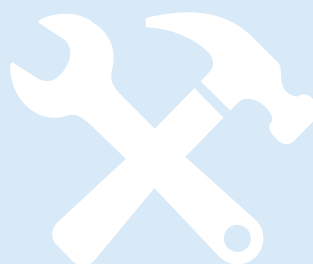


**CE<sup>VO</sup>FORA**

**ASSISTANT DE DIRECTION**



# **ASSISTANT DE DIRECTION** **COMPÉTENCES DE BASE**



# ASSISTANT DE DIRECTION

Assiste, Organise, Gère

## ASSISTE

- ▶ Réunions
- ▶ Déplacements
- ▶ Rédaction de documents, correspondances, notes, etc.
- ▶ Communication interne et externe

## ORGANISE

- ▶ Accueil
- ▶ Événements
- ▶ Réunions
- ▶ Voyages d'affaires

## GÈRE

- ▶ Responsable de l'agenda
- ▶ Contrats
- ▶ Administration du personnel
- ▶ Documents internes



## ASSISTANT DE DIRECTION

### À QUOI SERT CE FOLDER ?

- Comme base pour rédiger une offre d'emploi ;
- Comme outil pour le screening des candidats à un poste d'assistant de direction ;
- Comme soutien lors des entretiens de fonctionnement ;
- Comme source d'inspiration pour des trajets de formation des professionnels débutants ;
- Comme appui à l'identification des besoins de formation.

### CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE FOLDER ?

- Les tâches qu'un bon assistant de direction effectue dans la majorité des entreprises
- Les connaissances et les aptitudes nécessaires

La feuille volante reprend des suggestions de formation Cefora

### COMMENT UTILISER CE DOCUMENT ?

Il est fort possible que certaines des tâches reprises ci-après ne soient pas d'application dans votre entreprise. D'autre part, il est également possible que votre assistant de direction doive effectuer des tâches qui ne se retrouvent pas dans la liste. C'est pour ces raisons que ce document contient un espace de travail. Ce document est destiné à être adapté à la réalité de votre entreprise. Pour atteindre cet objectif, vous pouvez vous poser successivement les questions suivantes :

- Cette tâche est-elle présente dans mon entreprise ou pas ?
- A quel point cette tâche est-elle importante pour mon entreprise ?
- Quels comportements, connaissances et compétences est-ce que j'attends de mes collaborateurs ?
- Dans quelle mesure ces derniers les maîtrisent-ils ?

Le document fournit des espaces libres et des échelles d'évaluation pour vous permettre de l'utiliser comme un véritable instrument de travail :

- Des espaces libres pour ajouter des tâches ou des remarques ;
- Des petits cercles pour spécifier l'importance d'une tâche ;
- Des cases à cocher pour indiquer dans quelle mesure le (futur) assistant de direction maîtrise les connaissances et compétences requises (1 = faible ; 5 = excellent) ;
- Des icônes pour distinguer les connaissances et les compétences.

### NOTES

---





---

Cochez l'importance

Autres :	○ ○ ○ ○
----------	---------

Indiquez le niveau des compétences

1 2 3 4 5















	Connaissances
	Compétences

**Participer à la communication interne et externe**

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Reçoit les visiteurs de manière conviviale	○○○○	
Traite les appels téléphoniques/répond aux e-mails de manière conviviale	○○○○	
Veille à transmettre les messages aux personnes adéquates	○○○○	
Transmet les messages des responsables en interne	○○○○	
Autres :	○○○○	











CONNAISSANCES ⓘ / COMPÉTENCES ✎	NIVEAU DE MAÎTRISE
<p><b>Téléphoner de manière professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Est capable de traiter les appels téléphoniques de manière conviviale</li> <li>✎ Est capable de transférer les appels téléphoniques de manière conviviale</li> <li>✎ Est capable d'écouter de manière attentive et de poser des questions d'approfondissement</li> <li>✎ Est capable de se servir des appareils et logiciels de télécommunication et de les synchroniser</li> </ul>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p><b>Compétences à l'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance des règles (spécifiques à l'entreprise) pour l'accueil de visiteurs</li> <li>ⓘ Connaissance des tâches et compétences principales des différentes sections/ personnes</li> <li>✎ Veille au traitement et au suivi des appels téléphoniques/e-mails entrants</li> <li>✎ Est capable d'analyser les informations et de décider de la personne adéquate à qui transférer la communication</li> </ul>	
<p><b>Gérer de manière professionnelle les clients mécontents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Est capable de gérer les clients exigeants</li> <li>✎ Est capable de dire "non" poliment</li> </ul>	

