

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	04	14/02/2024	14/02/2024	1/36

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	31
Glossaire technique	32
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Assistant de direction » dans sa version 2019 comportait trois blocs de compétences. La version 2024 présente une configuration en deux blocs pour répondre aux besoins du marché du travail :

- le premier bloc « Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction » réunit les compétences nécessaires à la gestion opérationnelle des activités de l'équipe de direction ;
- le deuxième bloc « Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction » celles concernant l'organisation et le suivi des projets de la structure.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail a été menée en 2022 sur l'ensemble du territoire français, en tenant compte des différents secteurs d'activité et des types d'entreprise (petites et moyennes entreprises (PME), entreprise de taille intermédiaire (ETI) et grands groupes). Elle a porté sur l'étude d'offres d'emploi et sur des entretiens avec des professionnels en poste et des recruteurs. Cette analyse a permis de repérer les évolutions du métier.

Les résultats indiquent que l'emploi d'assistant de direction est structuré autour de deux fonctions : la gestion opérationnelle des activités quotidiennes de l'équipe de direction et l'organisation et le suivi des projets de la structure.

Les assistants représentent toujours un véritable soutien aux équipes de direction. Ils facilitent la prise de décisions dans un contexte complexe et incertain exigeant de passer rapidement d'une activité à une autre. L'assistant de direction collabore avec des interlocuteurs multiples dans des organisations qui nécessitent des compétences en communication interculturelle. Dans ses activités relevant de l'accueil et de l'organisation, il prend en compte, si nécessaire, les besoins des personnes en situation de handicap. Les compétences de l'assistant de direction allient la maîtrise technique des processus et outils, la capacité de travail en autonomie, dans le respect des limites de sa délégation, réactivité, adaptabilité, et de fortes compétences relationnelles.

La transformation numérique des structures impacte fortement le travail des assistants de direction au quotidien : certaines activités administratives sont réalisées avec des applications intégrant des outils d'intelligence artificielle. Le temps consacré aux activités administratives a diminué.

L'enquête révèle également un recul des activités liées à la gestion des ressources humaines, qui sont sous-traitées ou qui relèvent entièrement des missions du service RH lorsque la structure en possède un. L'arrivée des « millennials », aussi appelés « génération Y » ou « digital natives » aux postes de dirigeants conforte la tendance à la diminution des activités administratives ; les outils numériques et collaboratifs permettent à l'équipe de direction d'assumer des tâches autrefois déléguées à l'assistant. Ce temps libéré permet à l'assistant de direction de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée telles qu'une forte mobilisation dans la gestion de projets ou dossiers spécifiques de la direction de la structure.

Pour maintenir ses compétences à un niveau opérationnel, l'assistant de direction doit s'autoformer en permanence et assurer une veille technologique et informationnelle.

Partant de sa connaissance des processus et des méthodes de travail établis de la structure, il contribue à leur optimisation en fonction des exigences particulières des projets et des ressources disponibles. Il analyse en permanence l'évolution des paramètres d'une situation, alerte les chefs de projet et contribue efficacement à la gestion agile des projets.

L'internationalisation des échanges et des activités implique un niveau de maîtrise de la langue anglaise correspondant au niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues. Cette compétence linguistique est intégrée aux deux blocs de compétences.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	5/36

Liste des activités

Ancien 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

Nouveau TP : Assistant de direction

Activités :

- Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction
- Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	6/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction	1	Organiser et suivre sur le plan opérationnel les activités de l'équipe de direction en français et en anglais
		2	Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
		3	Optimiser les processus administratifs
		4	Assurer l'interface orale entre l'équipe de direction et les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais
2	Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction	5	Conduire une veille informationnelle et en diffuser le contenu
		6	Préparer, coordonner et suivre un projet
		7	Organiser un événement
		8	Mettre en œuvre une action de communication en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	8/36

FICHE EMPLOI TYPE

Assistant de direction

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

L'assistant de direction assiste l'équipe de direction au quotidien, organise et suit ses projets et dossiers spécifiques.

L'assistant de direction contribue activement à la valorisation de l'image de la structure, en interne comme en externe. Il joue un rôle central dans le système de communication, d'organisation et de décision de la structure. Compte tenu de son implication dans les projets, il a connaissance d'informations confidentielles et respecte les règles de réserve et de discrétion professionnelle. Dans l'échange écrit et oral, il utilise couramment l'anglais au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) et intègre, en fonction du contexte, la dimension interculturelle et internationale dans la communication. Il s'approprie les outils numériques en constante évolution ; il respecte et fait respecter les règles d'hygiène informatique.

