

## 4. Assistance à l'utilisation des équipements et solutions numériques

**Objectif** | Répartir et filtrer les communications et le courrier dans le respect des règles fixées au sein de l'entité

### I. Cerner le problème

L'utilisation désormais systématique des technologies de l'information et de la communication impose l'acquisition de nouvelles compétences chez les salariés. Le développement rapide de nouveaux logiciels ou équipements oblige les organisations à investir régulièrement pour mettre à jour leur système informatique. Les différents collaborateurs ont parfois du mal à s'adapter à ces changements, il est alors nécessaire de leur porter assistance pour qu'ils parviennent à utiliser les différents équipements.

#### A. Les causes d'échec et les vecteurs de réussite dans l'utilisation du numérique

Dans la mesure du possible il est essentiel d'anticiper l'arrivée d'un nouvel équipement auprès des collaborateurs. Une mauvaise communication sur l'origine et les raisons du changement risque d'entraîner des résistances car les utilisateurs ne verront pas l'intérêt de la nouveauté, ils retiendront seulement les aspects négatifs c'est-à-dire qu'ils vont devoir modifier leurs habitudes. De plus, en anticipant l'arrivée d'un nouvel équipement, il est possible d'impliquer les futurs utilisateurs ce qui permettra de les motiver pour son utilisation. Lorsqu'un nouvel équipement doit être mis en place il faut s'assurer qu'il corresponde à un réel besoin et qu'il réponde de façon adéquate à ce besoin, sinon son utilisation sera compromise car elle sera considérée comme inutile par les collaborateurs. Il est également nécessaire d'être vigilant lors de la période de transition entre l'ancien et le nouvel équipement afin d'assurer un accompagnement suffisant pour ceux qui en ont besoin. Il est devenu essentiel de mettre à jour les compétences

des collaborateurs pour une plus grande maîtrise des outils numériques.

Au-delà de ces résistances au changement que montrent parfois les collaborateurs, ils peuvent également être confrontés à des difficultés techniques dans l'utilisation des équipements informatiques et des applications numériques. L'origine de ces difficultés peut être multiple et ces problèmes peuvent avoir des répercussions tant au niveau de la productivité qu'au niveau de l'ambiance de travail. L'exécution des tâches peut être ralentie, le matériel endommagé et des situations de stress peuvent dégénérer. Pour éviter ces effets préjudiciables à l'organisation, il convient de mettre en place une assistance aux utilisateurs.

Un utilisateur peut être confronté à deux types de difficultés : l'incident technique et la méconnaissance de l'outil. Les difficultés peuvent être rencontrées à différents niveaux du système : logiciels, équipements et périphériques, sécurité des données ou encore paramétrage. L'incident technique peut provenir d'une défaillance du système ou d'une mauvaise utilisation de l'outil. Une défaillance mineure peut être résolue par l'utilisateur tandis qu'une défaillance majeure nécessitera une intervention extérieure. La mauvaise utilisation de l'outil pourra quant à elle être corrigée grâce à une assistance interne apportée par des collègues, le responsable SI ou encore un webmaster.

La multiplicité des outils numériques mis à la disposition des collaborateurs pose le problème de leur maîtrise et de la formation du personnel.

Afin de limiter les incidents techniques il est nécessaire d'organiser une maintenance adaptée au matériel. De plus, le matériel doit être adapté à l'activité de l'organisation : sous-dimensionné il risque d'être victime

d'une usure prématurée et de nombreuses défaillances, à l'inverse, surdimensionné il sera trop complexe et difficile à maîtriser par les collaborateurs. Le matériel doit être utilisé régulièrement pour un fonctionnement optimal et une bonne maîtrise par les utilisateurs. Bien entendu, la formation des utilisateurs à l'usage des différents équipements doit être suffisante et adaptée.

## B. Les règles essentielles en matière de communication numérique

Les collaborateurs doivent prendre conscience que les outils numériques sont de précieux alliés pour la performance de l'organisation. Ils permettent d'automatiser de nombreuses tâches, ils facilitent l'organisation et le travail et ils offrent un gain de temps considérable notamment pour les communications. Cependant il est indispensable de respecter quelques règles dans l'utilisation des outils numériques pour se protéger des risques inhérents à leur usage (virus, piratage,...).

