d'orienter le visiteur ou la communication

## Activités spécifiques

- ◆ Réaliser des travaux de secrétariat : reprographie, frappe, fax, classement, vérification administrative simple...
- ◆ Contrôler l'accès des visiteurs ou clients
- ◆ Communiquer des informations sur les produits ou services de l'entreprise
- ◆ Encadrer l'équipe d'agents d'accueil

## Description synthétique

L'agent d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques externes et internes vers l'interlocuteur ou le service recherché.

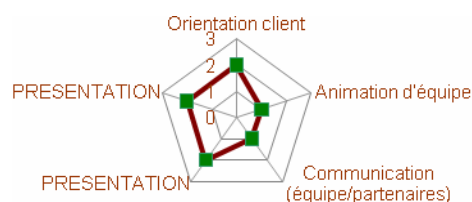
## Savoir-faire

- ◆ Évaluation de la demande des visiteurs et clients
- ◆ Orientation des visiteurs et clients dans l'établissement
- ◆ Reformulation d'une demande de renseignement
- ◆ Gestion et résolution de situations conflictuelles
- ◆ Gestion des appels téléphoniques simultanés
- ◆ Utilisation de toutes les fonctionnalités du téléphone du standard et des logiciels d'information interne
- ◆ Compréhension des demandes et orientation rapide de l'interlocuteur vers le bon poste
- ◆ Évaluation de l'urgence d'un appel
- ◆ Gestion du stress
- ◆ Réactions adaptées aux situations d'urgence

## Connaissances

- ◆ Techniques d'accueil physique et téléphonique
- ◆ Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- ◆ Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes
- ◆ Notions de bureautique
- ◆ Anglais courant ou autres langues étrangères spécifiques à l'activité

## Qualités requises



**Niveaux :**  
 1 : Assez important  
 2 : Important  
 3 : Très important

## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

L'agent d'accueil peut assurer uniquement l'accueil physique ou uniquement l'accueil téléphonique ou encore les deux, ce qui est désormais la forme la plus courante. Le poste prévoit la plupart du temps la prise en charge annexe de travaux de secrétariat. La fonction accueil peut être sous la responsabilité directe du responsable administratif. Dans une petite entreprise, l'agent d'accueil peut prendre en charge certaines tâches de l'agent de maintenance.

### ◆ Sectoriel

sans objet

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : tout interlocuteur de l'établissement (clients, visiteurs...)
- ◆ Internes : services et personnel de l'établissement pour orientation des usagers

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau d'accueil

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accessible avec une expérience professionnelle de courte durée dans les services administratifs

## Formations

### Principales formations

- ◆ Baccalauréat professionnel services (accueil assistance conseil) et MC accueil réception

### Certifications

- ◆ sans objet

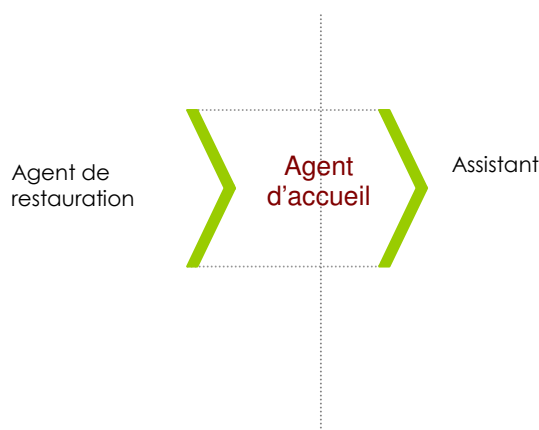
## Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience et la capacité d'animation d'équipe, un agent d'accueil peut encadrer l'équipe d'accueil, dans les entreprises de taille suffisante.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ M1601

## Emploi Type : Responsable Informatique

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Directeur du service informatique, responsable de département informatique, directeur des systèmes d'information

### Activités principales

- ◆ Évaluer les besoins des utilisateurs, et les traduire en solutions techniques
- ◆ Encadrer l'équipe informatique
- ◆ Élaborer des projets d'acquisitions en matériels et logiciels informatiques et prestations
- ◆ Elaborer et gérer un budget
- ◆ Définir, adapter et mettre en œuvre des processus, procédures, protocoles informatiques
- ◆ Gérer, coordonner et animer des activités ou des projets transversaux informatiques, en relation avec d'autres services
- ◆ Élaborer des outils et des méthodes destinées à assurer la fiabilité, la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes d'information
- ◆ Élaborer, suivre et maîtriser des contrats de sous-traitance informatique
- ◆ Assurer la veille technologique et fonctionnelle sur les marchés et produits informatiques

