

Assistant de direction

Référentiel métier & Profil de compétences

Référentiel métier	2
Profil de compétences attendues à la fin de la formation	3
1. La notion d'interface	3
2. La notion de mémoire	3
3. La notion d'attitude professionnelle	3
1 Les attitudes	4
1. Qualités personnelles	4
2. Qualités personnelles (en relation avec autrui)	4
2 Le traitement de l'information	4
1. Recherche de l'information	4
2. Traitement de l'information	4
3. Maintenance	5
4. Diffusion	5
3 La communication	5
1. Analyse de la communication	5
2. Communication orale	5
3. Communication écrite	5
4. Langues orientées	5
4 La culture spécifique professionnelle minimale	6
1. Savoirs théoriques de base	6
2. Savoirs techniques	6



L'objectif général de notre démarche Qualité au sein de la catégorie économique de la HE Blaise Pascal est de construire le parcours de formation du Bachelor en assistant de direction sur base d'un profil de compétences attendues à la sortie.

Dans un premier temps, nous avons établi un référentiel métier suite à l'enquête menée auprès des assistants de direction et des directeurs et responsables des ressources humaines de la (grande) région d'Arlon, en février 2007. Dans un deuxième temps, nous élaborons un profil de compétences attendues à la fin de la formation à partir de résultats d'enquêtes, ainsi que de différentes sources d'informations. Ces réflexions sont menées par un groupe multidisciplinaire de la catégorie économique.

Référentiel métier

Voici la liste des principales compétences de l'Assistant(e) de direction, attendues par le monde professionnel.

Par ordre d'importance, l'assistant(e) de direction doit :

- Respecter la confidentialité, respecter une éthique, être intègre
- Maîtriser sa langue maternelle
- Accomplir son travail avec précision et rigueur
- Maîtriser l'utilisation du matériel informatique de base nécessaire à sa fonction (PC, scanner, clé USB, vidéo-projecteur, ...) et les différents logiciels les plus utilisés dans le monde professionnel
- S'organiser de manière autonome
- Distinguer les priorités des tâches
- Etre une interface entre personnes internes (supérieurs et collaborateurs)
- S'intégrer dans son environnement professionnel et pouvoir prendre en compte l'évolution de son contexte global de travail (y compris vouloir se perfectionner et être disposé à évoluer)
- Résister aux tensions et gérer son stress
- Pouvoir anticiper et être proactif
- Avoir des aptitudes à coopérer et à travailler en équipe
- Se remettre en question
- Etre une interface entre personnes externes avec lesquelles elle/il est amené à traiter (clients, fournisseurs, ...)
- Procéder à des recherches d'informations, rapides et pertinentes
- Elaborer un planning et respecter les délais de réalisation
- Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'oral
- Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'écrit
- Estimer la durée des activités à effectuer

Ces compétences permettent d'exercer un ensemble de tâches et activités demandées à un assistant de direction.

Profil de compétences attendues à la fin de la formation

Au vu du référentiel métier repris ci-dessus, trois concepts clés fondamentaux, correspondant à diverses compétences et tâches, émergent comme ossature au programme de formation et dispositifs d'apprentissage à développer pour le bachelor d'assistant de direction.

1. La notion d'interface

L'assistant (e) de direction joue un véritable rôle d'interface entre plusieurs interlocuteurs tant internes qu'externes à l'organisation où il (elle) travaille. L'assistant (e) mène un ensemble d'actions telles que accueillir, prendre en charge les appels téléphoniques, traiter courrier et courriel, capter et faire passer des messages, écouter, transmettre, renseigner, communiquer efficacement en regard des caractéristiques de son interlocuteur, dans une ou plusieurs langues, dans un laps de temps déterminé, en respectant une déontologie professionnelle.

Une première compétence d'une assistante de direction est donc d'« organiser un transfert efficace de messages et d'informations entre deux ou plusieurs personnes ou groupe de personnes à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation » ou encore « d'établir une communication efficace ».

