

# Assistant de direction

## Résultats de l'enquête

---

### Table des matières

<b>1 Contexte</b>	<b>2</b>
<b>2 Caractéristiques des répondants</b>	<b>3</b>
2.1 Nombre de questionnaires reçus	3
2.2 Comparatifs par pays, taille de l'entreprise et branche d'activité	3
2.3 Comparatifs par âge et sexe	3
2.4 Comparatifs par ancienneté et fonction de la personne	4
<b>3 Compétences</b>	<b>4</b>
3.1 Compétences linguistiques	5
3.2 Compétences techniques (informatique et comptabilité)	5
3.3 Compétences générales	5
3.4 Compétences comportementales	5
<b>4 Tâches</b>	<b>6</b>
<b>5 Analyses spécifiques</b>	<b>7</b>
5.1 Les langues	7
5.2 Le traitement de l'information	7
5.3 L'influence de la taille de l'entreprise	8
5.4 Les questions ouvertes	8
<b>6 Conclusion</b>	<b>9</b>

---



## 1 Contexte

Cette enquête s'inscrit dans une démarche globale de gestion de la qualité développée au sein de la HE Blaise pascal. Afin d'améliorer encore les dispositifs d'apprentissage proposés à nos étudiants et in fine leurs connaissance et aptitudes, les professeurs de la catégorie économique jugent indispensable de mener une réflexion approfondie sur le profil de compétences attendu d'un assistant de direction à l'issue de la formation. La démarche d'analyse utilisée vise à tenir compte des besoins et objectifs des trois grands acteurs concernés : les étudiants, les enseignants et le monde professionnel. Un groupe de travail multidisciplinaire a été constitué.

Pour élaborer ce profil de compétences attendu à l'issue de la formation, ce groupe a décidé de mener une enquête auprès du monde professionnel. Il y a relevé les compétences et tâches demandées à un assistant de direction. Ce recueil d'informations a été réalisé auprès d'assistants de direction, de directeurs et de responsables de ressources humaines, d'entreprises de la (grande) région d'Arlon. L'envoi a été effectué fin janvier 2007, les résultats ont été récoltés dans le courant du mois de février. Traités par le groupe, ils ont abouti à l'élaboration d'un référentiel métier. Ce dernier a été présenté au corps enseignant et sera un des points d'appui de la construction du profil de compétences attendu de nos étudiants à l'issue de la formation.

### *Remarque générale*

*Dans tout le document, les abréviations AD et DRRH réfèrent respectivement « Assistant de direction », et « Directeur et Responsables des Ressources Humaines ».*



## 2 Caractéristiques des répondants

### 2.1 Nombre de questionnaires reçus

Deux questionnaires ont été envoyés à 270 entreprises.

- Nombre de questionnaires reçus : 76 questionnaires, pour 49 entreprises
- Relativement : 14,1% des questionnaires envoyés ont été dûment remplis et retournés
- Nombre d'entreprises qui ont rendu les 2 questionnaires : 27
- 40 questionnaires reçus concernaient les AD et 36 les DRRH