### Activités spécifiques

- ◆ Elaborer et réaliser des actions de formation en fonction des besoins des salariés de l'entreprise

### Description synthétique

Le responsable informatique dirige l'équipe informatique dans le cadre des objectifs fixés. Il définit l'opérationnalité et la sécurité des systèmes informatiques. Il recueille les besoins et propose les évolutions technologiques. Il gère l'achat d'équipements et de prestataires. Il veille au déploiement des équipements et à la formation des utilisateurs.

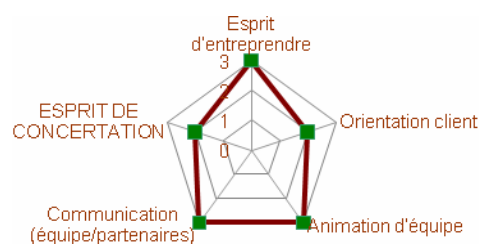
### Savoir-faire

- ◆ Planification de développement informatique
- ◆ Conseil en organisation
- ◆ Animation, formation
- ◆ Etude d'opportunité
- ◆ Rédaction des cahiers des charges
- ◆ Analyse fonctionnelle
- ◆ Conduite de projet
- ◆ Gestion budgétaire
- ◆ Techniques générales de management

### Connaissances

- ◆ Droit des données informatiques
- ◆ Organisation du fonctionnement interne de l'établissement
- ◆ Produits et marché informatiques
- ◆ Hard et soft informatiques

### Qualités requises



**Niveaux :**  
**1 : Assez important**  
**2 : Important**  
**3 : Très important**

## Emploi type : Responsable Informatique

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise et son organisation, l'activité informatique peut être externalisée, les plus petites ayant tendance à faire appel à des prestataires.

Selon la taille de l'entreprise, l'équipe à encadrer sera plus ou moins grande.

#### ◆ Sectoriel

sans objet

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : fournisseurs
- ◆ Internes : différents services

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Expérience en méthodologie de conduite de projet ou avoir participé à des projets importants et en management d'équipe

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac + 5 en informatique (Ingénieur, Master Professionnel ou Universitaire,...)

#### Certifications

- ◆ sans objet

### Parcours dans l'emploi

Avec de l'expérience, et si la taille et l'organisation de l'entreprise le permettent, un responsable informatique peut devenir directeur des services informatiques ou directeur des systèmes d'information.

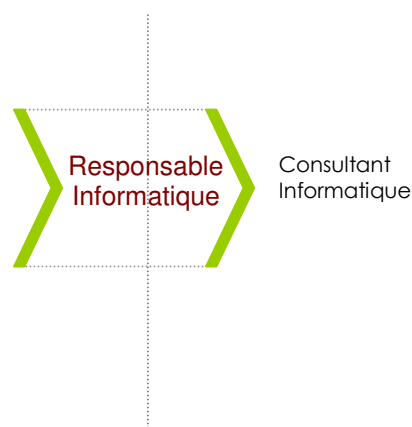
### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles

Webmestre

Consultant informatique



### Code(s) ROME

- ◆ M1803

## Emploi Type : Webmestre

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Webmaster, développeur web, administrateur internet intranet, développeur internet intranet, concepteur internet intranet, intégrateur internet intranet

### Activités principales

- ◆ Animer et faire évoluer un ou plusieurs sites Internet
- ◆ Recenser et analyser les besoins utilisateurs
- ◆ Tester et lancer le site et/ou ses nouvelles pages
- ◆ Référencer le site
- ◆ Rédiger les documentations du site (notice d'utilisation) et former les contributeurs du site
- ◆ Animer les forums et les chats, alimenter et mettre à jour les contenus, repenser la présentation graphique
- ◆ Suivre les statistiques de connexion
- ◆ Assurer la maintenance corrective et évolutive du site (actualisation du site)

### Activités spécifiques

- ◆ Traduire en langage spécialisé les données à mettre sur le site Internet
- ◆ Concevoir la charte graphique (agencement du site, choix des couleurs, animations...) et définir l'architecture générale et les rubriques
- ◆ Assurer le développement technique du site

### Description synthétique

À la fois technicien, graphiste et rédacteur, le webmestre a comme mission d'animer et de faire évoluer un ou plusieurs sites internet/intranet et peut s'appuyer sur des prestataires externes.