2. La notion de mémoire

La mémoire continue et permanente de l'organisation, du service, du poste est assurée au travers de la fonction d'assistante de direction. Ses tâches comportent des activités d'archivage, classement, prise de notes, rédaction objective et suivi de compte-rendu, préparation et organisation de réunions.

Une deuxième compétence essentielle des assistantes de direction est donc « de développer un système mémoire organisé de ce qui se fait au sein de son poste et des tâches qui lui sont confiées ».

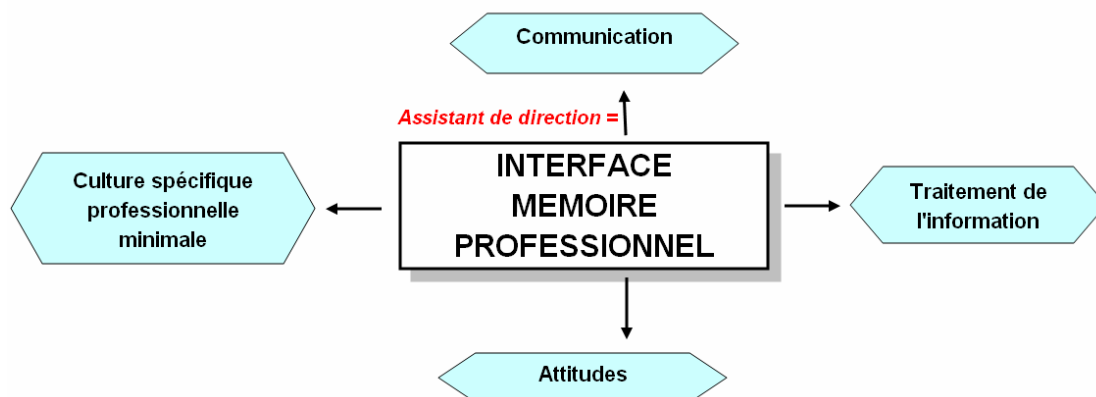
3. La notion d'attitude professionnelle

Un ensemble de caractéristiques comportementales fait que le travail réalisé sera reconnu comme professionnel : précision, rigueur, organisation, proactivité, définition de priorités, autonomie, discrétion, fiabilité, souplesse, gestion du stress.

Ce concept fait également référence à la nécessité de bien connaître son environnement professionnel, de s'y intégrer et de pouvoir prendre en compte l'évolution de son contexte global de travail (y compris vouloir se perfectionner et être disposée à évoluer).

Une troisième compétence essentielle des assistantes de direction à développer en formation est donc « développer des attitudes professionnelles adaptées »

Ces trois concepts clés s'articulent autour de quatre grands axes de formation.



1 Les attitudes

Voici la liste des compétences attendues concernant les attitudes de l'Assistant(e) de direction.

1. Qualités personnelles

- Être intègre, faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité
- Être capable d'autonomie, d'initiative, d'anticipation, de pro activité
- Être organisée et méthodique
- Faire preuve d'esprit de synthèse
- Faire preuve d'adaptabilité et de capacité de gérer le stress
- Faire preuve de précision, de soin, de rigueur
- Être capable de compréhension et de seine curiosité.

2. Qualités personnelles (en relation avec autrui)

- Être soucieuse de sa présentation
- Faire preuve d'amabilité, avoir le sens du contact
- Pouvoir travailler en équipe, y tenir un rôle actif
- Être capable d'écoute et de collaboration
- Être capable d'observation et de discernement pour acquérir la connaissance et la compréhension de son environnement professionnel ;
- Connaître les procédures de travail
- Respecter les consignes reçues
- Être capable de fournir les informations essentielles sur la firme et les informations techniques minimales sur le domaine d'activité de la société
- Savoir détecter certains dysfonctionnements du service.

2 Le traitement de l'information

Voici la liste des compétences attendues de l'Assistant(e) de direction pour le traitement de l'information.