**Participer à la communication interne et externe - suivant**

<b>CONNAISSANCES</b>  / <b>COMPÉTENCES</b> 	<b>NIVEAU DE MAÎTRISE</b>
<p><b>Aptitudes communicationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Est capable d'utiliser la culture de l'entreprise (verbalement et non verbalement) pour représenter cette dernière</li> <li> Est capable de transmettre un message avec passion en faisant attention à l'impact du style de communication (verbal et non verbal)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4 5</p> <div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>Connaissance des langues</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Connaissance du français (oral / écrit – avancé)</li> <li> Connaissance de l'anglais (oral / écrit – avancé)</li> <li> Connaissance de l'allemand (oral / écrit – avancé)</li> </ul>	<div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>Réseautage via contacts personnels et via médias sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Connaissance des différents médias sociaux et applications</li> <li> Est capable de construire un réseau et lancer un appel pour recueillir de l'information de manière efficace et/ou pour la distribuer</li> <li> Est capable de travailler avec différents médias sociaux</li> <li> Est capable de rechercher des informations ciblées sur les médias sociaux</li> </ul>	<div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

**Préparer et organiser les réunions, déplacements/voyages d'affaires de responsables**

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Fait l'inventaire, en concertation, de l'objectif, de la nature et des conditions de la réunion à organiser	○○○○	
Prend des mesures préparatoires (rédaction de listes des participants, rédaction de l'ordre du jour, invitation des participants, envoi de l'ordre du jour, note les absences)	○○○○	
Organise le transport, les voyages d'affaires à l'étranger	○○○○	
Autres :	○○○○	

CONNAISSANCES  / COMPÉTENCES 	NIVEAU DE MAÎTRISE <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Connaissance des actions à entreprendre en guise de préparation à une réunion</li> <li> Est capable de poser des questions ciblées et ouvertes afin de clarifier les objectifs</li> <li> Est capable de déterminer les personnes adéquates à qui envoyer les documents</li> <li> Est capable de chercher/demander des informations précises quant à la destination, le meilleur itinéraire, le meilleur endroit pour séjourner, etc. éventuellement via les organisations de voyages</li> <li> Est capable de réserver (en ligne) un vol, une chambre d'hôtel, etc.</li> <li> Est capable de se procurer les documents de voyages requis</li> <li> Est capable de s'informer de manière conviviale et de collecter des documents sur les aspects pratiques</li> </ul>	

**Se charger de la communication écrite de l'entreprise**
















TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Prend des notes	○○○○	
Traduit des textes	○○○○	
Rédige des lettres, des notes, etc.	○○○○	
Contrôle les documents du point de vue du contenu et de la langue	○○○○	
Autres :	○○○○	

161

CONNAISSANCES ⓘ / COMPÉTENCES ✎	NIVEAU DE MAÎTRISE
<p><b>Rédaction de rapports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance du style maison</li> <li>ⓘ Connaissance du jargon</li> <li>✎ Est capable d'utiliser des techniques de synthèse</li> <li>✎ Est capable d'utiliser des techniques de rédaction de rapports (par ex. mindmapping, lecture rapide)</li> </ul>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p><b>Rédaction ciblée et conviviale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance des normes rédactionnelles de divers documents (e-mails, lettre d'avertissement, traitement de plaintes, etc.)</li> <li>ⓘ Connaissance d'Outlook pour la rédaction d'e-mails ciblés et conviviaux</li> <li>✎ Rédaction claire et conviviale</li> </ul>	
<p><b>Orthographe française</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance des principales règles orthographiques</li> </ul>	
<p><b>Rédaction professionnelle dans une deuxième langue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance du français (écrit – avancé)</li> <li>ⓘ Connaissance de l'anglais (écrit – avancé)</li> <li>ⓘ Connaissance de l'allemand (écrit – avancé)</li> </ul>	

