

DIAGNOSTIC OPERATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

Présentation du sujet de l'épreuve support E5

L'épreuve E5 a pour objectif d'évaluer des compétences « à fort potentiel de développement », de diagnostic et de proposition de solutions, qui apparaissent dans l'ensemble des finalités du métier. Ces compétences portent fortement la distinction entre le ou la secrétaire et l'assistant(e).

L'objectif de l'épreuve est d'évaluer les capacités du candidat, dans la recherche d'efficience organisationnelle, à :

- *établir et formuler un diagnostic opérationnel ;*
- *mobiliser les méthodes et les outils d'analyse ;*
- *rechercher, évaluer et proposer des solutions ;*
- *concevoir la mise en œuvre de la décision ;*
- *assurer le suivi de la décision.*

Le sujet est composé :

- d'une mise en situation professionnelle,
- d'un questionnement en 2 parties,
- et d'annexes.

La pagination totale n'excède pas 18 pages. Le temps lecture + réalisation est de 4 heures.

Le sujet est construit à partir de données réelles ou d'une réalité « transformée », le contexte demeurant réaliste.

I - La mise en situation professionnelle

L'exposé de la mise en situation professionnelle rassemble des données qui permettent au candidat :

- ***de repérer le type d'organisation dans lequel il se situe.***

La taille de l'organisation justifie l'existence d'un poste d'assistant(e) de manager.

- ***de comprendre le fonctionnement de l'organisation ou du service, le rôle des différents acteurs.***

La présentation du contexte intègre 3 composantes : une composante managériale, une composante organisationnelle et une composante informationnelle/technique caractérisée, en particulier par la présentation d'éléments du système d'information.

- ***de repérer un besoin ou un (des) dysfonctionnements qui produisent des effets visibles et évaluables,***

Exemples de besoin : besoin de formation, aménagement de locaux, d'organisation (réunion, événement, travail collaboratif).

Exemple de dysfonctionnement : dans la circulation des informations.

- ***d'identifier clairement la mission dont l'assistant (le candidat) est chargé et la marge de manœuvre dont il dispose, exprimée par des ressources et des contraintes.***

Le positionnement de l'assistant(e) est conforme au référentiel (niveau III de formation). La mission se réfère exclusivement aux compétences du « métier ». Les contraintes et ressources font référence aux « Conditions de réalisation » du référentiel.

- **en vue d'établir un diagnostic opérationnel et des propositions de solutions.**

Le recours aux outils organisationnels n'est donc pas une fin en soi. Les outils sont mobilisés pour diagnostiquer une situation, dysfonctionnement ; ils doivent permettre de faire des propositions (améliorations de l'existant par exemple).

II Le questionnement en deux parties

Première partie - Réalisation d'un diagnostic et proposition de solution(s).

Exemple

Présentez, dans une note ou un rapport de deux pages environ accompagnées de leurs annexes :

- votre diagnostic opérationnel ;
- les solutions d'ordre organisationnel ou financier que vous proposez en conséquence à votre manager.

Le diagnostic, étayé par une démarche structurée qui recourt à des outils d'analyse, doit être justifié.

Les propositions d'amélioration doivent être :

- décrites et argumentées
- réalistes et pertinentes : cohérentes avec le diagnostic, prenant en compte les ressources et les contraintes, dans le cadre des responsabilités de l'assistant.

L'assistant est dans son rôle d'aide à la décision : les solutions proposées sont suffisamment explicitées et argumentées. Les outils portant les améliorations sont donc cités mais non développés.

Le diagnostic et les propositions de solutions **prennent la forme d'un court rapport ou d'une note adressés au manager**, en fonction de ce qui est précisé dans l'énoncé. Ils sont étayés, selon le choix du candidat, par des schémas et tableaux (qui peuvent être présentés en annexe).

Il n'existe pas une solution unique à cette première partie. L'évaluation du candidat privilégie donc la prise en compte d'un contexte, la pertinence et la cohérence, l'argumentation... **Pour qu'elle soit possible, le diagnostic doit être justifié et les propositions de solution argumentées.**

Deuxième partie - Organisation et suivi de la décision

Exemple

3. Assurez le suivi et l'organisation de la décision de X (le manager).

Cette seconde partie s'appuie sur une décision du manager. Elle est donc à la fois réaliste (l'assistant propose, le manager décide) et, dans un contexte d'examen, elle permet au candidat de composer indépendamment de la première partie.

La mise en œuvre de la décision du manager s'appuie sur des outils suggérés par le manager ou proposés par le candidat. Dans ce dernier cas, les outils de mise en œuvre et de suivi proposés par le candidat doivent être, là encore pertinents au regard du contexte et des objectifs.

Le degré de formalisation attendu du candidat prend en compte le temps limité par la durée de l'épreuve :

- lecture du sujet : 30 min
- première partie : 1h45 à 2h
- deuxième partie : 1h30 à 1h45

III Les annexes

Elles servent à nourrir le diagnostic du candidat et ses propositions de solutions. Elles conditionnent donc aussi la réalisation.

Le contenu des annexes est défini dans la colonne présentant les conditions de réalisation (« on donne ») du référentiel

Exemples : organigramme de structure, représentation schématique d'éléments du système d'information et description de certains de ses éléments, descriptif d'activités administratives, de processus de travail d'un service, (procédures, acteurs, ressources,...) de modalités d'organisation, de procédures), budget disponible, délais de réalisation, données disponibles, moyens d'information et de communication....

Elles sont :

- « utiles », c'est-à-dire qu'elles contribuent réellement à la formulation du diagnostic et à la proposition de solutions,
- diversifiées (textes, tableaux, schémas).