Les compétences de l'assistant de direction sont caractérisées par un ensemble indissociable de composantes techniques, relationnelles et organisationnelles ; leur maintien nécessite le recours à la formation et l'auto-formation en continu.

L'assistant de direction optimise les journées des membres de l'équipe de direction en assumant la tenue des agendas. Il organise des réunions et déplacements ; dans toutes ses activités relevant de l'accueil et de l'organisation, il prend en compte d'éventuelles situations de handicap.

Il prépare et suit les dossiers et coordonne les activités, conçoit et actualise des outils de pilotage adaptés. Il collecte et synthétise des informations chiffrées de gestion et contribue au reporting d'activités ou de résultats. Il peut être force de proposition auprès de la direction afin d'améliorer les processus administratifs.

L'assistant de direction collabore avec le chef de projet et l'équipe projet dans le cadre de la gestion des projets de l'équipe de direction ; il contribue à l'atteinte des objectifs des projets. Il met en place des actions de veille informationnelle permettant à la structure de suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale. Il collecte et analyse les données recueillies, rédige et met en valeur les éléments clés puis diffuse les résultats de la veille au format adéquat. Il participe à la définition du plan de projet, recense les contraintes et détermine les ressources nécessaires. Il planifie et ordonnance les différentes opérations et communique sur le projet en interne et en externe. L'assistant de direction prend en charge et optimise l'organisation d'un événement. Il recueille l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de l'événement et en planifie le déroulement. Il conçoit des supports de communication en fonction des cibles, assure leur diffusion via des prestataires adaptés et les médias sociaux.

L'assistant de direction travaille sous la responsabilité d'un ou plusieurs supérieurs hiérarchiques ; il respecte les limites de son champ d'action et son niveau de délégation. Son autonomie varie en fonction de la taille et l'organisation de la structure.

Son rôle de facilitateur et de coordinateur l'amène à travailler avec un grand nombre d'acteurs de tous niveaux hiérarchiques, de provenances et de métiers divers, à l'interne comme à l'externe.

L'emploi s'exerce généralement de manière sédentaire, avec des déplacements ponctuels. La variété et l'interaction des tâches et des acteurs donnent lieu à de nombreuses interruptions. L'assistant de direction peut être confronté à des situations complexes ; il maintient une disponibilité importante et une grande réactivité en fonction des priorités.

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.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant de direction
- Assistant de manager
- Office manager

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	9/36

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Du Titre professionnel « Assistant de direction » vers le Brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche :

- Les titulaires du certificat de compétences professionnelles du bloc de compétences « Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction » sont réputés avoir acquis le bloc de compétences « Gestion de projet » du Brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Du Brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche vers le Titre professionnel « Assistant de direction » :

- Les titulaires du bloc de compétences « Gestion de projet » du Brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche sont réputés avoir acquis le certificat de compétences professionnelles du bloc de compétences « Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction ».

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction

Organiser et suivre sur le plan opérationnel les activités de l'équipe de direction en français et en anglais

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

Optimiser les processus administratifs

Assurer l'interface orale entre l'équipe de direction et les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais

2. Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction

Conduire une veille informationnelle et en diffuser le contenu

Préparer, coordonner et suivre un projet

Organiser un événement

Mettre en œuvre une action de communication en français et en anglais

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Organiser ses actions

Mobiliser les environnements numériques

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	04	14/02/2024	14/02/2024	10/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction

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

L'assistant de direction collabore étroitement avec l'équipe de direction et prend en charge la gestion opérationnelle au quotidien de leurs activités. Il utilise couramment l'anglais au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) dans ses activités.

L'assistant de direction optimise les journées des membres de l'équipe de direction en assumant la tenue des agendas, l'organisation des réunions et déplacements.

En vue de fournir, dans les délais adéquats, toutes les informations dont ils ont besoin dans leurs prises de décisions, il prépare et suit les dossiers et coordonne leurs activités. Il conçoit et actualise des outils de pilotage adaptés aux activités. Il contribue à la réalisation de reporting d'activités ou de résultats en collectant et synthétisant des informations chiffrées 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.

Relais de l'information entre l'équipe de direction et les autres acteurs, internes et externe, il assure une interface relationnelle, en amont et en aval, à l'oral et à l'écrit. Il veille à valoriser l'image de la structure.

Dans l'exercice de ses activités, l'assistant de direction a recours aux outils bureautiques et numériques mis à sa disposition. Il peut être amené à utiliser l'Enterprise Resource Planning (ERP) et le Customer Relationship Management (CRM) de la structure. Le cas échéant, il peut proposer des solutions numériques innovantes ou adaptées à une nouvelle problématique.