### 2.2 Comparatifs par pays, taille de l'entreprise et branche d'activité

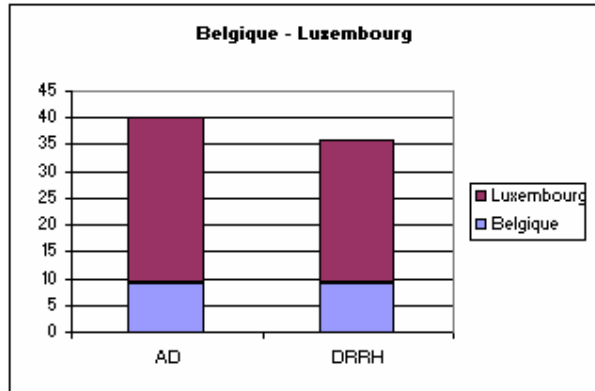


Figure 1: Nombre de questionnaires par pays

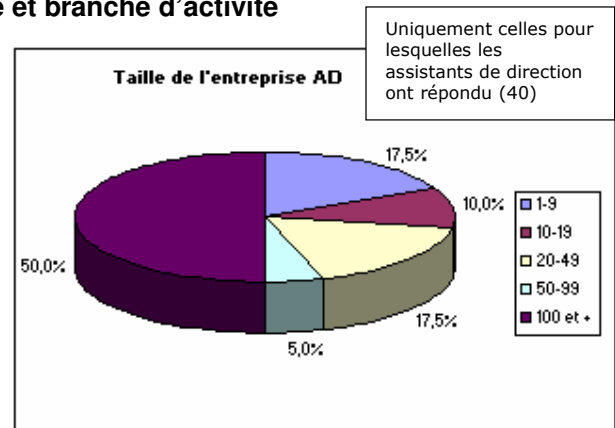


Figure 2: Taille des entreprises par nombre d'employés

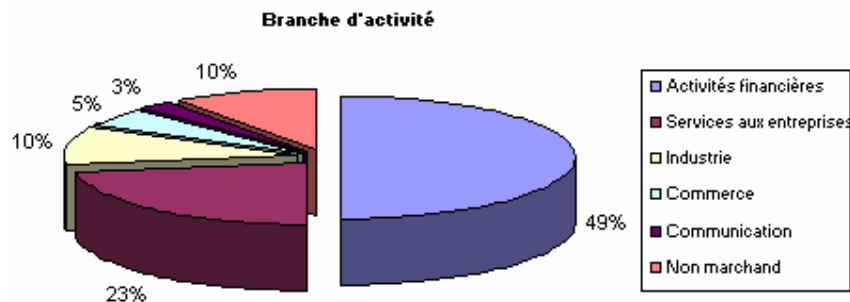


Figure 3: Nombre de répondants par branche d'activité

### 2.3 Comparatifs par âge et sexe

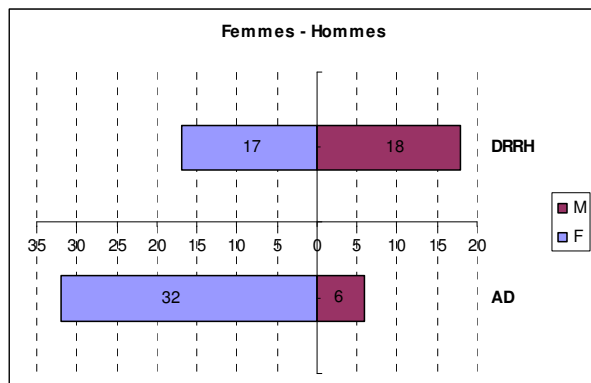


Figure 4: Nombre de femmes et d'hommes

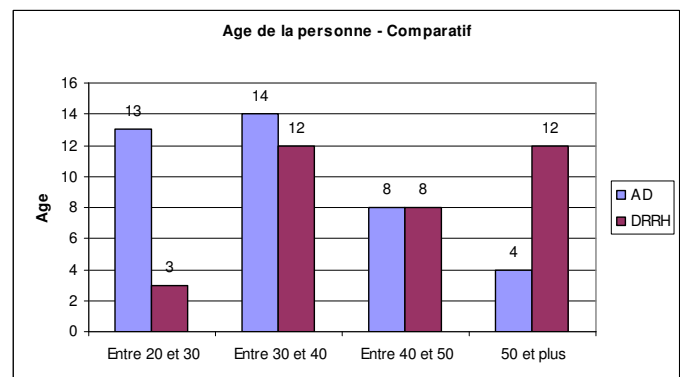


Figure 5: Age de la personne

## 2.4 Comparatifs par ancienneté et fonction de la personne

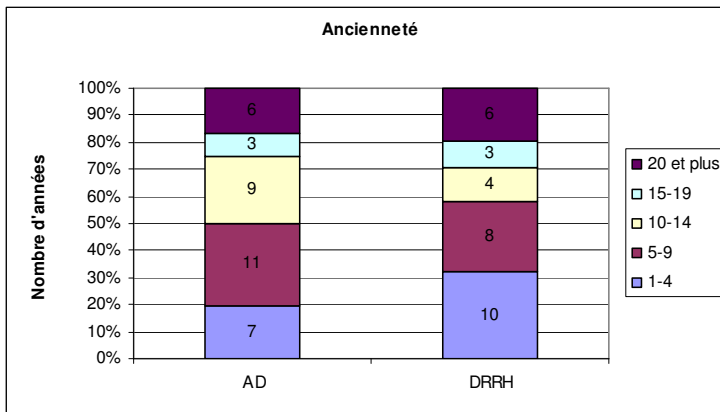
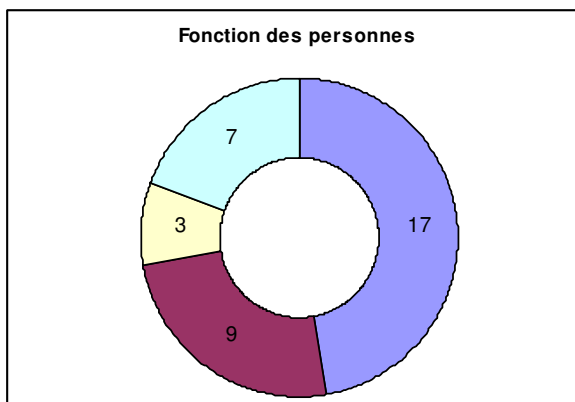


Figure 6: Ancienneté des personnes au sein de l'entreprise

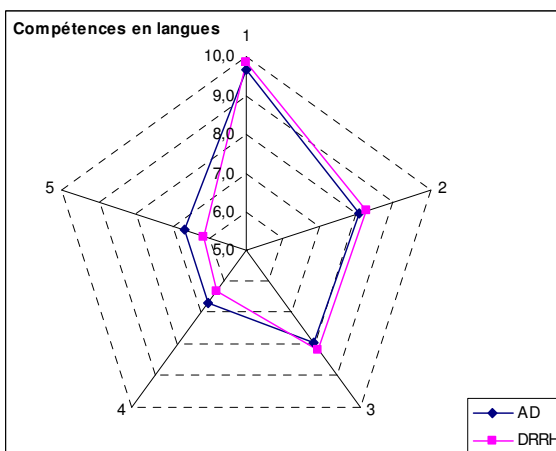


(Détails : 17 Directeurs, 9 Responsables des Ressources Humaines, 3 Responsables du Recrutement, 7 autres fonctions : Administrateur Délégué - Administrative Assistant - Consultante - Directeur financier - Manager, Responsable des Assistants dans le département Audit Conseil - Responsable Agence - Responsable du secrétariat centrale).

Figure 7: Fonctions des personnes autres qu'AD

## 3 Compétences

Comparatifs des résultats des Assistants de Direction avec les Directeurs et Responsables RH



- 1 Maîtriser sa langue maternelle
- 2 Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'oral
- 3 Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'écrit
- 4 Maîtriser plusieurs langues étrangères au niveau de l'oral
- 5 Maîtriser plusieurs langues étrangères au niveau de l'écrit

Figure 8: Comparatifs des 5 compétences en langues

## Compétences (suite)

Comparatifs des résultats des Assistants de Direction avec les Directeurs et Responsables RH  
Regroupés en 4 catégories, et par ordre décroissant pour les AD

