

# Présentation du sujet support de l'épreuve E5

## Diagnostic opérationnel et proposition de solutions

Le sujet est composé :

- d'une mise en situation professionnelle,
- d'un questionnaire en deux parties,
- et d'annexes

Il est construit à partir de données réelles ou d'une « réalité » transformée.

### 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,
- de comprendre le fonctionnement de l'organisation ou du service, le rôle des différents acteurs,
- de repérer un besoin ou un (des) dysfonctionnements qui produisent des effets visibles et évaluables,
- de comprendre clairement la mission dont il est chargé et éventuellement la marge de manœuvre dont il dispose (contraintes),

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

Il intègre 3 composantes :

un contexte managérial, organisationnel, informationnelle/technique

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

Exemples de dysfonctionnements : dans la circulation des informations, absence de procédure....

Critères de recevabilité
--------------------------

### Fond :

Toute référence à une organisation existante doit impérativement être assortie d'une autorisation signée.

Le contexte est crédible, éviter les organisations dont la taille ne justifie pas l'existence d'un poste d'assistant(e) de manager.

Le positionnement de l'assistant(e) est conforme au référentiel (niveau III de formation).

On retient exclusivement les compétences du « métier ».

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

### Forme

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

## II Le questionnement en deux parties

### Première partie

Réalisation d'un diagnostic (question 1) qui s'appuie sur la mobilisation d'un ou des outils adaptés  
et proposition de solution(s) (question 2)

#### Exemple

- 1- *Réalisez un diagnostic opérationnel. Vos conclusions seront présentées dans une note structurée.*
- 2- *A partir de ce diagnostic, proposez à votre manager des solutions qui tiennent compte de vos observations. Elles doivent être justifiées.*

### Deuxième partie

Suivi et organisation de la décision (question 3)

#### Exemple

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

## III Les annexes

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

Le contenu des annexes est défini dans la colonne « on donne » du référentiel

Exemples : organigramme de structure, descriptif d'activités administratives, de processus de travail d'un service, (procédures, acteurs, ressources,...) de modalités d'organisation, de procédures)....

Critères de recevabilité
--------------------------

#### Fond :

Elles sont :

- « utiles », c'est-à-dire qu'elles contribuent réellement à la formulation du diagnostic et à la proposition de solutions, d'où la nécessité d'épurer parfois des textes trop longs par exemple)
- diversifiées (textes, tableaux, schémas)

#### Forme

Elles sont :

- numérotées
- lisibles et reproductibles (autorisation fournie si emprunt à une organisation existante).

Elles comportent

- un titre
- une source