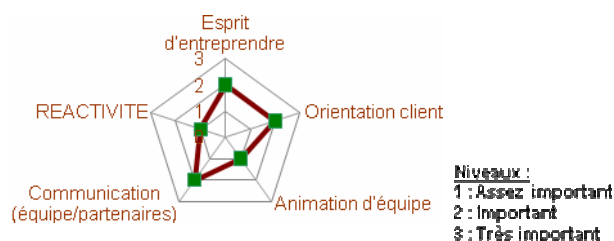
### Savoir-faire

- ◆ Évaluation des besoins des utilisateurs et adaptation des solutions informatiques de type Web
- ◆ Développement et actualisation des interfaces (site internet)
- ◆ Graphisme et mise en page
- ◆ Hiérarchisation des informations devant figurer sur le site web
- ◆ Identification des évolutions technologiques
- ◆ Animation des réunions et de formations d'utilisateurs

### Connaissances

- ◆ Droit des données informatiques
- ◆ Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- ◆ Anglais

### Qualités requises



## Variabilité de l'emploi

### ◆ Type d'entreprise

Dans une grande entreprise, dont il supervise le site Internet et/ou intranet, le webmestre joue un rôle d'interface entre les différentes équipes. Il coordonne toutes les compétences nécessaires au bon fonctionnement du site, avec le souci de respecter un budget.

Dans une entreprise plus petite, il cumule toutes les fonctions et peut avoir une autonomie plus grande.

Selon les choix et l'organisation de l'entreprise, le Webmestre sera plus orienté vers l'animation, la conception ou le développement de site ou encore vers la communication.

### ◆ Sectoriel

Vitrine de l'entreprise, les ressources web peuvent jouer un rôle plus ou moins élaboré dans l'activité de production du cabinet.

## Conditions d'exercice

### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : utilisateurs
- ◆ Internes : responsable communication et marketing ; responsable informatique

### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

## Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Une première expérience de 1 à 5 ans est généralement exigée

## Formations

### Principales formations

- ◆ Bac + 2 services et réseaux de communication, art graphique option webmestre ou Informatique option webmestre

### Certifications

- ◆ sans objet

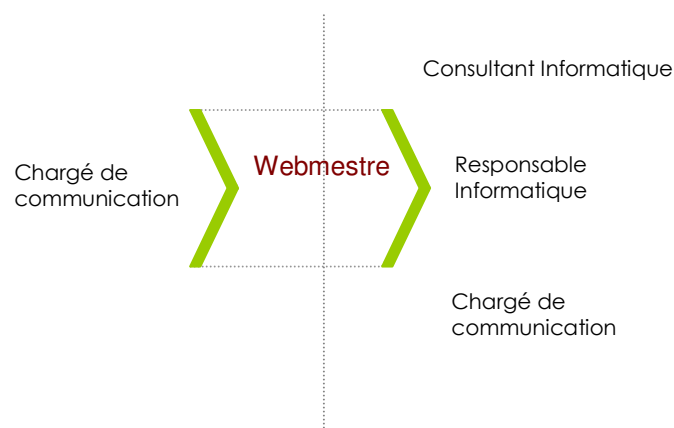
## Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, le webmestre peut acquérir davantage d'autonomie dans la conception du site (architecture générale, rubriques, charte graphique...) et peut coordonner une équipe.

## Passerelles

### Origines possibles

### Évolutions possibles



## Code(s) ROME

- ◆ E1101 ; E1103 ; E1104



## Emploi Type : Responsable qualité

### Autres appellations

#### Appellations courantes :

- ◆ Ingénieur qualité, responsable assurance qualité
- ◆

### Activités principales

- ◆ Concevoir la politique qualité dans le cadre du programme qualité
- ◆ Coordonner les actions d'évaluation des pratiques et des audits internes qualité
- ◆ Organiser et maintenir le système de management de la qualité
- ◆ Définir et mettre en œuvre le plan de communication sur la politique et le programme qualité
- ◆ Définir les outils de gestion de la qualité (système documentaire, indicateurs...)
- ◆ Organiser la mesure de la satisfaction des usagers
- ◆ Assurer la veille normative et réglementaire
- ◆ Assurer la formation et l'assistance méthodologique
- ◆ Préparer les démarches de certification ou d'accréditation spécifiques