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, une disponibilité importante et une grande réactivité.

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.

L'assistant de direction exerce ses activités de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction.

Son rôle de facilitateur et de coordinateur l'amène à travailler avec un grand nombre d'acteurs de tous niveaux, à l'interne comme à l'externe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser et suivre sur le plan opérationnel les activités de l'équipe de direction en français et en anglais

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

Optimiser les processus administratifs

Assurer l'interface orale entre l'équipe de direction et les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Organiser ses actions

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	11/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction

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

L'assistant de direction collabore étroitement avec l'équipe de direction dans l'organisation et le suivi des projets de la structure. Il utilise couramment l'anglais au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) dans ses activités.

L'assistant de direction contribue à l'atteinte des objectifs du projet.

Sous la responsabilité de l'équipe de direction, l'assistant de direction met en place des actions de veille informationnelle permettant à la structure de suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale. Dans ce cadre, il participe à la définition des objectifs du recueil d'informations, sélectionne des sources d'information adéquates dans le respect des consignes, et détermine les méthodes de collecte de données. Il collecte et analyse les données recueillies, rédige et met en valeur les éléments clés puis diffuse les résultats de la veille au format adéquat.

L'assistant de direction collabore avec le chef de projet ou la hiérarchie dans le cadre de la gestion des projets de l'équipe de direction. Dans la limite de son champ d'action et de son niveau de délégation, il participe à la définition du plan de projet, recense les contraintes et détermine les ressources nécessaires. Il planifie et ordonnance les différentes opérations et communique sur le projet en interne et en externe.

L'assistant de direction prend en charge et optimise l'organisation d'un événement. Il recueille l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de l'événement, le planifie et en contrôle le déroulement. Il exploite les données recueillies et dresse le bilan qualitatif de l'événement.

Afin de contribuer à la promotion de la structure, de ses services ou de ses produits, il conçoit des supports de communication adaptés aux médias. Il assure leur diffusion via des prestataires adaptés et les médias sociaux, en fonction des cibles destinataires. Afin de mesurer l'impact de l'action de communication, l'assistant de direction évalue la fréquentation des médias sociaux et suit les articles de presse.

Dans l'exercice de ses activités, l'assistant de direction a recours aux outils bureautiques et numériques mis à sa disposition. Il peut être amené à utiliser l'Enterprise Resource Planning (ERP) et le Customer Relationship Management (CRM) de la structure. Le cas échéant, il peut proposer des solutions numériques innovantes ou adaptées à une nouvelle problématique.

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 direction de fortes compétences relationnelles et communicationnelles, une grande réactivité et la capacité à traiter les urgences et les situations complexes.

L'assistant de direction exerce ses activités de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction.

Son rôle de facilitateur et de coordinateur l'amène à travailler avec un grand nombre d'acteurs de tous niveaux, à l'interne comme à l'externe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Conduire une veille informationnelle et en diffuser le contenu

Préparer, coordonner et suivre un projet

Organiser un événement

Mettre en œuvre une action de communication en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	13/36

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Organiser ses actions
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	14/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Organiser et suivre sur le plan opérationnel les activités de l'équipe de direction en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la confidentialité des informations et des limites de son niveau de délégation, gérer les agendas personnels et partagés afin d'optimiser la gestion du temps de l'équipe de direction. Se tenir informé des priorités et des délais, prendre en compte les imprévus, alerter les personnes concernées le cas échéant et si besoin, considérer d'éventuelles situations de handicap. Dans le respect des procédures, des contraintes budgétaires et de la démarche d'écoresponsabilité de la structure, gérer les ressources matérielles du service, organiser les déplacements et les réunions, en collaboration avec des interlocuteurs internes et externes. Communiquer les informations nécessaires aux personnes concernées en français et en anglais.

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

Cette compétence est exercée de façon permanente, quels que soient la structure ou le service, à l'aide d'outils collaboratifs de planification, de progiciels ou d'applications propres à la structure.