	AD	DRRH
<b>3.1 Compétences linguistiques</b>		
Maîtriser sa langue maternelle .....	9,6	9,8
Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'oral.....	8,1	8,3
Maîtriser une langue étrangère au niveau de l'écrit.....	7,9	8,2
Maîtriser plusieurs langues étrangères au niveau de l'oral .....	6,7	6,3
Maîtriser plusieurs langues étrangères au niveau de l'écrit.....	6,7	6,1
<b>3.2 Compétences techniques (informatique et comptabilité)</b>		
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.....	9,5	9,5
Maîtriser les compétences de base de la gestion comptable .....	5,0	5,2
<b>3.3 Compétences générales</b>		
Distinguer les priorités des tâches .....	9,4	9,1
Etre une interface entre personnes internes (supérieurs et collaborateurs) .....	9,0	8,4
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) .....	9,0	8,7
Procéder à des recherches d'informations, rapides et pertinentes .....	8,4	8,4
Etre une interface entre personnes externes avec lesquelles elle/il est amené à traiter (clients, fournisseurs, ...) .....	8,6	8,6
Elaborer un planning et respecter les délais de réalisation .....	8,3	8,2
Estimer la durée des activités à effectuer .....	7,7	7,7
<b>3.4 Compétences comportementales</b>		
Respecter la confidentialité, respecter une éthique, être intègre .....	9,9	9,8
Accomplir son travail avec précision et rigueur.....	9,5	9,6
S'organiser de manière autonome .....	9,4	9,0
Pouvoir anticiper et être proactif .....	8,9	8,6
Résister aux tensions et gérer son stress .....	8,9	8,5
Avoir des aptitudes à coopérer et à travailler en équipe .....	8,8	8,3
Se remettre en question.....	8,7	8,3

## 4 Tâches

Par ordre décroissant pour les AD	AD	DRRH
Utiliser la messagerie électronique et traiter des e-mails .....	9,8	9,7
Communiquer d'une manière adéquate avec chacun des interlocuteurs .....	9,3	9,2
Trouver rapidement un document classé.....	9,3	9,1
Travailler en collaboration avec d'autres directeurs ou employés de l'entreprise.....	9,2	8,7
Communiquer à n'importe quel moment l'état d'un dossier sous sa responsabilité.....	9,1	8,8
Transmettre fidèlement et avec fiabilité les messages de la direction vers différents partenaires, et inversement.....	9,0	9,1
Rédiger seul des courriers de réponses (soumis à la direction) .....	8,9	7,6
Organiser des réunions (agenda commun, exprimer les objectifs, préparation de salle, envoi du courrier nécessaire.....)	8,8	8,3
Garder une trace de toutes les activités menées et de leur état d'avancement .....	8,7	8,8
Gérer des fichiers et dossiers informatiques .....	8,6	8,8
Chercher une information.....	8,4	8,2
Utiliser les outils de recherche sur l'Internet .....	8,4	7,9
Chercher une information dans les systèmes informatiques de l'entreprise .....	8,2	8,7
Classer et archiver des documents électroniques.....	8,1	8,2
Organiser l'archivage papier .....	7,9	8,8
Rédiger et comprendre divers documents et courriers internes et externes tels que les lettres, mails, notes, procès-verbaux, rapports, formulaires de voyages et autres, dans au moins deux langues.....	7,8	8,2
Accueillir des visiteurs .....	7,7	7,7
Travailler à l'aide d'un agenda électronique .....	7,7	8,3
Elaborer des mailings et des publipostages à l'aide de la messagerie électronique et du logiciel de traitement de texte.....	7,5	7,1
Comprendre et tenir une conversation téléphonique dans au moins deux langues .....	7,3	7,8
S'exprimer dans les situations courantes de la vie professionnelle dans au moins deux langues .....	7,2	7,5
Rédiger des rapports complexes et structurés grâce au traitement de texte .....	7,0	6,9
Réaliser des présentations grâce à un logiciel de présentation .....	6,8	7,4
Rédiger des rapports complets, succincts et précis .....	6,8	6,6
Documenter la façon dont elle/il classe ses documents.....	6,3	7,5
Organiser des voyages, des déplacements .....	6,3	6,7
S'adapter à n'importe quel système d'exploitation et comprendre les objets graphiques et commandes associées.....	6,1	6,1
Elaborer des tableaux de budgets, des rapports de dépenses, des bases de données et suivre la facturation grâce au tableur .....	5,7	5,7
Traduire des documents .....	5,2	4,8
Gérer des budgets .....	4,7	3,9



