
Directives

Valable dès 2018

**Examen professionnel d'Assistante / Assistant de
direction**

Règlement d'examen du 20 juin 2011

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	But des directives	3
1.2	Profil professionnel	3
1.3	Conditions d'admission, pratique professionnelle	3
2	Examen	4
2.1	Organisation et déroulement de l'examen	4
2.2	Organisation et déroulement de l'examen en détail	4
2.3	Thèmes de l'examen professionnel fédéral d'assistant/e de direction	6
Annexe 1:	Glossaire	7
Annexe 2:	Champs d'activité et compétences	8

1 Introduction

Le brevet fédéral d'assistant/assistante de direction est décerné lors de la réussite de l'examen professionnel, qui sert à examiner les compétences acquises dans la pratique professionnelle. Les compétences ont été résumées dans un profil des compétences, suite à une analyse du champ professionnel auprès de praticiens et de spécialistes. L'accent a été mis sur les situations de travail quotidiennes qu'un/e assistant/e de direction doit maîtriser dans l'exercice de sa profession.

1.1 But du guide

Le présent guide donne aux candidats/es une vue d'ensemble des principaux aspects de l'examen professionnel fédéral d'assistant/e de direction. Il est basé sur le règlement de l'examen professionnel pour l'obtention du brevet fédéral d'assistant/assistante de direction du 20 juin 2011.

1.2 Profil professionnel

Les assistantes/assistants de direction soutiennent les cadres dans leurs fonctions. Elles/ils sont la permanence pour les collaborateurs/trices ainsi que pour les clients internes et externes. Elles/ils mènent de manière autonome l'administration, organisent les projets et événements, élaborent des travaux multimédia et exploitent les informations. Les assistantes/assistants de direction soutiennent la conduite de l'entreprise et l'encadrement des collaborateurs/trices et prennent en charge la délégation des compétences.

Les assistantes/assistants de direction portent les décisions de leurs supérieurs grâce à leur compréhension entrepreneuriale et contribuent à leur mise en pratique. Elles/ils sont en mesure de rendre l'administration efficiente et efficace, elles/ils comprennent les procédures de l'entreprise grâce à leurs capacités d'organisation et leurs connaissances du potentiel des outils Office. Elles/ils disposent de capacités approfondies en communication dans la langue maternelle et dans une langue étrangère. Grâce à leur compréhension en marketing, gestion du personnel, RP, et Corporate Social Responsibility CSR, elles/ils peuvent contribuer à la mise en pratique des opérations dans ces domaines et ainsi décharger leurs supérieurs. Elles/ils sont capables de prendre la responsabilité pour l'organisation d'événements, séances et projets et peuvent garder une vue d'ensemble et être professionnel/les dans des situations imprévues et hectiques.

Les assistantes/assistants de direction agissent comme lien entre leurs supérieurs, leurs collaborateurs et leurs clients.

Les assistantes/assistants de direction apportent une contribution essentielle au succès durable de l'entreprise, elles/ils soutiennent la mise en pratique des décisions entrepreneuriales, et se soucient d'un déroulement parfait de toutes les tâches administratives. Elles/ils contribuent par leur attitude orientée prestation de services et leurs compétences sociales à un bon climat de travail.

Les champs d'activité des compétences d'action typiques sont décrits en détail dans l'annexe du guide du règlement.

1.3 Conditions d'admission, exigences d'activités professionnelles

Les conditions d'admission et les exigences d'activités professionnelles figurent dans le règlement d'examens. L'admission à l'examen peut être clarifiée auprès du secrétariat d'examen. Pour une demande d'analyse de dossier, nous vous prions d'envoyer les documents suivants (copies) au secrétariat d'examen :

- Curriculum vitae
- Titres selon le règlement d'examen ch 3.31 a) ou b)
- Justificatifs de la pratique professionnelle commerciale selon le règlement d'examen ch. 3.31 a) ou b)
- Justificatif de paiement pour l'analyse d'admissibilité pour les non-membres DA-Community

2 Examen

Vous obtenez ci-dessous les informations importantes pour la préparation et mise en œuvre de l'examen professionnel.

2.1 Organisation et déroulement de l'examen

L'examen professionnel porte au total sur 5 parties d'examen réparties sur trois jours.

Les compétences d'action du profil professionnel (voir annexe) sont couvertes par les 5 parties d'examen. Lors de l'examen, les compétences sont regroupées dans les domaines énumérés ci-après et examinées de manière détaillée. Les notes sont mentionnées dans le certificat des notes finales.

- Communication en français
- Communication en langue étrangère
- Gestion de projets et organisation du travail
- Informatique et management de l'information
- Compréhension de l'entreprise

2.2 Structure détaillée de l'examen

L'examen professionnel est réparti sur trois jours détaillés ci-dessous.