**Gérer et suivre des dossiers professionnels**

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Collecte et traite des données pour compléter les dossiers (factures, devis, commandes, etc.)	○○○○	
Enregistre et/ou classe les documents	○○○○	
Autres :	○○○○	






CONNAISSANCES  / COMPÉTENCES 	NIVEAU DE MAÎTRISE <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<p><b>Techniques de lecture rapide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Est capable de poser des questions ciblées et ouvertes afin de clarifier les objectifs</li> <li> Est capable d'appliquer des techniques de recherche pour une collecte rapide d'informations</li> </ul>	
<p><b>Connaissance des logiciels de soutien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Connaissance d'Office</li> <li> Connaissance du traitement de texte (Word)</li> <li> Connaissance de programmes de traitement de données (Access)</li> <li> Connaissance de tableurs (Excel)</li> <li> Connaissance de programmes de présentation (PowerPoint, Prezi)</li> </ul>	
<p><b>Classement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Connaissance des principes de l'entreprise pour le traitement du courrier manuscrit/électronique</li> <li> Connaissance des méthodes de classement et d'archivage</li> <li> Connaissance des techniques de gestion administrative</li> </ul>	



**Suivi administratif des dossiers du personnel et organisation logistique des recrutements/formations**













TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Compose et actualise les dossiers du personnel	○○○○	
Aide lors de la préparation du calcul des salaires	○○○○	
Soutient lors de l'organisation de formations	○○○○	
Informe en interne lors de questions du personnel (mesures d'emploi, crédit-temps, grossesse, etc.)	○○○○	
Soutient lors du processus de recrutement	○○○○	
Autres :	○○○○	

128

CONNAISSANCES ⓘ / COMPÉTENCES 📌	NIVEAU DE MAÎTRISE
<b>Connaissance des tâches RH du recrutement au départ</b> ⓘ Connaissance de tous les aspects de la gestion du personnel	1 2 3 4 5 
<b>Connaissance (de base) de la législation sociale</b> ⓘ Connaissance des relations collectives de travail ⓘ Connaissance des principes de base d'un contrat de travail ⓘ Connaissance des principes de base d'un règlement de travail ⓘ Connaissance des différentes instances de sécurité sociale auxquelles faire rapport 📌 Est capable de faire des déclarations dans Dimona/DMFA 📌 Est capable de gérer les absences (maladie, congé, etc.)	1 2 3 4 5 
<b>Soutien lors du processus de recrutement</b> 📌 Est capable d'inviter/informer les candidats quant au déroulement du processus de recrutement 📌 Est capable de faire appel éventuellement à des bureaux de sélection externes	1 2 3 4 5 
<b>Organisation de formations</b> ⓘ Connaissance du domaine des fournisseurs de formations 📌 Est capable de demander des formations, inscrire des participants	1 2 3 4 5 
<b>Communication efficace de la politique du personnel</b> 📌 Est capable de communiquer efficacement 📌 Est capable de communiquer discrètement 📌 Est capable de gérer les plaintes internes de manière professionnelle 📌 Est capable de représenter la vision de la direction	1 2 3 4 5 

**Organisation des rendez-vous et du planning du responsable/collaborateur**

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Organise des rendez-vous, des réservations, planifie des tâches	○○○○	
Rappelle des éléments spécifiques aux dirigeants	○○○○	
Autres:	○○○○	

CONNAISSANCES  / COMPÉTENCES 	NIVEAU DE MAÎTRISE <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<b>Gestion de l'agenda</b>  Connaissance des techniques de gestion de l'agenda  Est capable de travailler avec un agenda électronique  Est capable d'estimer la durée des activités	
<b>Gestion du temps</b>  Est capable d'appliquer les principes de gestion du temps pour la planification efficace de son propre travail et de celui des autres  Est capable de surveiller les échéances	
<b>Connaissance des logiciels de soutien</b>  Outlook  Lotus Notes	

**Organisation d'événements**







TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Établit un plan par étapes/scénario	○○○○	
Établit des règles pratiques (demande d'offres, réservation de salles, invitation de participants)	○○○○	
Fait attention aux coûts	○○○○	
Se charge de la communication concernant l'événement	○○○○	
Autres:	○○○○	