## 5 Analyses spécifiques

### 5.1 Les langues

Comparatif entre les résultats de toutes les entreprises et celles exclusivement luxembourgeoises

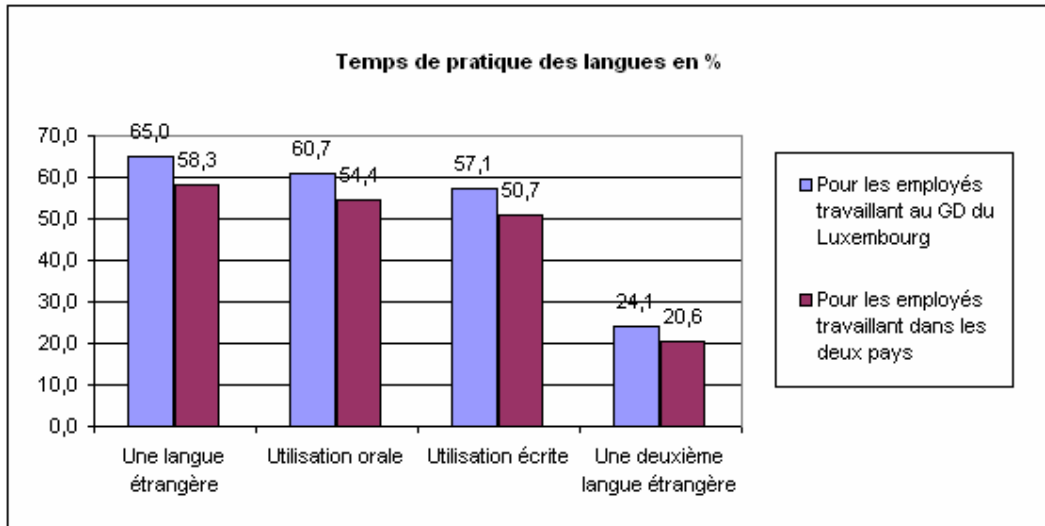


Figure 9: Temps de pratique des langues

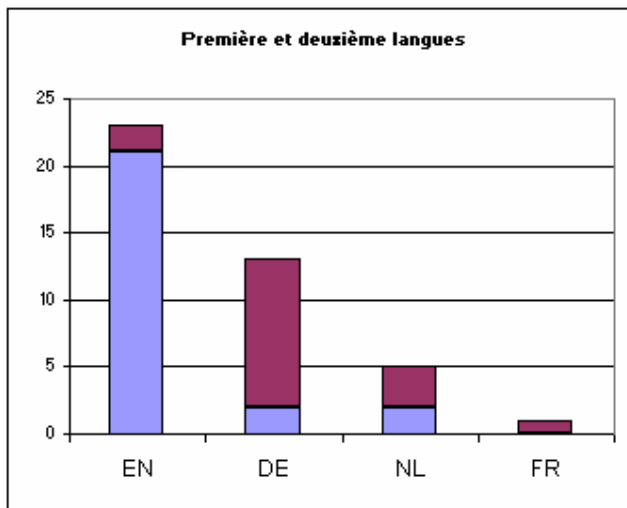


Figure 10: Pratique d'une première langue étrangère (en-dessous) et d'une deuxième (au-dessus)

Voir aussi la comparaison entre les petites, moyennes et grandes entreprises, paragraphe 5.3.