La messagerie électronique peut devenir une source de difficultés si elle n'est pas utilisée en prenant quelques précautions : plusieurs virus se propagent à travers des pièces jointes non sécurisées, soyez donc prudent face à des pièces jointes suspectes. Sachez aussi reconnaître les mails de hameçonnage qui tentent d'obtenir vos coordonnées bancaires ou personnelles, de la même manière supprimez tous les courriels qui proviennent de chaînes. Pour éviter de diffuser inutilement des adresses mails qui pourraient ensuite être utilisées de manière inappropriée, n'oubliez pas de supprimer les adresses des précédents destinataires lorsque vous transférez un courriel. Pour les mêmes raisons, n'hésitez pas à utiliser le champ « Cci » (qui signifie copie carbone invisible) quand vous transmettez le courriel à plusieurs personnes, ainsi les adresses concernées seront invisibles aux yeux des autres destinataires. Sauf dans le cas où vous souhaiteriez que les destinataires sachent qui est en copie, il faudra alors utiliser le champ « Cc ».

Pour une bonne utilisation de votre messagerie électronique, consultez votre boîte de réception plusieurs fois par jour et traitez les courriels au fur et à mesure sinon vous risquez d'être rapidement débordé. Vous pouvez également créer des dossiers pour classer les courriels reçus afin de les retrouver plus facilement et des listes de diffusion si vous réalisez fréquemment des envois groupés aux mêmes collaborateurs.

Les outils numériques permettent d'obtenir, de créer et de stocker un très grand nombre de données. Lorsqu'elles sont importantes, il est essentiel de les sauvegarder régulièrement sur un disque dur externe, une clé USB ou un cloud pour ne pas les perdre en cas de défaillance de votre appareil.

La question de la confidentialité est également importante dans le cadre de l'usage du numérique. Vos mots de passe doivent respecter le degré de sécurité imposé par votre organisation (utilisation d'un nombre minimum de caractères, caractères spéciaux, chiffres,...), n'hésitez pas à les changer régulièrement. Les droits d'accès aux différents dossiers ou logiciels doivent aussi être accordés avec attention. Les données sensibles doivent être accessibles uniquement aux collaborateurs concernés. Il est même possible de procéder au chiffrement des données pour des situations nécessitant une confidentialité importante.

## II. Déterminer l'assistance adaptée

Face aux difficultés que peuvent rencontrer les collaborateurs, il est nécessaire de mettre en place une assistance adaptée à la situation. Les supports et les formes d'assistance sont variés et peuvent ainsi répondre au mieux aux besoins d'un groupe ou d'un collaborateur. Ces outils peuvent être utilisés en amont des changements pour anticiper les difficultés et limiter les résistances, ou *a posteriori* pour faire face aux demandes des collaborateurs. Ils peuvent être généraux et convenir à l'ensemble du groupe ou plus individualisés, sous forme écrite, orale ou encore visuelle.

### A. Les supports d'assistance généraux

Les supports d'assistance généraux permettent de gérer les difficultés les plus couramment rencontrées. Pour créer ces supports, il faut d'abord analyser les problèmes qui risquent de se poser puis présenter la marche à suivre pour les résoudre. Pour être efficaces, ces supports doivent répondre à des difficultés réelles et être facilement compréhensibles, il faut donc éviter d'utiliser un vocabulaire trop technique.

Le mode opératoire est un document technique, sur un support papier ou numérique, décrivant une suite d'instructions très précises qui permettent de réaliser une tâche. Le mode opératoire présente le déroulement détaillé des opérations à effectuer, elles peuvent parfois

être illustrées à l'aide de schémas, dessins, images ou même captures d'écran. La présentation est libre, le mode opératoire peut donc prendre la forme d'un tableau, d'un logigramme, d'une liste,... L'essentiel étant que le document soit adapté et compréhensible par ses destinataires. Cependant, certains éléments doivent obligatoirement être mentionnés : un titre précis, la date de création, la date de mise à jour (si besoin), un numéro de version et une référence. Le mode opératoire permet de savoir quelles sont les actions à réaliser pour obtenir un résultat précis, il est destiné à décrire uniquement une tâche puisqu'il est très détaillé. Une mise à jour régulière des modes opératoires est nécessaire pour qu'ils conservent leur efficacité.

La procédure est un document de référence, écrit et formalisé. Elle décrit l'ensemble d'un processus (et non pas seulement une tâche comme le mode opératoire) en précisant les acteurs concernés, les actions à mener et les modalités de mise en œuvre. Grâce à la procédure, l'utilisateur doit pouvoir comprendre qui sont les acteurs concernés, quelle est la nature de l'activité et son objectif, quels sont les résultats attendus, à quel moment doit être réalisé cette procédure, quand se termine-t-elle, mais aussi comment se déroule le processus, comment s'enchaînent les tâches, quels sont les contrôles à réaliser ou encore les autorisations à demander.

