



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant de direction

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	1/44



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	37
Glossaire technique .....	38
Glossaire du REAC.....	41

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	3/44



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le Titre Professionnel « Assistant(e) de Direction » a été examiné en 2014 et a fait l'objet de l'arrêté du 19 février 2014 (parution au J.O. du 2 mars 2014) avec prise d'effet au 29 juillet 2014 pour une validité de cinq ans.

La révision du titre en 2018 présente la même configuration en trois activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi visé. Les deux premières activités types constituent le socle des compétences en assistantat et correspondent aux fonctions-clés de l'emploi. La troisième couvre un champ élargi d'interventions de l'assistant et représente une valeur ajoutée au socle de compétences.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Une enquête a été menée courant 2018 auprès de titulaires de l'emploi et de leurs hiérarchiques, ainsi qu'auprès de spécialistes du recrutement et du placement dans les métiers du secrétariat et de l'assistantat.

Les conférences sur les métiers du secrétariat et de l'assistantat et les résultats de cette enquête, complétés par une analyse des offres d'emploi, indiquent que la structuration de l'emploi reste encore organisée autour des mêmes activités de fonctions supports, mais également autour de missions visant à participer à la gestion de projets et dossiers spécifiques de l'entreprise. Les assistants représentent un véritable soutien aux dirigeants en leur facilitant la prise de décisions, dans un contexte complexe et incertain, dans un environnement multitâches et multi-interlocuteurs nécessitant l'utilisation de l'anglais à un niveau avancé. Les compétences exigées allient maîtrise technique, capacité de travail en autonomie, réactivité, adaptabilité et de fortes compétences relationnelles.

Néanmoins, la transformation numérique des structures impacte fortement le travail au quotidien : si les fonctions de base sont maintenues, certaines activités administratives commencent à être confiées à des plateformes et, très vite, elles pourront être réalisées par des robots intelligents avec l'apparition de l'intelligence artificielle. Par ailleurs, l'arrivée des millénials aux postes de dirigeants conforte cette tendance à la diminution de ces fonctions, puisqu'ils prennent eux-mêmes en charge une grande partie de leur organisation d'activités. L'assistant peut ainsi développer d'autres activités à plus forte plus-value. Pour maintenir ses compétences à un niveau opérationnel et développer sa créativité, il doit s'autoformer en permanence, assurer une veille technologique et informationnelle, et cultiver son agilité.

La structuration actuelle de l'emploi est encore conservée. Certains intitulés ou descriptions d'activités et de compétences sont précisés pour faciliter leur lisibilité.

### Liste des activités

#### **Ancien TP** : Assistant de direction

Activités :

- Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions
- Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information
- Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets

#### **Nouveau TP** : Assistant de direction

Activités :

- Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions
- Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information
- Assister la direction dans la gestion de projets et dossiers spécifiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	5/44

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions	1	Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction
		2	Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
		3	Optimiser les processus administratifs
2	Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information	4	Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
		5	Communiquer par écrit, en français et en anglais
		6	Assurer l'interface orale entre les dirigeants et leurs interlocuteurs, en français et en anglais
		7	Organiser la conservation et la traçabilité de l'information
3	Assister la direction dans la gestion de projets et dossiers spécifiques	8	Participer à la coordination et au suivi d'un projet
		9	Organiser un événement
		10	Mettre en œuvre une action de communication
		11	Contribuer à la gestion des ressources humaines

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	6/44

## FICHE EMPLOI TYPE

### Assistant de direction

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'assistant de direction est au cœur du système de communication, d'organisation et de décision de l'entreprise ou de la structure qui l'emploie. Il assiste la direction et se voit confier des missions qui confortent ce rôle central. Il est en capacité d'analyser une situation, d'établir un diagnostic et de proposer une solution.

Par ses qualités organisationnelles et sa rigueur, il organise et coordonne les journées des dirigeants. Il optimise les procédures d'organisation et facilite les prises de décisions en construisant, dans les délais, des outils de pilotage efficaces. Il compile et consolide des données sous forme de reporting des activités ou des résultats.

Vecteur de l'image de l'entreprise ou de la structure, il gère le traitement de la communication écrite et orale : il assure l'interface avec les interlocuteurs et collecte, analyse et diffuse l'information, tant à l'interne qu'à l'externe.

L'assistant de direction participe également à différentes fonctions assurées par les dirigeants : il assiste le chef de projet dans la coordination et le suivi d'un projet, prend en charge l'organisation complète d'un événement et met en œuvre les opérations de communication liées à ces projets. Il assure un rôle de relais de la direction des ressources humaines (RH) en contribuant à la gestion du personnel.

L'assistant de direction, sous la responsabilité de sa hiérarchie, exerce son métier en toute autonomie, dans le respect de la confidentialité, en appréciant les urgences et les priorités. Selon le domaine de la structure, il prend en compte les différences culturelles et professionnelles dans ses activités.

Dans un contexte de plus en plus cosmopolite, la fonction d'assistant de direction requiert un niveau d'anglais permettant de communiquer avec spontanéité et aisance aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

Le travail en réseau et les évolutions technologiques des outils de communication exigent une maîtrise des outils et applications numériques et une utilisation omnicanale des médias sociaux. L'assistant doit assurer de façon permanente une veille technologique et informationnelle pour rester opérationnel.