Critères de performance

Les priorités et les délais sont respectés, les imprévus sont pris en compte
Les personnes concernées sont alertées
Les procédures et les contraintes budgétaires sont respectées
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Utiliser les outils bureautiques et numériques collaboratifs de façon courante
Utiliser les outils collaboratifs de planification
Planifier et organiser un déplacement, une réunion ou une activité en français et en anglais
Analyser une situation, établir un diagnostic et proposer des solutions ou des actions à accomplir
Concevoir une liste de tâches
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Établir une feuille de route
Respecter un budget
Tenir compte de l'empreinte carbone dans l'organisation des déplacements
Rédiger et diffuser des comptes rendus de réunion en français et en anglais
Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais
Respecter les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe
Prescrire des achats responsables de fournitures de bureau et de consommables
Utiliser les techniques de gestion du temps

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
Respecter les délais imposés par la demande et/ou le besoin
Assurer la préparation logistique des réunions
Prendre en compte les situations de handicap dans les déplacements et l'organisation des réunions
S'assurer de l'accessibilité pour des personnes en situation de handicap

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	15/36

Communiquer à l'écrit ou à l'oral, dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur
Communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL
Mobiliser ses réseaux interne et externe
Travailler en équipe et faciliter les interactions entre les services et les prestataires
Présenter et argumenter différentes propositions
Collaborer avec les référents handicap de l'entreprise

Connaissance des techniques de gestion du temps et des outils d'organisation et de planification des tâches
Connaissance de la typologie des réunions
Connaissance des méthodes et techniques d'animation de réunion
Connaissance des formalités administratives liées aux déplacements
Connaissance des organismes logistiques opérant à l'international
Connaissance des partenariats existants de la structure
Connaissance des postes d'un budget
Connaissance des règles d'expression écrite et orale en français et en anglais
Connaissance des règles pour structurer et hiérarchiser l'information
Connaissance des règles typographiques et orthographiques
Connaissance de la politique RSE de l'entreprise
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des échéances et des objectifs, collecter des données afin de concevoir des outils de pilotage adaptés à l'activité du service. Faciliter l'analyse et la prise de décision de l'équipe de direction en présentant les résultats sous forme de tableaux de bord intégrant des graphiques et des indicateurs de performance mettant en valeur les éléments clés. Rédiger un commentaire soulignant les éléments significatifs. Alerter les interlocuteurs concernés si un écart est constaté 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, elle peut s'exercer en collaboration avec plusieurs directions de la structure, ou avec les différents établissements d'une structure à établissements multiples. Elle peut demander l'utilisation d'un ERP et/ou d'un CRM. Cette compétence exige l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

Critères de performance

L'organisation et la présentation des données facilitent l'analyse
Les graphiques et les indicateurs de performance mettent en valeur les éléments clés
Les commentaires issus de l'analyse sont pertinents
Les interlocuteurs concernés sont alertés

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

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
Utiliser un ERP et un CRM
Collecter les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance
Contrôler l'adéquation des informations collectées par rapport au besoin
Choisir un graphique adapté
Choisir des indicateurs de performances adaptés
Analyser l'évolution des indicateurs de performance
Contrôler ses résultats
Analyser les données et rédiger un commentaire argumenté

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 des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des indicateurs de performance
Connaissance des différentes typologies et des éléments constitutifs d'un tableau de bord
Connaissance des principaux indicateurs de gestion
Connaissance de l'organisation de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	17/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Optimiser les processus administratifs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'harmoniser, d'optimiser et de pérenniser la démarche qualité de la structure, analyser la performance des processus d'exécution des activités administratives, en établir un diagnostic formalisé par une présentation argumentée. Modéliser les processus en procédures et modes opératoires, au format papier ou digitalisé. Présenter aux utilisateurs les objectifs des procédures ou modes opératoires. Évaluer régulièrement la performance des procédures et des modes opératoires en vue d'en proposer des ajustements et des mises à jour. Organiser le stockage et faciliter l'accessibilité des procédures et modes opératoires aux 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 la structure, le domaine d'activité, le service ou la nature des dossiers à traiter. Cette compétence peut demander l'utilisation d'outils digitaux.

Critères de performance

L'analyse de la performance des processus existants est judicieuse
La procédure ou le mode opératoire est modélisé de manière claire et précise
L'objectif de la procédure ou du mode opératoire est expliqué clairement
Le stockage des procédures ou modes opératoires est organisé et leur accessibilité est facilitée aux utilisateurs

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

Analyser une situation et en extraire les éléments clés
Utiliser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'Ishikawa...)
Structurer, ordonner et représenter un ensemble d'opérations selon un enchaînement logique sous forme de schéma (logigramme)
Rédiger une procédure ou un mode opératoire
Proposer des ajustements
Présenter et argumenter des propositions
Assurer la traçabilité des documents administratifs
Assurer un classement dématérialisé ou non des informations

Agir avec méthode et logique
Appliquer et faire respecter une procédure

Communiquer à l'oral ou à l'écrit dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Expliquer une procédure
Partager l'information
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
Collaborer avec les référents handicap de l'entreprise