1^{ère} journée d'examen

- Partie d'examen 1 : Les candidats/es traitent un ensemble de mini-études de cas qui décrivent des situations de travail typiques de tous les champs d'activité d'un/e assistant/e de direction. Les candidats/es élaborent des exemples de travail (par écrit) sur la base de ces mini-études de cas. Le 1^{er} travail pratique consiste principalement à examiner les compétences dans le domaine <Communication en français>. Durée de la partie d'examen: 3 heures; moyens auxiliaires autorisés: voir point 4.13 du règlement d'examen.
- Partie d'examen 2 : Les candidats/es traitent des tâches qui décrivent des situations de travail typiques de tous les champs d'activité d'un/e assistant/e de direction. Seront évaluées, les compétences dans le domaine <Communication en langue étrangère>. Durée de la partie d'examen: 2,5 heures; moyens auxiliaires autorisés: voir point 4.13 du règlement d'examen.
- Partie d'examen 3 : Les candidats/es traitent une corbeille de courrier. L'exercice de la corbeille de courrier simule le travail quotidien d'un/e assistant/e de direction. Les candidats doivent, dans un délai fixé, traiter des informations, définir des actions, les mettre dans l'ordre, motiver leurs décisions et documenter l'ensemble de leur travail par écrit. Le 2^e travail pratique consiste principalement à examiner les compétences dans le domaine <Gestion de projets et organisation du travail>. Durée de la partie d'examen: 2 heures; moyens auxiliaires autorisés: voir point 4.13 du règlement d'examen.

2^e journée d'examen

- Partie d'examen 4 : Les candidats/es traitent un ensemble de mini-études de cas qui décrivent des situations de travail typiques de tous les champs d'activité d'un/e assistant/e de direction. Les candidats/es élaborent des exemples de travail (par écrit) sur la base de ces mini-études de cas. Le 3^e travail pratique consiste principalement à examiner les compétences dans le domaine <Informatique et management de l'information>. Durée de la partie d'examen: 3 heures; moyens auxiliaires autorisés: voir point 4.13 du règlement d'examen.
- Partie d'examen 5 : Les candidats/es traitent un ensemble de mini-études de cas qui décrivent des situations de travail typiques de tous les champs d'activité d'un/e assistant/e de direction. Les candidats/es élaborent des exemples de travail (par écrit) sur la base de ces mini-études de cas. Le 4^e travail pratique consiste principalement à examiner les compétences dans le domaine <Compréhension de l'entreprise>. Durée de la partie d'examen: 2 heures; moyens auxiliaires autorisés: voir point 4.13 du règlement d'examen.

3^e journée d'examen

- Partie d'examen 2 : Les candidats/es font une présentation en langue étrangère. Elle consiste principalement à examiner les compétences dans le domaine <Communication en langue étrangère>. Un entretien d'examen, au cours duquel les experts/es posent des questions sur la matière, a lieu au terme de la présentation. La présentation porte sur un thème d'actualité de l'entreprise dans laquelle le/la candidat/e travaille, p. ex. sur un projet en cours. Durée de la partie d'examen: 30 minutes; moyens auxiliaires autorisés: outils de présentation (PowerPoint, tableau à feuilles volantes, panneau d'affichage). Les candidats/es disposent de 30 minutes de préparation.
- Partie d'examen 4 : <Informatique et management de l'information>. Les candidats/es traitent des cas pratiques propres au domaine de l'informatique et du management de l'information. Durée de la partie d'examen: 30 minutes. Moyens auxiliaires autorisés: ordinateur portable, Internet.

2.3 Parties et contenu de l'examen

Le contenu des différentes parties est décrit ci-dessous.

<p>Partie 1 : Communication en français</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correspondance commerciale et rédaction de textes ; communication avec les parties intéressées ▪ Rédaction d'un procès-verbal ▪ Utilisation des différents canaux de communication ▪ Principes de base de la modération et de la conduite d'entretien
<p>Partie 2 : Communication en langue étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Production de texte ; Transformation d'informations visuelles ▪ Transmission de la langue étrangère dans la langue officielle ▪ Correspondance commerciale ; communication formelle et informelle ▪ Interaction dans la langue étrangère ; techniques de présentation
<p>Partie 3 : Gestion de projets et organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de la gestion de projet et de la fonction d'assistant de projet ▪ Organisation du travail et suppléance, gestion des rendez-vous ▪ Organisation, préparation et suivi des réunions et des formations ▪ Organisation de déplacements professionnels ▪ Bases de gestion événementielle ▪ Analyse et gestion des conflits
<p>Partie 4 : Informatique et gestion de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation des programmes Office et des plateformes électroniques ▪ Stockage/archivage des données (protection et sécurité des données) ▪ Acquisition, préparation et présentation de l'information ▪ Gestion de l'information
<p>Partie 5 : Compréhension entrepreneuriale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relations entre l'entreprise et son environnement économique ▪ Connaissances de base sur les interactions et les processus au sein de l'entreprise ▪ Mode de pensée entrepreneurial / orientation service / orientation client ▪ Relations avec les divers groupes d'intérêts ▪ Connaissances de base en marketing et relations publiques ▪ Gestion financière (bilan, compte de résultat), sensibilisation aux coûts ▪ Bases juridiques (droit des contrats, y compris les contrats de vente, droit du bail, droit du travail ; droit des sociétés ; loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite ; protection et sécurité des données) ▪ Structure fonctionnelle-opérationnelle de la gestion du personnel (introduction du personnel, administration du personnel, recrutement du personnel, fidélisation du personnel, licenciement du personnel) ▪ Gestion du changement (change management)