Point d'ancrage de dirigeants de plus en plus nomades, l'assistant de direction est au centre de relations souvent complexes, à l'interne et à l'externe. Il représente la direction et veille au maintien de l'image de la structure, ce qui exige de fortes compétences relationnelles et un renforcement de son implication, avec un engagement dans une démarche proactive.

Il exerce généralement ses activités de façon sédentaire, mais peut être amené à assister sa hiérarchie lors de ses déplacements.

L'emploi s'inscrit dans un environnement de plus en plus numérique, où le temps et l'espace sont complètement modifiés et n'ont plus de frontières. Il demande à l'assistant, outre les compétences professionnelles techniques classiques, une conscience des enjeux en matière d'hygiène informatique et une intelligence des situations. Cette transformation numérique impacte bien sûr son travail au quotidien, mais surtout sa posture et son savoir-être. L'assistant de direction est obligé de monter en compétence, de se former en permanence pour intégrer les nouvelles technologies que l'intelligence artificielle crée, et d'accepter de travailler en mode agile : accepter la culture du changement de priorités en permanence, repositionner son degré de perfectionnisme tout en gardant la maîtrise de soi.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'emploi d'assistant de direction intéresse tout type et toute taille d'organisation : entreprise commerciale, association, administration, autres organismes publics ou privés, nationaux ou internationaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	7/44

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant de direction
- Assistant de manager
- Office manager

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions  
Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction  
Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion  
Optimiser les processus administratifs
2. Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information  
Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information  
Communiquer par écrit, en français et en anglais  
Assurer l'interface orale entre les dirigeants et leurs interlocuteurs, en français et en anglais  
Organiser la conservation et la traçabilité de l'information
3. Assister la direction dans la gestion de projets et dossiers spécifiques  
Participer à la coordination et au suivi d'un projet  
Organiser un événement  
Mettre en œuvre une action de communication  
Contribuer à la gestion des ressources humaines

### **Compétences transversales de l'emploi**

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés  
Faire preuve de proactivité et d'agilité dans l'exercice de ses missions  
Assurer une veille technologique et informationnelle pour accompagner le changement

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

324p--Organisation du travail de bureau, organisation - bureautique

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

M1604 Assistanat de direction

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	8/44

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'assistant de direction collabore étroitement avec un et, plus fréquemment, plusieurs dirigeants en prenant en charge la gestion opérationnelle de leurs activités.

Véritable pivot de l'équipe, il organise et optimise les journées des directeurs, qu'ils soient présents ou à distance, en assumant la tenue de leurs agendas et l'organisation de leurs réunions et déplacements afin d'alléger leur charge mentale, en assurant une certaine fluidité logistique.

En vue de leur fournir, dans les délais adéquats, toutes les informations dont ils ont besoin dans leurs prises de décisions, il prépare, suit les dossiers et coordonne leurs activités. Il conçoit et actualise des outils de pilotage adaptés aux situations. Il contribue à la réalisation des reportings d'activités ou de résultats en collectant et synthétisant des informations de gestion. Sa compréhension des informations-clés lui permet d'identifier des incohérences et d'alerter le cas échéant.

Sa connaissance de la structure, de son environnement et de son organisation, lui permet, après analyse, de proposer des solutions et d'améliorer les processus administratifs, au quotidien.

Il exerce cette activité en toute autonomie, en fonction de la délégation qui lui est accordée et des moyens mis à sa disposition. Les outils et applications numériques actuels lui permettent des gains de productivité substantiels. On assiste à une plateformesation de certaines tâches (prise de rendez-vous, réservation de salles de réunion, de voitures de service, organisation de déplacements, etc.). L'assistant peut développer ainsi d'autres activités à plus forte plus-value.

Son rôle de facilitateur et de coordinateur l'amène à travailler avec un grand nombre d'acteurs de tous niveaux, à l'interne et à l'externe, ce qui demande de fortes compétences relationnelles et d'organisation, une disponibilité importante et une grande réactivité.

Cette activité constitue l'une des deux fonctions-clés de l'emploi d'assistant de direction.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction  
Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion  
Optimiser les processus administratifs

#### Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés  
Faire preuve de proactivité et d'agilité dans l'exercice de ses missions  
Assurer une veille technologique et informationnelle pour accompagner le changement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	9/44



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'assistant de direction est le relais de l'information entre l'équipe de direction et les autres acteurs, internes et externes. Il assure cette interface relationnelle, en amont et en aval, à l'oral et à l'écrit, en veillant à la valorisation de l'image de l'entreprise ou de la structure.

De par son positionnement central dans l'organisation et la nature des données qui transitent à son niveau – à la fois importantes et urgentes – l'assistant gère le traitement et la diffusion de l'information. Il anticipe les besoins, recherche, sélectionne, valide et structure l'information afin d'en assurer une transmission claire et fiable. L'évolution des technologies et la généralisation des réseaux exigent une maîtrise des outils numériques et des médias sociaux, impliquant une veille tant au niveau technologique que des nouvelles organisations résultant des usages émergents. Le contexte professionnel actuel oblige à une rapidité de traitement des écrits qui tendent à moins de formalisme. La communication écrite représente néanmoins une part importante des missions de l'assistant.