### 5.2 Le traitement de l'information

Temps de pratique en %	AD
L'outil informatique en général	84,0
Le traitement de texte	70,1
Le tableur	51,5
L'agenda électronique	54,7

Logiciels utilisés	/40
Word	33
Excel	30
Outlook	21
Lotus Notes	5

### 5.3 L'influence de la taille de l'entreprise

Comparatif des temps de pratique entre petites, moyennes et grandes entreprises

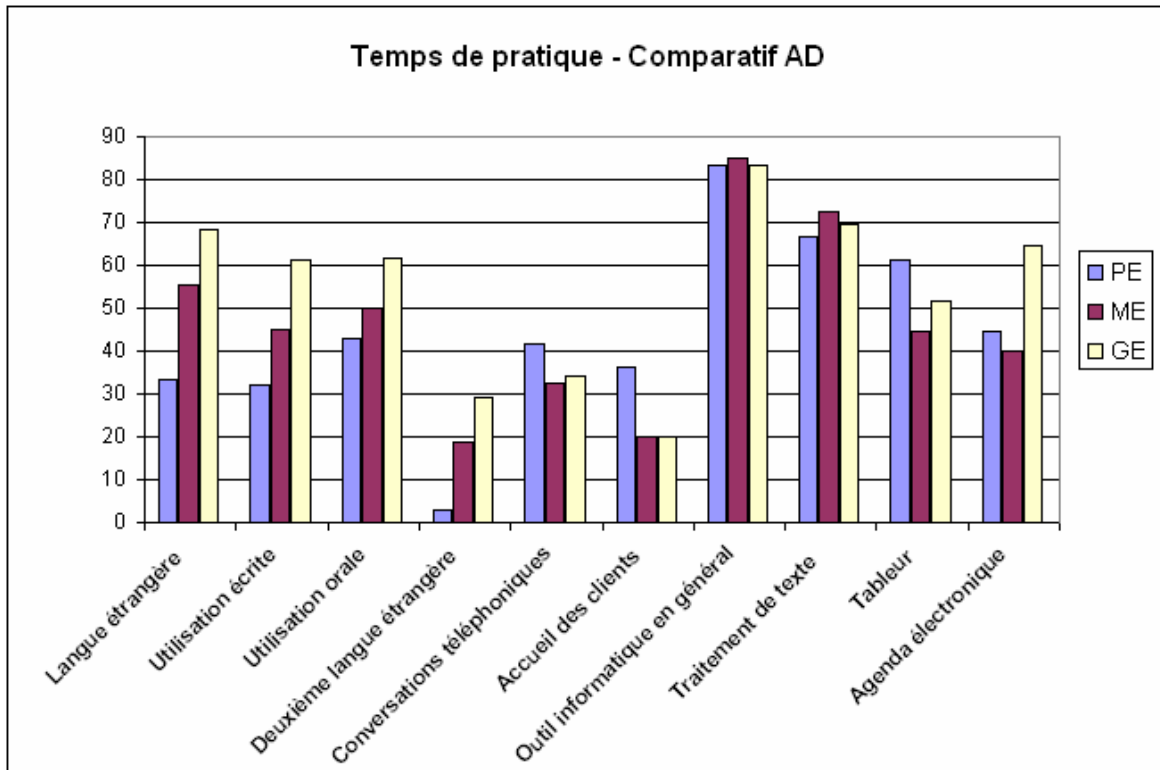


Figure 11 : Temps de pratique dans les petites, moyennes et grandes entreprises

### 5.4 Les questions ouvertes

Les quatre questions ouvertes concernaient la satisfaction par rapport à la formation, les lacunes de la formation suivie, les études (ce qu'il faut impérativement développer), et les formations suivies dans l'entreprise. Elles ont révélé les mêmes tendances que les questions fermées plus encore quelques spécificités.