1. Recherche de l'information

- Inventorier, répertorier les sources internes/externes
- Evaluer ces sources
- Consulter rapidement (via mots clés...) une base de données
- Relever l'information pertinente via la lecture de documents
- Réceptionner l'information par courrier/par mail
- Retrouver rapidement l'info dans un document ou dossier classé.

2. Traitement de l'information

Structurer et organiser

- Identifier les différents supports et de les gérer matériellement
- Gérer plusieurs tâches en même temps
- Hiérarchiser l'urgence des demandes (planifier/anticiper/évaluer les timings/respecter des délais)
- Préparer la documentation pertinente pour des réunions ou événements
- Classer l'information et de l'archiver adéquatement (électroniquement ou archive papier)



Traiter l'information à proprement dit

- Rédiger de notes, courrier à partir de consignes orales (ex : convocations/réunions)
- Présenter un document sous une forme appropriée (tableau, graphique, présentation ppt)
- Gérer un agenda (électronique ou non)

3. Maintenance

- Rédiger des documents de synthèse
- Mettre à jour les informations dans un dossier (suivi)

4. Diffusion

- Présenter judicieusement l'information dans un document
- Filtrer les informations (confidentialité de certaines infos)
- Rediriger l'information vers les personnes adéquates
- Donner des renseignements/informations en interne/externe
- Donner un « feedback » aux personnes concernées à propos de dossiers ou actions.

3 La communication

Voici la liste des compétences attendues de l'Assistant(e) de direction dans l'axe de la communication.

1. Analyse de la communication

- Identifier et analyser des situations de communication
- Identifier les bases et les enjeux de la communication
- Communiquer de manière adéquate avec chacun des interlocuteurs
- Transmettre les messages de manière fidèle tant aux interlocuteurs internes qu'externes

2. Communication orale

- Ecouter, questionner, s'assurer qu'on a bien compris le message (par exemple en le reformulant)
- S'exprimer avec clarté et concision.

3. Communication écrite

- Maîtriser l'expression écrite, par exemple pour la rédaction de rapports de réunion, rapports d'activités, présentations diverses
- Comprendre ce qu'il faut traiter
- Etre capable de traduire des textes.

4. Langues orientées

Nous enseignons donc la langue des affaires, c'est-à-dire avec une orientation plus spécifique (vocabulaire technico-commercial). Mais vu le large éventail de secteurs et de fonctions que nos futurs AD peuvent envisager, il n'est pas possible de fournir du sur-mesure. Nous assurons la base solide sur laquelle l'étudiant peut construire et développer ses connaissances en fonction de l'évolution de sa carrière. Le vocabulaire spécifique s'apprendra sur le terrain.

Suggestions

Les enquêtes suggèrent de renforcer l'apprentissage des langues de différentes manières. Notamment, il faudrait certainement plus de pratique de la langue (stages d'immersion, stages obligatoires à l'étranger, plus de cours de réelle communication), plus d'heures d'apprentissage, des cours spécifiques pour apprendre quel registre employer en fonction de l'interlocuteur...



4 La culture spécifique professionnelle minimale

Pour comprendre son environnement professionnel, s'y intégrer et pouvoir y évoluer, il est nécessaire de disposer d'un ensemble de clés. Celles-ci se composent tant de savoirs théoriques de base que des savoirs techniques.

Voici la liste de compétences au niveau des savoirs théoriques de base et savoirs techniques.

1. Savoirs théoriques de base

- Intégrer le vocabulaire de base spécifique au droit, à la comptabilité, etc. et le restituer

2. Savoirs techniques

- Comprendre la structure de l'entreprise, sa culture, son but
- Repérer les procédures de fonctionnement interne et leurs impacts sur sa fonction
- Disposer d'un minimum de connaissances en management
- Décrypter l'environnement externe de l'entreprise (les partenaires, les concurrents, etc).