La capacité de l'assistant à repérer les éléments-clés dans une abondance et une dématérialisation de l'information devient essentielle dans cette activité qui constitue l'autre fonction-clé de l'emploi.

Cette activité s'exerce en toute autonomie, dans le champ d'intervention et de responsabilité qui lui est accordé. L'environnement économique international implique l'utilisation de l'anglais dans la communication écrite et orale.

La variété et l'interaction des tâches et des acteurs donnent lieu à de nombreuses interruptions, engendrant des situations complexes qui demandent de fortes compétences relationnelles et d'organisation.

Compte tenu de son niveau d'intervention, l'assistant de direction a connaissance d'informations confidentielles qui requièrent de sa part des qualités particulières de réserve et de discrétion.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information

Communiquer par écrit, en français et en anglais

Assurer l'interface orale entre les dirigeants et leurs interlocuteurs, en français et en anglais

Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

#### Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés

Faire preuve de proactivité et d'agilité dans l'exercice de ses missions

Assurer une veille technologique et informationnelle pour accompagner le changement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	11/44



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

### Assister la direction dans la gestion de projets et dossiers spécifiques

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité couvre un champ élargi d'interventions et de responsabilités de l'assistant de direction et constitue une valeur ajoutée aux compétences fondamentales des deux premières activités.

Tout en restant sous sa responsabilité, l'assistant est amené à seconder la direction dans des groupes-projets et à interagir avec différents acteurs de tous niveaux, à l'interne et à l'externe. Il est partie prenante de divers projets de la structure en participant à leur coordination et à leur suivi, en collaboration directe avec le chef de projet et les intervenants concernés. Il pilote l'organisation d'événements, de la préparation au suivi budgétaire jusqu'au bilan de l'action. Il met en œuvre des actions de communication liées aux différents projets et événements, ou pour accompagner des opérations de marketing.

Sous couvert de sa hiérarchie et dans le respect des procédures et du cadre légal, il contribue à la gestion des ressources humaines (RH). Sa participation est très variable, elle peut aller de la collecte des éléments variables de paie au processus de recrutement, en passant par le suivi du plan de développement des compétences ou la recherche d'informations d'ordre social. Dans cette mission RH, l'assistant de direction assiste directement le dirigeant dans les moyennes structures ; il assure le relais du service RH dans les grandes structures.

Cette activité varie en fonction de la taille de l'entreprise, de la délégation qui est accordée et des moyens mis à disposition. Elle exige de la part de l'assistant de fortes compétences relationnelles et communicationnelles : stricte confidentialité, grande réactivité et capacité à traiter les urgences et les situations complexes. Elle l'oblige à monter en compétence, les missions qui la constituent représentant des tâches à haute plus-value.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Participer à la coordination et au suivi d'un projet  
Organiser un événement  
Mettre en œuvre une action de communication  
Contribuer à la gestion des ressources humaines

#### Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés  
Faire preuve de proactivité et d'agilité dans l'exercice de ses missions  
Assurer une veille technologique et informationnelle pour accompagner le changement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	13/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des priorités, des délais et des contraintes budgétaires, gérer en toute autonomie les agendas personnels et partagés, souvent complexes et mouvants en fonction des urgences et des aléas, organiser les réunions et les déplacements, établir les notes de frais et gérer les ressources matérielles du service, de manière à libérer la hiérarchie de tout souci logistique. Afin d'optimiser la gestion du temps, anticiper et répondre aux urgences ou imprévus, alerter les personnes concernées le cas échéant. Élaborer les outils de suivi adaptés : liste de tâches, budget prévisionnel.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence, toujours au cœur de l'activité de l'assistant de direction, est exercée de façon permanente quels que soient l'entreprise ou le service, à l'aide d'outils collaboratifs de planification et/ou de progiciels ou d'applications propres à la structure. Elle peut se trouver démultipliée si l'assistant travaille pour plusieurs dirigeants. Cependant, de nombreux responsables assurent désormais eux-mêmes une part croissante de leur organisation, nécessitant ainsi une cogestion accrue avec de fortes compétences relationnelles et une bonne connaissance des besoins et des attentes. Une grande implication de l'assistant dans l'activité des dirigeants est exigée, avec des qualités particulières de discrétion, de confidentialité et de confiance.

#### Critères de performance

Les consignes, les procédures et les contraintes (délais, budget) sont prises en compte  
Les urgences et les priorités sont respectées  
Les imprévus sont pris en compte avec réactivité  
Les outils de suivi et d'organisation sont fiables

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils bureautiques et de communication de façon courante  
Utiliser les outils collaboratifs de planification  
Créer une liste de tâches  
Planifier et organiser un déplacement, une réunion ou une activité  
Analyser une situation, établir un diagnostic et proposer des solutions ou des actions à accomplir  
Respecter un budget  
Établir une feuille de route  
Rédiger un compte rendu  
Prescrire des achats responsables de fournitures de bureau et de consommables  
Tenir compte de l'empreinte carbone dans l'organisation des déplacements  
Établir et contrôler les notes de frais

Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu  
Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence

Négocier avec les prestataires pour optimiser les coûts  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs

Connaissance des formalités administratives liées aux déplacements  
Connaissance des organismes logistiques opérant à l'international  
Connaissance des postes d'un budget  
Connaissance des règles d'expression écrite et orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	15/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### **Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

À partir de données collectées à l'interne et en fonction des consignes, concevoir et actualiser des tableaux de bord propres à son activité pour faciliter l'analyse et la prise de décision du dirigeant. Vérifier la cohérence de l'outil de pilotage avec la demande, rédiger un commentaire succinct soulignant les éléments significatifs.