Pour rédiger une procédure efficace, il faut tout d'abord définir l'objectif de la procédure et le public visé. Ensuite, une collecte des documents utiles à la rédaction peut être réalisée. La rédaction doit être structurée pour faciliter la compréhension. Lorsque la procédure rédigée a été validée par la hiérarchie, elle sera ensuite diffusée. L'ensemble des procédures propres à l'organisation est regroupé dans « classeur des procédures », c'est pourquoi il est conseillé de suivre une présentation standardisée. Tout comme le mode opératoire, une procédure doit être mise à jour régulièrement et seule la dernière version sera conservée dans le classeur à disposition des utilisateurs. Les versions plus anciennes seront archivées. L'en-tête d'une procédure est souvent constitué d'un cartouche intégrant des données qui permettent d'identifier le document et de vérifier son actualité.

Voici un exemple de cartouche d'en-tête d'une procédure :

<b>Logo de l'organisation</b>		Référence
		Date de création
	<b>Titre de la procédure</b>	Date de mise à jour
		N° de version
		Nom de l'auteur

Les tutoriels constituent des supports d'assistance généraux de plus en plus fréquemment utilisés. Il s'agit d'une démonstration vidéo, avec ou sans commentaire, de la méthode à suivre pour réaliser une tâche ou utiliser un matériel. Il est possible de créer une banque de tutoriels à destination de l'ensemble des collaborateurs qui pourront alors les regarder autant de fois que nécessaire pour réussir à reproduire ce qui est expliqué à l'écran. Pour réaliser un tutoriel efficace, il faut tout d'abord identifier l'objectif souhaité, puis lister les étapes nécessaires pour l'atteindre. Préparez ensuite le scénario correspondant et le texte de présentation. Vous aurez sans doute besoin de quelques essais avant de parvenir à un résultat satisfaisant, n'hésitez pas à apporter les modifications nécessaires. Une fois que votre tutoriel est prêt vous pouvez le diffuser.

Afin de vérifier l'efficacité de ces différents outils (mode opératoire, procédure, tutoriel), la meilleure méthode consiste à faire utiliser l'outil par une personne ne maîtrisant pas la tâche ou le processus décrit. Si votre cobaye parvient sans difficulté à réaliser l'activité c'est que votre outil est parfaitement adapté. Sinon il sera nécessaire de le modifier en ajoutant des étapes, en utilisant un vocabulaire ou une présentation plus clairs,... Tant que votre outil ne mène pas au résultat attendu vous devrez le corriger, si vous le laissez en l'état il sera inutile.

## B. Les supports d'assistance individualisés

### 1. La foire aux questions

La foire aux questions (souvent abrégée en « FAQ ») peut s'avérer un outil d'assistance utile car elle recense les difficultés très concrètes rencontrées par les utilisateurs. La FAQ peut être mise en ligne sur le réseau interne de l'organisation afin que chacun puisse présenter les difficultés qu'il rencontre. La réponse aux problèmes posés

peut être apportée soit par un administrateur uniquement soit par l'ensemble des utilisateurs. Lorsque l'ensemble des collaborateurs peut répondre aux questions cela permet des réponses plus rapides et nombreuses, cependant le risque d'une réponse erronée est toujours possible, il faut donc être vigilant. Cet outil permet une prise en charge individualisée des difficultés rencontrées sans mobiliser trop de temps ou de personnel. Mais la FAQ reste généralement insuffisante lorsque les difficultés rencontrées sont importantes.

## 2. Le tutorat

Le tutorat nécessite une forte implication de la part des collaborateurs pour qu'il soit fructueux. Les collaborateurs rencontrant des difficultés récurrentes dans l'utilisation des outils numériques pourront être tutorés, c'est-à-dire que des collaborateurs plus aguerris dans la pratique de ces outils travailleront en binôme avec

eux afin de les aider à surmonter leurs difficultés. Cette solution offre une assistance personnalisée et quasi-permanente, en revanche elle mobilise plusieurs collaborateurs sur une même tâche, ce qui peut ralentir le fonctionnement de l'organisation.

## 3. L'assistance ponctuelle

L'assistance ponctuelle peut être apportée sous forme téléphonique ou physique, Lorsqu'un collaborateur rencontre une difficulté il peut contacter une personne désignée pour lui porter assistance, cela permet souvent de débloquer la situation. La personne à contacter peut être interne ou externe à l'organisation, une personne interne sera souvent moins coûteuse pour l'organisation mais peut parfois manquer de compétence ou de disponibilité si elle n'est pas uniquement chargée de cette mission d'assistance.