Annexe 1 : glossaire

Terme / abréviation	Définition
Demande de récusation	Demande qui vise à obtenir le remplacement d'un/e expert/e nommé/e pour la supervision d'un examen.
Critère d'évaluation	Indicateur à l'aune duquel une compétence est évaluée. Parmi les indicateurs figurent les connaissances techniques et les aptitudes exigées. Les critères sont définis avant un examen et précisent les exigences posées envers le/la candidat/e, les prestations à accomplir et les aptitudes dont il faut disposer pour réaliser une bonne performance. Ils servent de base à la correction ou à l'évaluation d'un examen.
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la Formation, à la Recherche et à l'innovation. Autorité fédérale compétente pour la formation professionnelle.
Champ d'activité	En pédagogie, ensemble de tâches liées entre elles comportant des situations liées à l'environnement professionnel, au cadre de vie et à la société. Les champs d'activité sont toujours pluridimensionnels en ce sens qu'ils associent des problématiques professionnelles, sociales et individuelles. Ces champs d'activité servent à concevoir des champs d'apprentissage pour la formation professionnelle.
Compétence (d'action)	Capacité (d'agir) d'un individu, souvent en relation avec une compétence (d'action) professionnelle. La compétence d'action professionnelle désigne la capacité et la disponibilité d'un individu confronté à des situations professionnelles à agir de manière rationnelle, appropriée et réfléchie, en assumant sa responsabilité sociale, ainsi qu'à développer continuellement ses possibilités d'action. La compétence d'action professionnelle se compose de la compétence technique, de la compétence méthodologique, de la compétence sociale et de la compétence individuelle.
Mini-étude de case (<i>mini-case</i>)	Etude de cas décrivant des événements ou des situations problématiques tirés du quotidien professionnel d'un spécialiste. Ces mini-études de cas sont soumises aux candidats/es pour analyse. Vous devez analyser ceux-ci, répondre aux questions spécifiques, par le biais de questions fondées, mettre en évidence le processus ainsi qu'établir un exercice pratique en relation avec le cas.
Corbeille de courrier	Forme d'examen. L'exercice de la corbeille de courrier simule le travail quotidien d'un/e assistant/e de direction. Les candidats/es élaborent des exemples de travail (par écrit) sur la base de ces mini-études de cas.
Compétence sociale	Compétence (d'action) qui se rapporte aux aptitudes sociales exigées de la part d'une personne dans le cadre de ses activités. Elle comprend notamment la capacité d'empathie, l'aptitude relationnelle avec des personnes issues d'autres cultures, les relations soignées avec la clientèle.

Annexe 2: Champs d'activité et compétences

Champ d'activité: Soutenir les cadres supérieurs et la direction

Exemple d'une situation de travail typique

Les assistants/es de direction, selon le mandat confié, préparent des données et des dossiers comme les relevés budgétaires et de chiffre d'affaires, les demandes de projet et les présentations d'affaires à l'intention de leurs supérieurs ou coordonnent ces tâches. Ils/Elles recherchent et recueillent les données requises à cette fin, les réunissent, établissent des statistiques et élaborent finalement une documentation et/ou une présentation. Ils/Elles traitent les documents reçus de façon experte. Lors de l'exécution de ces travaux, les assistants/es de direction tiennent compte des structures, des processus, des responsabilités et des compétences de leur organisation.

Compétences d'action

Les assistants/es de direction ...