Participer au suivi de l'activité de la structure en collectant et présentant des informations sous forme de reporting des activités ou des résultats. S'assurer de la cohérence des éléments collectés, prendre en compte les échéances. Alerter les interlocuteurs concernés si une anomalie est constatée ou un délai non respecté.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans toutes les structures mais de manière variable suivant le niveau de délégation accordé. En fonction des situations, cette compétence peut s'exercer en collaboration avec plusieurs directions de l'entreprise, ou avec les différents établissements d'une structure à établissements multiples. Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

#### **Critères de performance**

Les données sont fiables et les calculs sont justes  
Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché et mettent en valeur les éléments clés  
L'organisation et la présentation des données facilitent l'analyse  
Les incohérences dans les informations collectées sont détectées  
Les délais de reporting sont pris en compte  
Les interlocuteurs concernés sont alertés

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur  
Sélectionner les données adéquates en fonction de l'objectif  
Effectuer les calculs liés aux statistiques et aux consolidations  
Choisir un graphique adapté  
Contrôler ses résultats  
Analyser les données et rédiger un commentaire argumenté  
Contrôler l'adéquation des informations reçues par rapport à la demande

Anticiper et faire preuve d'initiative  
Agir avec méthode et logique  
Prendre en compte et respecter les délais  
Organiser son travail en fonction des urgences, des priorités et de la complexité de la production demandée

Recueillir des informations auprès d'autres collaborateurs de la structure  
Faire preuve de fermeté avec courtoisie en cas de relances

Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)  
Connaissance des calculs statistiques courants (écarts, pourcentages, moyennes, tendances)  
Connaissance de l'organisation de l'entreprise  
Connaissance des principaux indicateurs de gestion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	17/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Optimiser les processus administratifs

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'harmoniser et d'optimiser les modalités d'exécution des activités administratives, analyser les processus, établir un diagnostic et proposer des améliorations. Modifier une procédure existante ou en élaborer une nouvelle. La formaliser par un mode opératoire, une fiche d'instructions ou une charte, expliquer les objectifs et l'intérêt aux personnes concernées par écrit ou oralement. En vérifier l'adéquation, proposer des ajustements et des mises à jour, en garantir le respect. Recenser l'ensemble des procédures existantes pour les mettre à disposition des utilisateurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les procédures étant à la base du travail administratif, cette compétence s'exerce quels que soient la taille de l'organisation, le domaine d'activité, le service ou la nature des dossiers à traiter. Elle trouve une dimension toute particulière dans les structures ayant engagé une démarche qualité ou obtenu une certification.

#### Critères de performance

L'analyse de la situation, du contexte et des processus est pertinente  
Les dysfonctionnements éventuels sont identifiés  
Les solutions proposées sont judicieuses  
La procédure est représentée d'une manière claire et précise  
L'objectif de la procédure est expliqué clairement

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils bureautiques courants  
Analyser une situation et en extraire les éléments clés  
Structurer, ordonner et représenter un ensemble d'opérations selon un enchaînement logique sous forme de schéma (logigramme)  
Rédiger une procédure ou un mode opératoire

Agir avec méthode et logique

Communiquer à l'oral ou à l'écrit dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

Connaissance de la structure et de son fonctionnement  
Connaissance du vocabulaire et des organismes relatifs à la démarche qualité (ISO, AFNOR...)  
Connaissance des méthodes d'analyse et de résolution de problèmes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	19/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'assurer une transmission efficace de l'information, identifier les besoins, repérer les sources adéquates, collecter les informations pertinentes, en contrôler la fiabilité, procéder à leur analyse et leur traitement en fonction de leur origine, de leur nature et de leur utilisation, et les restituer aux utilisateurs au format adéquat (dossiers documentaires, synthèses ou résultats d'enquête). Selon le contexte et le niveau de délégation accordé, dans un souci de performance globale, assurer une veille informationnelle en vue d'actualiser son information et la transmettre avec discernement pour permettre à l'entreprise ou la structure de s'adapter avec réactivité aux évolutions de son environnement.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure, en toute autonomie mais sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est constante dans l'exercice des activités de l'assistant de direction et revêt une importance particulière avec l'accès à une information quasi illimitée sur Internet. Elle nécessite l'utilisation efficiente et sécurisée des systèmes d'information et de leurs applications locales et en ligne. Elle peut demander l'utilisation simple d'un progiciel de gestion intégrée ou de gestion de la relation client (ERP ou CRM) dans les cas où l'assistant prend en charge la relation client.