Du point de vue des assistants de direction, la formation semble satisfaisante en langues et en informatique. Les stages sont très importants pour la pratique. D'autres pensent que les langues restent la principale lacune de la formation et ce qui doit être impérativement développé. La gestion du temps et du stress apparaissent à plusieurs reprises. Dans leur entreprise, les assistants suivent des cours de langues, d'informatique et de ressources humaines, des cours plus techniques, comme la gestion financière, la gestion du temps, d'une équipe, de projets, etc.

Du point de vue des directeurs et des responsables des ressources humaines, la formation en bureautique est satisfaisante. Les lacunes se situent au niveau des langues et de l'orthographe, mais aussi de l'organisation. L'autonomie doit être travaillée en cours de formation. Ils proposent des cours en langues et en informatique et des formations spécifiques à leurs entreprises.

Voici un exemple écrit d'un répondant AD qui résume bien les idées émises :

« Ce qui est doit être impérativement développé lors de la formation, c'est principalement l'approche du métier et les qualités intrinsèques de l'assistante de direction, c'est-à-dire forger un caractère, une personnalité compétente et rigoureuse, disponible à tous les instants et bien organisée, discrète, sociable et autonome qui sert de véritable bras droit et d'interface/intermédiaire pour son manager. Elle/il doit aussi faire preuve de proactivité, capable de s'adapter à tout changement et de gérer les priorités ».

## 6 Conclusion

Dans cette enquête, nous pouvons tout d'abord constater l'importance des compétences comportementales et générales. La maîtrise de sa langue maternelle et d'une langue étrangère sont indispensables. L'exigence au niveau des langues est plus forte dans les entreprises luxembourgeoises.

D'après les assistants de direction, 84% du temps est utilisé à l'outil informatique. La tâche la plus courante est l'utilisation de la messagerie électronique, puis la gestion des fichiers et dossiers informatiques, et la recherche d'informations (sur l'Internet ou non). Le traitement de texte est utilisé 70% du temps, le tableur et l'agenda électronique à environ 50%.

L'enquête révèle que de manière générale, l'assistant de direction maîtrise les outils informatiques parce qu'il y a déjà été formé préalablement. Les entreprises proposent encore des cours de perfectionnement dans ce domaine.

La différence entre l'avis moyen d'un assistant de direction et celui du directeur ou responsable des ressources humaines ne dépasse jamais 13% (6% pour les compétences). Cette différence se marque plus fort pour les langues lorsque les entreprises sont regroupées par taille. En effet, une grande ou moyenne entreprise attend plus de compétences au niveau des langues (80%) qu'une petite entreprise (65%).

Dans les 4 questions ouvertes, les langues apparaissent à de nombreuses reprises. Dans une moindre mesure, les « soft skills » et l'informatique sont évoqués. Les directeurs et responsables des ressources humaines insistent plus sur l'orthographe par exemple, sur l'organisation et les connaissances liées aux activités de la société. Par contre, les assistants de direction évoquent plutôt la gestion du temps et du stress.

### Remarque

*Le référentiel métier et le profil de formation font l'objet d'un rapport séparé, qui fait la synthèse entre l'enquête, d'autres sources d'informations pertinentes et toute la réflexion du groupe multidisciplinaire de la catégorie économique de la Haute Ecole Blaise Pascal.*

---

### Table des graphiques

Figure 1: Nombre de questionnaires par Pays .....	3
Figure 2: Taille des entreprises par nombre d'employés .....	3
Figure 3: Nombre de répondants par branche d'activité .....	3
Figure 4: Nombre de femmes et d'hommes .....	3
Figure 5: Age de la personne .....	3
Figure 6: Ancienneté des personnes au sein de l'entreprise .....	4
Figure 7: Fonctions des personnes autres qu'AD .....	4
Figure 8: Comparatifs des 5 compétences en langues .....	4
Figure 9: Temps de pratique des langues .....	7
Figure 10: Pratique d'une première langue étrangère (en-dessous) et d'une deuxième (au-dessus).....	7
Figure 11 : Temps de pratique dans les petites, moyennes et grandes entreprises .....	8

---