... sont en mesure de préparer des données et des documents sensibles avec diligence et professionnalisme à l'intention des cadres supérieurs ou à en coordonner la préparation;

... connaissent les processus de l'entreprise;

... comprennent les relations entre l'entreprise et l'économie;

... comprennent les différentes formes d'organisation, ainsi que leurs conséquences sur les processus de l'entreprise;

... connaissent les normes légales et internes à l'entreprise applicables au traitement de données et de documents sensibles;

... sont capables de faire preuve de la diligence et de la discrétion requises lors du traitement de données et de documents sensibles;

... savent déterminer si les données et les documents reçus sont complets ou s'il convient d'exiger des informations complémentaires;

... sont en mesure de coopérer avec des partenaires internes et externes dans leurs efforts en matière de marketing et de relations publiques;

... connaissent les bases du marketing et des relations publiques;

... disposent de très bonnes connaissances d'une langue étrangère;

... sont disposés/es à faire preuve de créativité et à penser en réseau dans le cadre d'efforts en matière de marketing et de relations publiques;

... sont en mesure de réfléchir à la manière dont leur propre comportement favorise ou entrave les efforts en matière de marketing et de relations publiques;

... sont en mesure de soutenir de manière professionnelle leurs supérieurs dans les tâches de conduite du personnel ou de coordonner ces dernières;

- ... connaissent les bases du droit du travail;
- ... connaissent les principales tâches de la conduite du personnel;
- ... connaissent les bases des structures et des éléments des dossiers du personnel;
- ... disposent de connaissances sur la méthodologie du travail et la gestion du temps;
- ... connaissent les dispositions relatives à la protection des données;
- ... ont conscience de l'importance de la discrétion et de la confidentialité dans le traitement des données personnelles;
- ... sont en mesure d'analyser les renseignements qu'il est possible de donner ou non en réponse à des questions portant sur des affaires du personnel;
- ... sont en mesure de collaborer ponctuellement à des séances de direction, à présenter des idées et des propositions ainsi que de les défendre oralement;
- ... ont des connaissances approfondies des techniques de présentation;
- ... connaissent les bases de l'utilisation professionnelle de médias de présentation;
- ... sont disposés/es à adapter leur apparence et leur comportement aux différents groupes cibles;
- ... savent évaluer leur participation à des séances et, le cas échéant, en déduire des mesures personnelles;
- ... sont en mesure de soumettre des propositions d'optimisation aux instances compétentes dans les domaines les plus variés de l'entreprise et, le cas échéant, de les mettre en œuvre;
- ... savent comment présenter des idées, des informations et des propositions de manière claire et compréhensible;
- ... sont en mesure d'évaluer la réalité de l'entreprise et, le cas échéant, de formuler des propositions de solutions responsables;
- ... sont en mesure de préparer systématiquement à l'intention de leurs supérieurs des données à des fins d'évaluation ou de supervision de projet;
- ... savent utiliser les logiciels d'évaluation pour la préparation de données;
- ... savent procéder à des recherches systématiques des données relatives à l'entreprise;
- ... sont motivés/es à recueillir activement et de manière indépendante des données provenant de diverses sources;
- ... sont en mesure d'évaluer sous quelle forme il convient de présenter des données;
- ... sont en mesure de concevoir leur quotidien professionnel sous un angle global, entrepreneurial et économique;
- ... disposent de connaissances sur les interactions plus larges au sein de l'entreprise;
- ... comprennent le rôle de l'entreprise dans l'économie nationale;
- ... disposent de connaissances fondamentales sur la composition des coûts d'exploitation;

- ... connaissent l'importance du bilan (liquidité, stabilité, rentabilité);
- ... sont capables d'envisager des alternatives dans leur travail quotidien;
- ... évaluent correctement leurs responsabilités et compétences, et en déduisent les mesures appropriées;
- ... sont en mesure de comprendre les décisions et les mesures prises par l'entreprise et de les soutenir avec loyauté;
- ... comprennent la planification et la mise en œuvre de mesures visant au changement;
- ... savent comment aborder avec professionnalisme les résistances du personnel;
- ... sont en mesure d'apprécier si leurs projets de changement sont planifiés de manière ciblée et structurée;
- ... sont en mesure de soutenir leurs supérieurs dans l'application des valeurs, des normes et des règles concrètes au sein de l'entreprise;
- ... connaissent les valeurs, les normes et les règles de collaboration en vigueur au sein de l'entreprise;
- ... sont motivés/es à s'identifier à l'entreprise ainsi qu'à ses normes et valeurs, et à veiller à leur application dans leur propre champ d'activité;
- ... évaluent correctement les situations de travail en relation avec les valeurs, les normes ou les règles, et en déduisent les mesures appropriées;
- ... sont en mesure d'entretenir des contacts réguliers, professionnels et durables avec des partenaires internes et externes ainsi qu'avec la clientèle;
- ... disposent de connaissances approfondies sur les qualités de prestation;
- ... connaissent les règles de base de la communication;
- ... sont disposés/es à se mettre au service des partenaires internes et externes ou de la clientèle en toute flexibilité;
- ... sont en mesure d'examiner les relations avec la clientèle sous l'angle du potentiel d'optimisation de l'orientation clientèle et d'en déduire les mesures appropriées;
- ... sont en mesure d'assurer un réseautage actif entre les supérieurs et le personnel et d'entretenir les contacts;
- ... comprennent le fonctionnement des relations interculturelles;
- ... connaissent les principales compétences sociales;
- ... connaissent les différentes techniques de la conversation;
- ... sont disposés/es à aborder le personnel en faisant preuve de disponibilité, d'ouverture au dialogue et d'intérêt;
- ... sont en mesure d'identifier de manière précoce les tensions relationnelles et de développer des solutions;
- ... sont en mesure de soutenir utilement leurs supérieurs dans la supervision de projets, de tâches et de travaux;