#### Critères de performance

Les sources d'information sont adéquates  
L'information sélectionnée et transmise est pertinente  
Les usages professionnels sont respectés (présentation, structuration, vocabulaire)  
Les éléments-clés sont mis en valeur

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les outils bureautiques, de communication et de recherche d'information  
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité  
Identifier les sources d'information pertinentes et fiables  
Lire rapidement et efficacement  
Analyser une demande ou une information pour en extraire les éléments clés  
Prendre des notes  
Concevoir et exploiter des questionnaires  
Synthétiser l'information et la restituer  
Contrôler sa production avant transmission  
Prendre la parole en public  
Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans l'entreprise  
Assurer une veille informationnelle  
Utiliser les espaces et les outils collaboratifs  
Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables  
Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques  
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Prendre en compte et respecter les délais  
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Anticiper les besoins  
Choisir un mode de transmission adapté à la situation en respectant la confidentialité  
Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	21/44

Connaissance de l'entreprise ou structure et de son environnement  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissance des règles orthographiques et grammaticales en français  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle  
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)  
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	22/44

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Communiquer par écrit, en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou d'un besoin, rédiger, présenter et diffuser des écrits professionnels de différentes natures (mails, courriers, notes, comptes rendus, rapports, diaporamas) afin d'assurer une transmission efficace de l'information entre la hiérarchie et l'environnement interne et externe.

Après analyse de la situation et de son contexte, identifier l'objectif de l'écrit et ses destinataires, choisir le mode de transmission, organiser le contenu du message, rédiger en suivant les règles de syntaxe et les usages professionnels et en respectant les procédures en vigueur, contrôler le travail produit avant transmission aux destinataires.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure. Le degré d'autonomie varie selon le contexte et le niveau de délégation accordé. Cette compétence occupe toujours une place essentielle dans les missions de l'assistant de direction même si le contexte professionnel actuel laisse une part de plus en plus large aux écrits moins formalisés, qui peut conduire l'assistant à gérer plusieurs boîtes de messagerie et à communiquer via différents médias sociaux, notamment les réseaux sociaux d'entreprise.

Avec l'internationalisation des échanges, cette compétence requiert un niveau B2 en anglais.

#### Critères de performance

Les usages professionnels sont respectés (présentation, structuration, vocabulaire)

Le style est adapté

Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

Le mode de transmission est adapté à la situation

Les idées essentielles des écrits professionnels rédigés en anglais sont comprises (\*)

Les écrits produits en anglais sont compréhensibles sans équivoque par un interlocuteur anglophone (\*)

(\*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les outils bureautiques, de communication et de recherche d'information

Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité

Analyser une demande ou une information pour en extraire les éléments clés

Rechercher des informations

Prendre des notes et les exploiter

Rédiger un compte rendu à partir de ses prises de notes

Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans l'entreprise

Contrôler sa production avant transmission

Utiliser les espaces et outils collaboratifs

Communiquer via les médias sociaux (notamment les réseaux sociaux d'entreprise)

Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables

Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques

Prendre en compte et respecter les délais

Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	23/44

Choisir un mode de transmission adapté à la situation  
Respecter la confidentialité  
Tenir compte de la valeur légale des différents modes de diffusion  
Choisir le support écrit adéquat au regard des conséquences juridiques  
Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur  
Représenter les principes, les valeurs et l'image de la structure  
Prendre en compte les différences interculturelles

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales en français et en anglais (\*)  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle en français et en anglais (\*)  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité en français et en anglais (\*)  
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)

(\*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	24/44

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Assurer l'interface orale entre les dirigeants et leurs interlocuteurs, en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir et informer les visiteurs et les correspondants en prenant en compte leurs éventuelles différences interculturelles, en français et en anglais.

Intervenir en interface entre les dirigeants et leurs interlocuteurs et assurer un rôle de facilitateur, en mobilisant ses capacités de rechercher la réponse pertinente et en mettant en œuvre les techniques de communication professionnelle afin de gérer des situations variées et parfois délicates, notamment en cas d'indisponibilité ou d'absence de la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure avec une communication omnicanale (téléphone, messagerie instantanée, serveur de communication unifiée, etc.). Confronté à des situations parfois délicates, l'assistant de direction doit respecter son positionnement et son champ d'intervention, tout en valorisant l'image de la structure.

Avec l'internationalisation des échanges, cette compétence requiert un niveau B2 en anglais.

#### Critères de performance

Les consignes de filtrage sont respectées

Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre (questionnement, reformulation, synthèse)

La posture est adaptée pour instaurer une communication formelle et informelle

La confidentialité est respectée

La posture adoptée face à des sollicitations simultanées et/ou insistantes est neutre et courtoise

L'information transmise oralement par un interlocuteur anglophone est comprise sans ambiguïté (\*)

L'expression orale en anglais est compréhensible par un interlocuteur anglophone (\*)

(\*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser différents outils de communication et assurer une veille technologique

Assurer l'accueil physique d'un visiteur en veillant à la qualité du cadre et au respect des procédures

Filtrer les demandes

S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté

Utiliser les techniques de communication adaptées (en veillant à reformuler, questionner et synthétiser)

Prendre des notes

Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Comprendre un interlocuteur s'exprimant en anglais et s'exprimer dans un anglais professionnel (\*)

Organiser ses activités pour assurer un accueil professionnel malgré la multiplicité des tâches et les interruptions fréquentes

Valoriser l'image de la structure

Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations

Analyser une situation professionnelle et identifier les interlocuteurs et les tensions éventuelles

Respecter les règles de confidentialité

Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	25/44

Connaissance de la structure et de son organisation  
Connaissance de la grammaire, de la phonétique et du vocabulaire courant en anglais (\*)  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité en français et en anglais (\*)  
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données

(\*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	26/44

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser le classement et l'archivage physique ou numérique selon les règles en vigueur, en veillant à la confidentialité de l'information et en tenant compte de l'évolution de l'activité, pour assurer aux personnes habilitées un accès rapide et sûr aux dossiers.