### Activités spécifiques

- ◆ Définir les actions d'hygiène et sécurité
- ◆ Définir et mettre en œuvre un plan développement durable et responsabilité sociale de l'entreprise

### Description synthétique

Le responsable qualité est en charge du plan qualité (élaboration, appui à la mise en oeuvre, audit). Il doit amener ses collègues à intégrer les exigences de la qualité dans leurs activités.

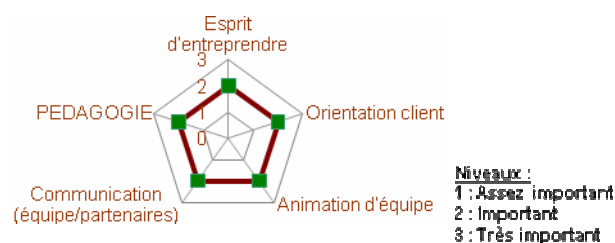
### Savoir-faire

- ◆ Utilisation des outils et des méthodes de management de la qualité ou d'évaluation
- ◆ Recherche et exploitation des sources d'informations
- ◆ Animation de groupes de travail
- ◆ Utilisation des techniques d'enquêtes
- ◆ Utilisation des outils bureautiques
- ◆ Conduite de projet
- ◆ Logiciel dédié au suivi de la qualité
- ◆ Audit interne
- ◆ Formation

### Connaissances

- ◆ Démarches, méthodes et outils de la qualité
- ◆ Référentiels qualité
- ◆ Normes et réglementations applicables
- ◆ Communication et pédagogie

### Qualités requises



## Emploi type : Responsable qualité

### Variabilité de l'emploi

#### ◆ Type d'entreprise

Selon son expérience et le type d'entreprise, le responsable qualité a plus ou moins d'autonomie dans la conception de la démarche qualité.

Dans les petites entreprises, l'introduction d'une démarche qualité peut être réalisée en ayant recours à un prestataire (consultant qualité) ou être une fonction transversale d'un opérationnel.

Le responsable qualité peut également être en charge de la démarche développement durable de l'entreprise.

#### ◆ Sectoriel

Selon le secteur, l'exercice du métier nécessite une adaptation aux produits, prestations et modes de production.

### Conditions d'exercice

#### 1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : organismes d'accréditation et de certification
- ◆ Internes : directeurs des différents services

#### 2. Lieu(x) de travail

- ◆ Bureau

### Pré requis d'accès à l'emploi

- ◆ Accessible aux débutants même si une expérience professionnelle peut être souhaitée dans le domaine de la qualité

### Formations

#### Principales formations

- ◆ Bac + 5 associé à une formation qualité

#### Certifications

- ◆ sans objet

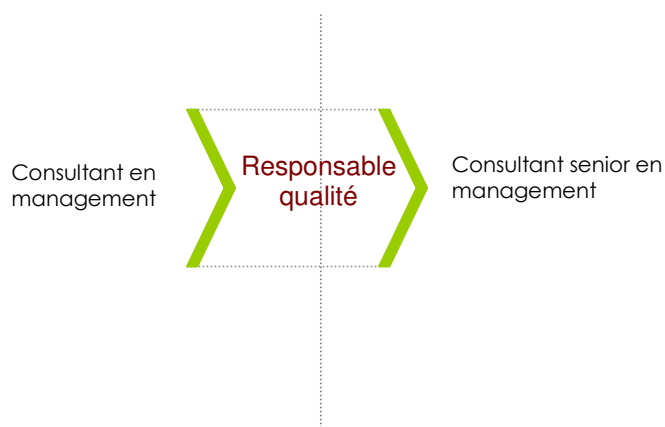
### Parcours dans l'emploi

Selon son expérience et la taille de l'entreprise, le responsable qualité interviendra au niveau de la mise en œuvre de la démarche qualité uniquement ou également à celui de sa conception et organisation.

### Passerelles

#### Origines possibles

#### Évolutions possibles



### Code(s) ROME

- ◆ H1502