- ... connaissent les règles fondamentales de la gestion de projets;
- ... savent comment travailler de manière structurée et organisée;
- ... ont des connaissances approfondies du cycle de l'amélioration continue;
- ... sont en mesure d'évaluer les chances et les risques d'un projet et d'en tirer les conséquences qui s'imposent;
- ... sont en mesure d'élaborer les processus d'information et de communication dans leur travail selon les directives de l'entreprise;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière d'information et de communication;
- ... comprennent les directives de l'entreprise dans les domaines de la politique et de la gestion de l'information;
- ... connaissent les bases de la communication interne;
- ... ont conscience des directives de l'entreprise dans leur communication avec le personnel;
- ... sont en mesure d'analyser comment des collaborateurs enfreignent les directives de comportement et d'en déduire les mesures nécessaires;
- ... sont en mesure de servir d'interface au sein de l'entreprise, de préparer des informations à l'intention du personnel de manière ciblée, entrepreneuriale et linguistiquement correcte, ainsi que d'utiliser les médias de communication adéquats pour la diffusion d'informations;
- ... disposent de connaissances approfondies sur les canaux d'information;
- ... savent comment préparer des informations de manière ciblée et compréhensible;
- ... sont motivés/es à transmettre les informations en temps voulu;
- ... sont en mesure d'évaluer quelles informations il convient d'adresser à quels collaborateurs, ainsi que les médias les plus appropriés aux fins de leur diffusion.

Champ d'activité: Soutenir la conduite du personnel**Exemple d'une situation de travail typique**

Les assistants/es de direction se tiennent à la disposition du personnel pour toute question et toute préoccupation d'ordre général. Ils/Elles se montrent particulièrement ouverts/es aux demandes concernant le domaine du développement et transmettent les idées ainsi que les propositions de solutions de développement de façon experte à leurs supérieurs. Ils/Elles ont conscience de l'importance du développement du personnel en cours d'emploi et utilisent les différentes possibilités existantes visant à encourager les collaborateurs ainsi qu'eux-mêmes/elles-mêmes dans ce domaine. Les assistants/es de direction organisent et conduisent ponctuellement des séances et des formations. Ils/Elles se préparent bien et gèrent les événements de manière structurée et efficace.

Compétences d'action

Les assistants/es de direction ...

- ... sont en mesure d'influencer positivement l'ambiance au sein de l'entreprise;
- ... comprennent parfaitement l'importance d'une conduite du personnel collégiale et adaptée à la situation;
- ... disposent de connaissances approfondies des règles du feed-back;
- ... sont disposés/es à faire preuve d'empathie pour les collaborateurs concernés et leurs sentiments lors d'entretiens difficiles;
- ... sont en mesure d'identifier les problèmes qui apparaissent au niveau de l'ambiance de l'entreprise et de prendre les contre-mesures nécessaires;
- ... sont en mesure d'encourager et de stimuler leurs collaborateurs/apprenants dans leur travail quotidien;
- ... connaissent les principaux aspects de l'encouragement et du développement du personnel;
- ... connaissent les bases de la formation des apprenants;
- ... sont disposés/es à suivre et à contrôler en continu les mesures de développement de leurs collaborateurs/apprenants ainsi que celles qui les concernent personnellement, et à fournir un feed-back à leur propos;
- ... sont en mesure d'analyser leurs propres forces et faiblesses dans le cadre d'un entretien d'évaluation avec leurs supérieurs, ainsi que d'en déduire les mesures appropriées;
- ... sont en mesure d'analyser les tensions et les conflits relationnels au sein de l'équipe, de les traiter avec méthodologie et de trouver une solution durable;
- ... disposent d'un savoir-faire en matière de gestion des conflits et de techniques d'intervention;
- ... sont motivés/es à tenir compte de la situation personnelle des partenaires impliqués dans le conflit et des particularités interculturelles dans la gestion des conflits;
- ... savent évaluer, dans leur gestion des conflits, à quel moment il convient de faire appel aux supérieurs ou à d'autres spécialistes;
- ... sont en mesure de préparer, de conduire et d'évaluer de manière professionnelle des séances, des ateliers de travail et des formations de petite envergure;