Organiser la traçabilité de l'information afin d'attester de l'intégrité des documents, pour permettre de reconstruire un historique fidèle des étapes qui ont marqué leur création, en respectant les contraintes, les procédures et les règles de confidentialité et de sécurité informatique en vigueur dans la structure.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type d'organisation, de façon autonome. L'assistant de direction peut la mettre en œuvre au niveau de son service ou de la structure, en fonction de la taille et de l'organisation de celle-ci. Avec le développement permanent des technologies numériques dans ce domaine (Gestion électronique des documents (GED), Système d'archivage électronique (SAE) et autres solutions dans le cloud), l'assistant de direction exerce une fonction de veille tant au niveau des supports matériels qu'au niveau des coûts.

#### Critères de performance

Le classement numérique permet une accessibilité rapide aux dossiers et aux documents  
Le classement physique est organisé de manière claire et facilitante pour les utilisateurs  
Les règles de confidentialité et de sécurité sont respectées  
L'historique et la gestion de versions successives des documents émis sont rapidement accessibles  
L'origine d'une information ou d'une donnée est facilement retrouvée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Concevoir un plan de classement  
Appliquer les techniques de classement  
Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques  
Utiliser les outils et matériels adaptés  
Assurer une veille sur l'évolution des technologies numériques relatives au classement et à l'archivage  
Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires  
Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)  
Appliquer et transmettre des gestes écoresponsables  
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités  
Anticiper les besoins et être force de proposition

Respecter les règles de confidentialité des informations

Connaissance de la structure et de son fonctionnement  
Connaissance des différents modes de classement  
Connaissance des règles juridiques de conservation des documents  
Connaissance des principes de base de la GED et des SAE  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)  
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	27/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Participer à la coordination et au suivi d'un projet

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans la limite de son champ d'action et de son niveau d'intervention, participer à la coordination des activités et au suivi d'un projet (déménagement de l'entreprise, ouverture d'une filiale, projet lié au développement d'un nouveau produit de la marque, etc.), en lien direct avec le chef de projet et en étroite collaboration avec les acteurs concernés.

Veiller au respect de l'ordonnancement des actions, des priorités et de la répartition des tâches, actualiser les informations dans le Gantt (ou autre logiciel de gestion de projet).

Informé de l'état d'avancement par un bilan intermédiaire, alerter si un écart est constaté et proposer des mesures correctives telles qu'un ajustement de délais ou qu'un point d'étape à avancer en cas d'aléas.

Organiser le partage et la conservation des informations et des documents relatifs au projet, dans le respect des règles et des procédures en vigueur dans la structure.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type d'organisation mais de façon variable selon sa taille, sous la responsabilité de la hiérarchie ou du chef de projet et en collaboration avec le groupe-projet, à l'aide d'un logiciel de gestion de projet. Elle nécessite de fortes compétences relationnelles et une capacité accrue à travailler en équipe.

#### Critères de performance

Les contraintes sont prises en compte (procédures, échéances, budget)

Les retards du réalisé par rapport à l'objectif sont identifiés : les acteurs concernés sont alertés

Les mesures correctives proposées (ajustement de délais ou modification de points d'étapes du projet) sont pertinentes

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de planification (Gantt, rétro-planning)

Utiliser les outils collaboratifs

Élaborer une liste de contrôle et planifier les interventions des acteurs

Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelle écrite et orale

Organiser des réunions en présentiel et à distance

Analyser une situation, synthétiser les informations et rendre compte

Appliquer les méthodes de gestion du temps

Prendre en compte les délais, respecter les échéances, les contraintes et les procédures

Organiser son travail en fonction des priorités

Travailler en équipe et faciliter les interactions au sein du groupe-projet

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés

Respecter les règles de confidentialité

Situer son champ d'intervention

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de sa stratégie

Connaissance du vocabulaire relatif à la gestion de projet

Connaissance des différents types de méthodes de gestion de projet (outils de planification, méthode de gestion du temps...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	29/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Organiser un événement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En accord avec les valeurs de l'entreprise, les axes stratégiques et les plans d'actions définis par la direction, prendre en charge et optimiser l'organisation d'un événement (séminaire, colloque, opération "Portes ouvertes", salon professionnel), dans le respect des contraintes budgétaires et calendaires. Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de l'événement, le planifier, en contrôler le déroulement et établir le budget prévisionnel. Afin d'évaluer la performance de l'événement, en dresser le bilan sur le plan qualitatif en exploitant les retours des questionnaires clients et les avis des collaborateurs. Mesurer l'impact sur le plan quantitatif en comparant le budget réalisé au prévisionnel, en quantifiant les nouveaux prospects et en analysant la courbe des ventes.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure mais de manière variable selon la taille de la structure. L'organisation d'un événement conduit l'assistant de direction à coordonner l'ensemble des actions et à collaborer avec un grand nombre de personnes aussi bien à l'interne (collègues de différents services) qu'à l'externe (prestataires, partenaires), en pleine autonomie tout en rendant compte régulièrement à sa hiérarchie.