# III. Se préparer au BTS

## Ce chapitre et votre dossier

Au cours de ce chapitre, différents outils ont été présentés. Ces outils peuvent être utilisés pour mener à bien

certaines de vos missions, n'oubliez pas d'en parler et même de les insérer dans vos annexes si vous les avez créés !

### Outils abordés

- ▶ Le mode opératoire
- ▶ Le tutoriel
- ▶ La procédure
- ▶ La foire aux questions (FAQ)
- ▶ Le tutorat

**Thème 2**  
Gestion des dossiers en responsabilité



**Objectif** | Réaliser des objectifs en respectant des contraintes de délais, de coût et de qualité

## I. La gestion des déplacements

La gestion des déplacements est l'une des missions classique affectée à l'assistant.e manager. Selon le type d'organisation, elle est plus ou moins encadrée et déléguée.

### A. Les enjeux liés aux déplacements

Le déplacement professionnel se définit comme un déplacement effectué par un collaborateur pour le compte de l'organisation à l'occasion d'une mission temporaire en dehors de son domicile et du lieu d'activité habituel. Ce déplacement peut être réalisé pour se rendre à une conférence, une visite à des clients, un salon, une réunion, une formation ou encore sur un chantier.

Les déplacements génèrent des frais pour l'organisation, ils doivent donc être planifiés et organisés afin d'être gérés de manière rigoureuse. Pour maîtriser les coûts, il est nécessaire de prévoir l'ensemble des dépenses engendrées par le déplacement : les frais de transport, les frais d'hébergement, les frais de restauration,... Par ailleurs, une bonne gestion des déplacements doit également prendre en compte le confort du collaborateur. Il faut donc trouver le compromis entre la rationalisation des coûts et les solutions (de transport, d'hébergement,...) qui offre le moins de fatigue et le plus de praticité pour le collaborateur.

L'image de l'organisation est mise en jeu au cours d'un déplacement : il est essentiel pour le collaborateur de ne pas arriver en retard vis-à-vis des clients ou des partenaires, mais aussi de ne pas se trouver en difficulté (réservation d'hôtel pas confirmée, mauvais trajet réservé,...) lors de son déplacement pour ne pas perdre confiance dans l'efficacité de l'organisation pour laquelle il travaille. Votre rôle dans la préparation du déplacement est ainsi primordial.

L'organisation des déplacements entraîne la création et la gestion de nombreux documents (courriels, réservations,

budget prévisionnel,...), c'est pourquoi il est nécessaire d'être rigoureux dans la démarche de préparation.

### B. La préparation et la gestion des déplacements

Pour être réussie, la gestion des déplacements nécessite une certaine rigueur et de l'anticipation.

#### 1. Analyse des besoins

Lorsque vous organisez un déplacement, vous devez au préalable déterminer plusieurs éléments : les impératifs du collaborateur en déplacement tels que les dates du voyage, le ou les lieux, la durée, le mode de transport, les éventuelles exigences, vous devez aussi connaître le budget alloué à ce déplacement et les rendez-vous à prendre au cours du déplacement. Pour cela vous devrez recueillir les consignes à l'aide d'une prise de notes écrite puis vous pourrez rédiger une liste de contrôle ou encore un tableau de répartition des tâches. N'hésitez pas à consulter les dossiers réalisés pour les précédents déplacements, cela peut vous aider.

#### 2. Prise en compte des contraintes

Au-delà des besoins, vous devez aussi analyser les contraintes liées au déplacement. La contrainte essentielle lors d'un déplacement est financière, vous devez respecter le budget alloué en établissant si besoin un budget prévisionnel récapitulant les dépenses d'hébergement, de transport,...

D'autres contraintes sont à prendre en compte pour une gestion de déplacement réussie, notamment des contraintes temporelles (prévision des temps de trajets, des horaires de rendez-vous et coïncidence entre ces différents impératifs). Pensez également aux obligations légales et administratives, essentiellement lors des déplacements à l'étranger, comme les formalités d'entrée et de séjour à accomplir pour être en règle, les

risques sanitaires ou encore les précautions à prendre en matière de sécurité.