- ... connaissent les bases de la planification et de la mise en œuvre méthodiques de séances, d'ateliers de travail et de formations;
- ... connaissent les bases des différentes techniques de modération;
- ... connaissent les bases en matière de dynamique de groupe;
- ... sont disposés/es à gérer les séances, les ateliers de travail et les formations de manière que les collaborateurs puissent participer activement;
- ... savent analyser à l'aide de quel média ils/elles peuvent soutenir utilement des séances, des ateliers et des formations;
- ... sont en mesure d'assumer de manière professionnelle différents rôles et tâches au sein d'équipes de projet;
- ... connaissent les bases de la gestion de projets;
- ... sont motivés/es à soutenir les directions de projets de manière active et constructive;
- ... savent identifier et analyser les enjeux et les problèmes dans des projets et participent de façon experte à la recherche de solutions constructives;
- ... sont en mesure de veiller à un environnement de travail optimal pour les nouveaux collaborateurs;
- ... disposent de connaissances approfondies des processus et des compétences pour l'organisation de l'environnement de travail des nouveaux collaborateurs;
- ... sont disposés/es à se préoccuper à temps de l'aménagement du poste de travail des nouveaux collaborateurs;
- ... sont en mesure d'identifier les mesures à prendre pour l'aménagement d'un poste de travail productif et agréable pour les nouveaux collaborateurs;

Champ d'activité: Organiser et mettre en œuvre des événements et des projets**Exemple d'une situation de travail typique**

Les assistants/es de direction organisent des événements de grande envergure comme des réunions du personnel, des conférences et des événements destinés à la clientèle. Ils/Elles agissent au sein d'une équipe de projet ou assurent la direction du projet. Ils/Elles tiennent compte des directives budgétaires et des autres instructions. Lors d'événements internes, ils/elles collaborent avec d'autres instances comme le service de conciergerie et le support IT, discutant avec ceux-ci des besoins d'infrastructure et leur attribuant des mandats d'aménagement. Le cas échéant, ils/elles organisent le programme cadre et le déplacement des participants. Les assistants/es de direction s'occupent de tous les travaux préparatifs, gèrent les inscriptions et les désistements des participants et répondent oralement ou par écrit aux questions sur les événements organisés, ce aussi en langues étrangères. Ils/Elles encadrent avec compétence le déroulement de l'événement et se trouvent sur place à temps pour superviser l'installation, l'aménagement, la décoration et la ponctualité des fournisseurs et des participants.

Compétences d'action

Les assistants/es de direction ...

- ... sont en mesure de régler minutieusement la participation de leurs supérieurs à des événements, ainsi que d'en assurer la préparation et le post-traitement;
- ... disposent de connaissances approfondies sur la systématique d'organisation et d'exécution de mandats;
- ... disposent de très bonnes connaissances orales et écrites en langues étrangères pour le traitement de documentations et de demandes d'organisation en langue étrangère;
- ... sont motivés/es à rechercher activement des alternatives en cas de difficultés dans l'organisation de la participation de leurs supérieurs à des événements;
- ... sont en mesure d'évaluer si leurs mandats d'organisation sont exécutés de manière complète ou s'il convient d'apporter des améliorations;
- ... sont en mesure d'assurer en toute autonomie la préparation et le post-traitement d'entretiens et de séances pour le compte de leurs supérieurs;
- ... disposent de connaissances approfondies sur la conduite de séances;
- ... disposent de connaissances approfondies sur l'utilisation des différents logiciels de soutien à la coordination des dates et à l'organisation;
- ... comprennent très bien les différentes techniques de gestion du temps;
- ... sont disposés/es à réagir de manière flexible, compétente et serviable aux besoins non prévus des participants à une réunion;
- ... sont en mesure de reconnaître les tâches de post-traitement qu'il convient d'organiser après une réunion;
- ... sont en mesure d'analyser l'organisation d'une séance ou d'un entretien et, en cas de problème, de prendre les mesures nécessaires;
- ... sont capables d'organiser en toute autonomie des événements de grande envergure en respectant les directives et le budget ou de collaborer à une telle organisation;