#### Critères de performance

La liste des tâches est exhaustive

L'ordonnancement des étapes est cohérent

Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication

Utiliser les techniques de communication professionnelle adaptées

Concevoir des outils d'organisation et de suivi : liste des tâches, planning

Ordonner les différentes étapes de l'événement

Coordonner les actions

Contrôler l'avancement

Établir et suivre le budget de l'événement

Effectuer le bilan quantitatif et qualitatif et rendre compte

Organiser son travail en fonction des priorités

Anticiper les besoins et être force de proposition

Identifier les enjeux de la communication événementielle dans la stratégie de l'entreprise

Négocier avec les prestataires ou les partenaires

Travailler en équipe

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	31/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Mettre en œuvre une action de communication

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la promotion de la structure, de ses services ou de ses produits, concevoir des supports de communication appropriés : recueillir et sélectionner les informations adéquates, en vérifier la cohérence avec les orientations et les objectifs définis par la direction, les structurer dans les médias pertinents (plaquettes, offres promotionnelles, invitations, revue de presse, newsletter, journal interne).

Après validation de la hiérarchie, assurer leur diffusion via des prestataires adaptés (journaux locaux ou nationaux, agences de communication ou de publicité) et les médias sociaux (réseau social d'entreprise, blog ou microblog, site internet...) en fonction des cibles destinataires.

Afin de mesurer l'impact de l'action de communication, évaluer la fréquentation des médias sociaux et suivre les articles de presse.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre en lien avec différentes directions (générale, commerciale ou marketing) et sous leur responsabilité, souvent en autonomie, à l'aide d'outils bureautiques courants. Elle peut requérir une pratique expérimentée de la communication via les médias sociaux. Elle s'exerce dans tout type de structure mais de façon très variable selon la taille et peut nécessiter des relations avec un prestataire de communication externe.

#### Critères de performance

L'information communiquée est conforme à l'objectif

Le style rédactionnel est adapté à la cible et à l'objectif

Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de recherche numérique

Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte

Utiliser un logiciel de Pré-AO et PAO

Rechercher, sélectionner et synthétiser les informations pertinentes

Rédiger en adaptant le style à la cible et à l'objectif

Utiliser les techniques de communication écrite

Organiser et présenter les informations de façon claire, attractive et valorisante

Respecter les normes de la charte graphique

Utiliser les médias sociaux

Structurer des informations de façon synthétique

Organiser son travail en fonction des priorités

Identifier les enjeux de la communication dans la stratégie de la structure

Respecter les règles de discrétion professionnelle

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages

Connaissance des techniques de communication numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	33/44



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 11

### Contribuer à la gestion des ressources humaines

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous couvert de sa hiérarchie et dans le respect des procédures, des règles de confidentialité et des obligations légales, gérer le planning des congés et des absences en fonction des contraintes de la structure et des souhaits des salariés. Préparer les éléments variables de salaire afin de les transmettre dans les délais requis au service ou à l'organisme chargé d'établir les bulletins de paie. Rédiger une offre d'emploi à partir d'un profil de poste en respectant les obligations légales et les principes de non-discrimination en vigueur, et planifier les entretiens des candidats retenus pour optimiser le processus de recrutement. Répondre de manière pertinente aux demandes du personnel relatives à la législation du travail en effectuant les recherches sur des sites fiables. Assurer le suivi du plan de développement des compétences des salariés afin de communiquer les données nécessaires à la réalisation des bilans.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tout type d'organisation mais de façon très variable selon la taille, dans le cadre fixé par la hiérarchie et conformément aux obligations juridiques.

#### Critères de performance

La planification des congés prend en compte les contraintes de la structure et les souhaits des salariés  
Les informations transmises au service paie sont exactes et exhaustives  
L'offre d'emploi reprend les éléments essentiels du profil de poste  
La législation sur la non-discrimination est respectée  
Les sources utilisées sont identifiées et fiables  
L'information transmise est fiable et répond à la demande  
Les informations du plan de développement des compétences sont fiables

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils de planification  
Repérer les éléments clés à partir d'une source d'information  
Utiliser des sources d'information fiables  
Contrôler la fiabilité des informations communiquées  
Rédiger de façon claire et concise  
Identifier les éléments d'un plan de développement des compétences  
Utiliser des techniques de communication adaptées à la situation  
Assurer une veille sur la législation du travail et la formation professionnelle continue  
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Sécuriser les données confidentielles  
Planifier collecte et transmission des éléments variables de salaire pour respecter les échéances  
Planifier des rendez-vous

Respecter son champ d'intervention  
Respecter les règles de discrétion professionnelle  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs  
Collecter les éléments variables de salaire auprès des collaborateurs  
Concilier besoins de la structure et attentes des salariés dans la planification des congés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	35/44

Connaissance de la structure et de son environnement  
Connaissance des sources d'information légale  
Connaissance des principes de base du Règlement général sur la protection des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	36/44

## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Agir avec discernement, diplomatie et discrétion, en faisant preuve de souplesse ou de fermeté, afin d'adapter son comportement aux situations et aux interlocuteurs. Analyser une situation, établir un diagnostic et proposer une solution. Optimiser ses organisations de travail. Jouer son rôle de facilitateur et de modérateur en repérant sa marge de manœuvre afin de désamorcer des situations délicates et complexes.