**CONNAISSANCES  / COMPÉTENCES **

**NIVEAU DE MAÎTRISE**

1 2 3 4 5



-  Connaissance des procédures à suivre pour l'organisation d'un événement
-  Connaissance des fournisseurs
-  Est capable d'appliquer les principes de gestion du temps pour la planification efficace de travaux
-  Est capable de développer et d'utiliser des outils pour le suivi des activités/inscriptions
-  Est capable de demander des devis aux fournisseurs
-  Est capable de négocier les prix auprès des fournisseurs

---

---

---

---

---






---

---

---

**Gestion de projet**

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Réalise un inventaire des objectifs, personnes impliquées, facteurs de risque et exigences de qualité	○○○○	
Dresse un planning	○○○○	
Fait appel aux contacts internes et externes en fonction de l'optimisation du projet	○○○○	
Adapte le planning aux changements de circonstances et de priorités	○○○○	
Suit la progression du projet	○○○○	
Clôture le projet de manière adaptée	○○○○	
Autres :	○○○○	

CONNAISSANCES ⓘ / COMPÉTENCES ✎	NIVEAU DE MAÎTRISE 1 2 3 4 5
<p><b>Gestion de projet</b></p> <p>✎ Est capable de parcourir de manière optimale les étapes depuis la préparation jusqu'à la clôture</p>	
<p><b>Connaissance des instruments de soutien de la gestion de projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ MS Project</li> <li>ⓘ Excel</li> <li>ⓘ Outlook</li> <li>ⓘ Mind mapping</li> <li>ⓘ PC, tablette, smartphone et la coordination entre eux</li> </ul>	
<p><b>Réseautage en fonction de l'efficacité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Est capable, selon la situation, de collaborer ou négocier afin que le projet se déroule de manière optimale</li> <li>✎ Est capable de recueillir des avis de tiers de manière constructive et efficace</li> </ul>	
<p><b>Gestion du temps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Est capable de consacrer du temps à diverses tâches de manière optimale, en tenant compte des priorités</li> </ul>	
<p><b>Collaboration avec différents responsables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Connaissance des différents styles de directeurs</li> <li>✎ Est capable de tenir compte des attentes des différents responsables</li> <li>✎ Est capable de consacrer du temps efficacement aux différents responsables</li> <li>✎ Est capable de poser des limites avec fermeté en fonction de la répartition efficace du travail</li> </ul>	



## CEFORA, POUR APPRENDRE AVEC PLAISIR

Cefora asbl  
Avenue E. Plasky 144 - 1030 Bruxelles  
Tél. 078-15 36 03 - [contact@cefora.be](mailto:contact@cefora.be)



[WWW.CEFORA.BE](http://WWW.CEFORA.BE)

### À quoi sert ce folder ?

- Comme base pour rédiger une offre d'emploi
- Comme outil pour le screening des candidats à un poste d'assistant de direction
- Comme soutien lors des entretiens de fonctionnement
- Comme source d'inspiration pour des trajets de formation des professionnels débutants
- Comme appui à l'identification des besoins de formation

### Ce que vous trouverez dans ce folder ?

- Les tâches qu'un bon assistant de direction effectue dans la majorité des entreprises
- Les connaissances et les aptitudes nécessaires
- Des suggestions de formation Cefora
- De l'espace pour retravailler le document en fonction de la réalité de votre entreprise

**Ce document est une version pratique et simplifiée  
de la recherche, utilisable immédiatement.**

**Plus d'infos : [www.cefora.be/publications.aspx](http://www.cefora.be/publications.aspx) & [etudes@cefora.be](mailto:etudes@cefora.be)**

L'asbl Cefora est gérée de façon paritaire par les partenaires sociaux de la CPNAE :  
ACLVB-CGSLB, BBTK-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB et ses fédérations membres ainsi que UNIZO.

**CEFORA**

**ACLVB**  
LIBERALE WERKVERENIGING  
**CGSLB**  
SYNDICAT LIBERAL

**setca** **bbtk**  
SAMEN STERK  
ENSEMBLE ON EST PLUS FORTS

**LBC-NVK**

**CNE**  
L'avenir à son syndicat

**VBO**  
Verbond van Belgische Ondernemingen

**FEB**  
Fédération des Entreprises de Belgique

**jobber**  
by **CERRA**

**CEFORA** ORGANISATIE  
ISO 9001-2008  
CERTIFIEERD  
CEFORA