- ... connaissent les bases de l'organisation d'événements;
- ... disposent de très bonnes connaissances orales et écrites en anglais, en allemand et/ou dans une autre langue standard, afin de pouvoir communiquer avec des partenaires et des clients de langue étrangère;
- ... connaissent parfaitement la qualité du service;
- ... sont motivés/es à garder la vue d'ensemble même durant les phases stressantes de l'organisation d'événements et à faire preuve d'anticipation pour organiser les solutions d'aide nécessaires;
- ... sont disposés/es à faire preuve de créativité, d'initiative et de persévérance lors de l'organisation d'événements complexes;
- ... sont en mesure de garder une vue d'ensemble des différents détails de l'organisation d'un événement de grande envergure et d'identifier à temps les situations où il convient de se montrer actif;
- ... sont en mesure d'agir sur la base d'un calendrier de planification étendu lors de grands événements et de prendre ainsi suffisamment tôt les mesures nécessaires;
- ... disposent de très bonnes compétences en matière de gestion des conflits;
- ... disposent de très bonnes connaissances orales et écrites en anglais et/ou en allemand afin de pouvoir communiquer avec des partenaires et des clients de langue étrangère;
- ... ont conscience de l'importance d'une très bonne connaissance de l'entreprise pour pouvoir prendre les bonnes mesures en cas de panne ou dans les situations d'urgence;
- ... sont disposés/es à réagir avec calme, compétence et flexibilité aux difficultés surgissant spontanément lors de la tenue de séances.

Champ d'activité: Gérer l'administration**Exemple d'une situation de travail typique**

Les assistants/es de direction gèrent souvent toute la correspondance et l'agenda de leur supérieurs. Ils/Elles se voient accorder pour ce faire le droit d'ouvrir, de trier, de transmettre, d'archiver, de traiter, etc. toute forme de correspondance provenant de tout mode de communication. Grâce à leurs très bonnes connaissances de l'entreprise et des projets, ils/elles savent déterminer en toute autonomie comment agir en fonction des diverses correspondances. De même, les assistants/es de direction assurent la coordination des rendez-vous de leurs supérieurs. Ils/Elles ont souvent le contrôle de l'agenda et le gèrent de manière autonome. Pour les séances et les événements, ils/elles organisent la tenue des procès-verbaux ou s'occupent des procès-verbaux tenus par d'autres participants. Ils/Elles préparent à l'intention des personnes concernées les procès-verbaux qu'ils/elles n'ont pas rédigés personnellement et en assurent la distribution. Dans le cadre de la tenue des procès-verbaux, ils/elles gèrent la liste des questions en suspens et coordonnent les autres travaux.

Compétences d'action

Les assistants/es de direction ...

- ... sont en mesure, sur la base d'un mandat, de procéder de manière autonome à des analyses, des recherches et des clarifications, à l'oral comme à l'écrit;
- ... disposent de très bonnes connaissances sur l'utilisation des différents programmes d'Office et d'Outlook (ou de programmes similaires);
- ... savent parfaitement déléguer des mandats;
- ... ont des connaissances approfondies sur la méthodologie du travail;
- ... connaissent les bases de la recherche d'informations (Internet, etc.);
- ... sont sensibles aux questions délicates;
- ... sont disposés/es à faire preuve de beaucoup d'initiative dans le traitement des mandats;
- ... sont capables de garder un œil sur les travaux qu'ils/elles ont délégués et de déterminer à quel moment leur intervention s'impose;
- ... savent réunir correctement les documents nécessaires pour préparer une réunion, un entretien, etc.;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière de mise en page, de formatage, de CI/CD;
- ... ont une très bonne compréhension écrite du français et d'une autre langue;
- ... sont disposés/es à recueillir de manière indépendante les informations, documents et données qui font défaut auprès des instances compétentes;
- ... sont capables de vérifier l'exhaustivité des documents réunis et, au besoin, de les compléter;
- ... sont en mesure de mener à bien des tâches et des mandats en toute autonomie;
- ... savent parfaitement comment planifier et mettre en œuvre des procédures de bout en bout;