#### **Critères de performance**

La posture est adaptée à l'interlocuteur  
Les priorités sont hiérarchisées  
Une solution est proposée

### **Faire preuve de proactivité et d'agilité dans l'exercice de ses missions**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Anticiper et être force de proposition en prenant en compte les implications pour la structure, rester à l'écoute de son environnement pour gagner en rapidité et synthèse. Accompagner la structure dans sa quête de performance globale en acceptant et en s'adaptant aux changements de priorités, et travailler en mode collaboratif. Resituer son degré de perfectionnisme, faire face aux imprévus et garder la maîtrise de soi en toute circonstance.

#### **Critères de performance**

Les informations sont actualisées  
Une information incomplète est identifiée et les interlocuteurs concernés sont alertés  
Une situation professionnelle délicate présentant des tensions est anticipée et caractérisée  
La posture adoptée face à un imprévu est neutre et courtoise

### **Assurer une veille technologique et informationnelle pour accompagner le changement**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En effectuant une veille technique ciblée sur les technologies d'information et de communication mais également sur tout son environnement professionnel, actualiser régulièrement ses connaissances pour optimiser ses compétences numériques et augmenter sa créativité. Favoriser le déploiement des outils collaboratifs par l'accompagnement des utilisateurs et la formalisation de procédures adaptées.

#### **Critères de performance**

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées  
L'utilisation des outils et espaces collaboratifs est privilégiée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	37/44

## Glossaire technique

### CECRL

Le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues définit les niveaux de maîtrise d'une langue étrangère. Le niveau B2 correspond à celui d'un utilisateur indépendant, qui peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité, communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre, s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

### CRM

Customer Relationship Management (gestion de la relation client).

Outil informatique qui a pour objectif d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et prospects. Il permet d'enregistrer les informations concernant la clientèle acquise et potentielle de manière à mieux cerner ses besoins et, donc, de mieux y répondre à chaque étape du cycle de vente : veille marketing, outils de pilotage destinés aux commerciaux, historique de la relation client, aide à l'élaboration des propositions commerciales, etc.

### ERP (ou PGI)

Enterprise Resource Planning (planification des ressources de l'entreprise).

Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un Progiciel de Gestion Intégrée, une solution logicielle qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes, de la production, etc

### GANTT

Le diagramme de GANTT est un outil permettant de représenter graphiquement l'avancement d'un projet. Étant donné sa relative facilité de lecture, il est utilisé par la quasi-totalité des chefs de projet dans tous les secteurs. C'est également un bon moyen de communication entre les différents acteurs d'un projet. Il est facilement mis en œuvre avec un simple tableur ou via des logiciels de gestion de projets.

### GED

Gestion Électronique des Documents : procédé faisant intervenir des logiciels et/ou des matériels pour prendre en charge la gestion des documents dans leur utilisation quotidienne, concernant des opérations telles que la capture, l'acquisition, la numérisation, la validation, la diffusion, le classement, l'indexation, l'archivage, etc., afin de pouvoir réaliser des gains significatifs en productivité, qualité et délais.

Ce système informatique ne peut pas en assurer la pérennité sur le long terme (possibilité de détruire les documents) ni la préservation de leur intégrité (possibilité de les modifier).

### Plateforme (ou serveur) de communication unifiée

Plateforme fédérant en un seul produit les fonctionnalités de présence, de messagerie instantanée, de conférence audio/vidéo/web, de téléphonie d'entreprise et de partage (Lync, Skype entreprise, Slack, etc.).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	38/44

## Plateformisation

Nouveau modèle économique qui, en s'appuyant sur des technologies numériques au quotidien et une organisation différente, permet aux entreprises de proposer de nouveaux services associés à une plateforme en ligne et des communautés (AirBnb, BlaBlaCar, Uber...).

Par analogie, nous parlons ici de plateformisation pour certaines tâches avec la mise en relation directe entre le fournisseur de l'offre, ou autre service public, et l'utilisateur final, grâce aux nombreux avantages apportés par des applications, portails ou plateformes (simplification des infrastructures, automatisation des opérations, personnalisation des produits...).

## RGPD

Règlement général sur la protection des données.

Règlement de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

## SAE

Système d'Archivage Électronique : c'est un système de gestion de contenu qui recouvre les aspects liés à la conservation et à l'archivage des documents : il maintient et garantit l'intégrité des documents électroniques afin de disposer de preuves recevables en cas de contentieux, en plus des fonctionnalités d'une GED. Un SAE est souvent désigné comme un « coffre-fort électronique ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	39/44



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	41/44

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	03	28/05/2019	15/02/2019	42/44

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