### **3. Organisation du déplacement**

Lorsque les besoins et les contraintes sont précisément déterminés vous pouvez procéder à l'organisation du déplacement. Vous devrez pour cela prendre contact avec les différents prestataires et effectuer les réservations nécessaires à l'aide de communications téléphoniques et d'envois de courriels. Pensez également à mettre à jour les agendas en faisant figurer le déplacement et les rendez-vous liés à celui-ci. Préparez l'ensemble des documents et matériels utiles au déplacement, les confirmations de réservations doivent être transmises sous forme numérique au collaborateur afin qu'il puisse consulter et stocker les informations sur son téléphone portable. Une fiche de voyage peut, si besoin, être rédigée : il s'agit d'un document synthétique qui résume les informations essentielles relatives au déplacement (horaires, lieux et modalité du transport, coordonnées de l'hébergement, informations pratiques de type décalage horaire,...).

### **4. Suivi du déplacement**

Les déplacements engendrent des coûts et des risques pour l'organisation mais ils permettent également des retombées positives (augmentation de l'activité grâce à la signature de nouveaux contrats, amélioration de l'image de marque grâce à la présence sur un salon, amélioration de la performance grâce à de nouvelles compétences acquises lors d'une formation,...). Il convient de mesurer l'impact du déplacement sur l'organisation mais aussi de communiquer autour de ce déplacement si nécessaire afin d'analyser l'efficacité et l'utilité du déplacement pour l'organisation.

## **II. La gestion des appels d'offres**

Pour répondre à ses besoins en matière de travaux et de fournitures de services, les organismes publics (État, collectivités territoriales, hôpitaux,...) doivent conclure un marché public avec un fournisseur ou un entrepreneur. Les règles qui s'appliquent à ces contrats sont régies par la législation relative aux marchés publics et il est nécessaire pour les organismes publics de publier des appels d'offres. Les entreprises intéressées répondent en proposant leurs conditions et leurs tarifs, puis l'offre la plus intéressante est sélectionnée par l'organisme public afin de réaliser les travaux ou la prestation de service.

### **A. La recherche des appels d'offres**

Les entreprises, notamment dans certains secteurs d'activité (BTP, informatique,...), recherchent activement les appels d'offres pour y répondre car ce sont des contrats intéressants : bien souvent les chantiers sont importants et le client (l'État) est fiable en matière de paiement.

Pour rechercher les appels d'offres, il est recommandé de mettre en place une veille informationnelle afin de surveiller la parution des appels d'offres. Plusieurs outils peuvent être utilisés pour gagner du temps dans la recherche de l'information : les alertes Google, en sélectionnant les mots-clés pertinents ; les flux RSS qui permettent d'être averti en cas de modification sur un site internet ; l'abonnement à des lettres d'information et des listes de diffusion concernant les appels d'offres. N'oubliez pas que certaines publications, accessibles en ligne, sont spécifiquement dédiées aux annonces de marchés publics : le Bulletin Officiel des Annonces des Marchés Publics (BOAMP) et le Journal Officiel de l'Union européenne.

### **B. La réponse aux appels d'offres**

La réponse aux appels d'offres suit une procédure rigoureuse et contraignante qu'il est nécessaire de respecter pour pouvoir remporter le marché.

La constitution du dossier de candidature représente une étape essentielle de la démarche. De nombreux documents sont à fournir, notamment : une présentation de l'entreprise candidate avec un organigramme de structure et d'effectif, des références clients, ses intervenants et sous-traitants éventuels, son savoir-faire, ses avantages concurrentiels, ses certifications, ses références, les attestations annuelles montrant que l'entreprise est à jour de ses obligations fiscales et sociales, un Kbis datant de moins de trois mois, des copies des attestations d'assurance, les imprimés officiels nécessaires de type DC4, DC5, DC7, un mémoire technique qui répond au cahier des charges demandé. Au-delà de ces documents classiques contenus dans un dossier de candidature, d'autres éléments plus spécifiques peuvent être demandés. Soyez très précis face aux dates et au contenu imposés car la moindre approximation entraînerait l'invalidité de la candidature présentée par votre entreprise.

### III. Se préparer au BTS

#### Ce chapitre et votre dossier

Au cours de ce chapitre, différents outils ont été présentés. Ces outils peuvent être utilisés pour mener à bien

certaines de vos missions, n'oubliez pas d'en parler et même de les insérer dans vos annexes si vous les avez créés !

#### Outils abordés

---

- ▶ Les alertes Google
- ▶ Les flux RSS
- ▶ L'abonnement à des lettres d'information
- ▶ La liste de contrôle
- ▶ L'agenda partagé