- ... sont motivés/es à s'acquitter de leur travail en faisant preuve d'un degré élevé de responsabilité individuelle;
- ... sont capables d'analyser l'exécution d'un mandat et, si besoin est, de prendre les mesures à même de l'optimiser;
- ... sont en mesure de gérer la totalité de la correspondance et des rendez-vous de leurs supérieurs;
- ... savent bien comment travailler de manière structurée et ont de bonnes connaissances des possibilités offertes par différents logiciels de soutien;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière de méthodologie de travail;
- ... sont disposés/es à gérer la correspondance et les rendez-vous de leurs supérieurs de manière autonome, systématique et correcte;
- ... sont capables, dans la gestion de la correspondance de leur supérieur, de distinguer les courriers importants de ceux qui le sont moins, et de structurer leurs processus de manière aussi efficiente que possible;
- ... sont en mesure de tenir des procès-verbaux de manière professionnelle;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière de tenue de procès-verbaux;
- ... connaissent parfaitement les techniques de traitement de texte efficaces;
- ... ont connaissance des normes de présentation actuellement en vigueur;
- ... sont disposés/es à consigner dans le procès-verbal les faits essentiels et à les formuler de manière intelligible;
- ... reconnaissent l'importance du procès-verbal en tant qu'instrument de travail et sont en mesure de préparer des procès-verbaux ainsi que les documents qui s'y rapportent;
- ... sont capables de vérifier si les procès-verbaux sont exhaustifs et compréhensibles et, au besoin, d'apporter les améliorations qui s'imposent;
- ... savent développer des dispositifs de sauvegarde et des systèmes d'archivage de données physiques et électroniques clairs et/ou les optimiser, ainsi que classer et archiver des données de manière efficiente, sûre et claire;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière de sauvegarde et d'archivage systématiques et efficaces des données;
- ... ont de bonnes connaissances sur l'utilisation d'un scanner, d'un OCR ou d'autres outils de traitement de données;
- ... sont conscients/es de l'importance d'une sauvegarde et d'un archivage précis et sérieux des données;
- ... sont capables de déterminer si les données sauvegardées ou archivées sont systématiques et exhaustives et, au besoin, de mettre en œuvre des mesures d'optimisation;
- ... sont en mesure d'évaluer les étapes nécessaires à l'optimisation d'un dispositif de sauvegarde/système d'archivage des données existant;
- ... sont en mesure d'assister utilement leurs supérieurs dans les tâches de conduite de projets;
- ... connaissent les bases de la gestion de projets;

... savent utiliser des outils de gestion de projets électroniques;

... sont en mesure, sur la base d'un mandat, d'analyser le controlling du projet et de déterminer les mesures d'optimisation qui s'imposent;

... sont capables d'élaborer du matériel d'information simple sur l'entreprise ainsi que d'en assurer le suivi, l'actualisation et la gestion;

... disposent de connaissances de base en marketing;

... connaissent les bases de la communication interne et externe;

... sont motivés/es à traiter le matériel d'information conjointement avec d'autres spécialistes internes et externes;

... sont en mesure de déterminer, lors du traitement de matériaux d'information, auprès de qui les informations et l'aide sont disponibles, et de se procurer les informations et l'aide correspondantes.

Champ d'activité: Gérer des questions informatiques/relatives au multimédia

Exemple d'une situation de travail typique

Les assistants/es de direction sont souvent responsables des pages intranet ou du site Internet, dont ils/elles assurent l'actualisation sur la base d'un mandat ou de leur propre chef. Au besoin, ils/elles recueillent à cette fin les informations dont ils/elles ont besoin auprès des interlocuteurs compétents et/ou rédigent librement des textes informatifs qui seront publiés sur l'intranet. A cet égard, les assistants/es de direction se conforment aux directives internes en matière de communication ainsi qu'à la CI et au CD. Dans le cadre de projets, ils/elles assurent en outre l'entretien des plateformes électroniques comme Internet, l'intranet, l'extranet et les plateformes destinées à l'échange de données. Ils/Elles vérifient régulièrement l'actualité du contenu des différentes plateformes, rédigent de nouveaux textes et documents, et ajoutent ou suppriment des comptes d'utilisateur. Les assistants/es de direction sont les premiers interlocuteurs des utilisateurs des plateformes, qu'ils/elles s'efforcent de renseigner de manière compétente.

Compétences d'action

Les assistants/es de direction ...

- ... sont capables d'utiliser de manière optimale les programmes à disposition ainsi que d'autres solutions informatiques internes spécifiques;
- ... disposent de connaissances poussées sur l'utilisation de programmes et solutions informatiques courants;
- ... sont motivés/es à suivre la poursuite des développements dans le domaine des applications informatiques et à se perfectionner de manière autonome dans ce domaine;
- ... sont en mesure d'analyser le niveau de leurs compétences d'utilisation des programmes informatiques et, au besoin, de planifier les mesures de formation continue qui s'imposent;
- ... sont capables de reconnaître les limites de leur soutien auprès des collaborateurs/apprenants et, le cas échéant, de déterminer si ces derniers doivent recourir à une autre assistance technique;
- ... sont en mesure de fournir aux collaborateurs/apprenants une assistance de base pour l'utilisation des programmes;
- ... disposent de connaissances approfondies sur les logiciels les plus courants;
- ... connaissent parfaitement le déroulement des instructions applicables;
- ... sont capables d'assurer l'entretien des plateformes électroniques comme Internet, l'extranet et les plateformes destinées à l'échange de données;
- ... disposent de connaissances sur l'utilisation de plateformes électroniques destinées à l'échange de données;
- ... disposent de connaissances approfondies en matière de mise en page, de formatage, de CI/CD;
- ... sont disposés/es à assurer la responsabilité de l'actualisation régulière des plateformes électroniques de l'entreprise;
- ... sont capables de vérifier l'actualité du contenu des plateformes et, si besoin est, de prendre les mesures qui s'imposent.