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
Connaissance de la politique RSE de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	19/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer l'interface orale entre l'équipe de direction et les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faciliter la communication entre l'équipe de direction et ses interlocuteurs, accueillir les visiteurs et transmettre des renseignements fiables, en français et en anglais, en face à face, par téléphone ou en visioconférence, dans le respect des consignes, des règles de confidentialité et de courtoisie. Valoriser l'image de la structure par la posture professionnelle exigée par ses fonctions. Tenir compte des styles de communication différents selon le contexte culturel. Adapter son expression orale et son langage non-verbal à l'interlocuteur, à la situation et au canal de communication, pratiquer l'écoute active et, le cas échéant, prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. S'assurer de la compréhension et de la satisfaction des interlocuteurs.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure et requiert un niveau B2 en anglais. Elle se caractérise par la gestion simultanée de l'accueil physique et téléphonique des interlocuteurs de l'équipe de direction.

Critères de performance

Les consignes et les règles de confidentialité sont respectées

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

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

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

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

Utiliser différents outils de communication

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 (*)

Désamorcer une situation conflictuelle

Respecter les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe

Adapter son expression orale aux interlocuteurs en situation de handicap

Se renseigner sur les besoins spécifiques d'un visiteur en situation de handicap

Assurer l'accueil d'un visiteur en situation de handicap

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

Prendre en compte les situations de handicap lors de l'accueil des visiteurs

Représenter et valoriser l'image de la structure

Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	21/36

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement
Analyser une situation professionnelle et identifier les interlocuteurs et les tensions éventuelles
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate
Appliquer les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil adaptés aux personnes en situation de handicap
Collaborer avec les référents handicap de l'entreprise

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
Connaissance de la politique RSE de l'entreprise
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap
(*) 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	04	14/02/2024	14/02/2024	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Conduire une veille informationnelle et en diffuser le contenu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des objectifs, assurer une veille informationnelle permettant à la structure de s'adapter aux évolutions de son environnement. Participer à la définition des objectifs de la veille. Sélectionner des sources d'information adéquates. Déterminer les méthodes de collecte de données. Collecter et analyser les données recueillies. Rédiger les résultats de la veille au format adéquat (dossiers documentaires, synthèses, résultats d'enquête, etc.), en mettant en valeur les éléments clés. Diffuser ou mettre à disposition les résultats de la veille aux collaborateurs de la structure.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type d'organisation et permet de suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale de la structure. Elle est constante dans l'exercice des activités de l'assistant de direction. Elle peut demander l'utilisation d'un ERP ou d'un CRM.

Critères de performance

Les sources d'information sont adéquates
Les données collectées sont appropriées à l'objectif de la veille
Les éléments-clés sont mis en valeur
Le stockage des documents facilite l'accessibilité des résultats de la veille aux collaborateurs

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

Optimiser ses recherches sur le web
Identifier et exploiter des sources d'information judicieuses et fiables
Utiliser des outils spécifiques pour la veille
Assurer une veille informationnelle
Organiser et capitaliser les informations issues de la veille
Analyser et synthétiser les informations issues de la veille
S'informer sur les partenaires, les fournisseurs, les prestataires de service
Analyser la concurrence
Veiller à la réputation de la structure en suivant son image véhiculée sur les réseaux sociaux
Analyser une demande ou une information pour en extraire les éléments clés
Concevoir et exploiter des questionnaires
Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans la structure
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
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

Anticiper les besoins
Contrôler sa production avant transmission
Prendre en compte et respecter les délais
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
Planifier et organiser son temps de veille
Automatiser ses recherches avec des outils dédiés à la veille
Classer les documents selon les procédures de la structure

Faire de la veille sur l'e-réputation de la structure sur les réseaux sociaux et professionnels, la blogosphère et les forums
Choisir un mode de transmission adapté à la situation en respectant la confidentialité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	23/36

Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

Connaissance de la structure et de son environnement
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
Connaissance des sources officielles d'informations et de documentation
Connaissance des spécificités des outils de recherche
Connaissance des outils de curation de contenu et de souscription de l'information
Connaissance de la culture du web collaboratif
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	04	14/02/2024	14/02/2024	24/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Préparer, coordonner et suivre un projet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans la limite de son champ d'action et de son niveau de délégation, participer à la définition du plan de projet. Recenser les contraintes (procédures, échéances, budget) et déterminer les ressources nécessaires. Collaborer avec le chef de projet ou la hiérarchie pour identifier les acteurs. Planifier, ordonnancer les différentes opérations, dans le respect des délais imposés, à l'aide d'un outil de gestion de projet et, le cas échéant, prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. Suivre et contrôler les différentes actions (repérage des difficultés ou des retards par rapport à l'objectif), alerter les interlocuteurs et proposer des mesures correctives adaptées. Promouvoir le projet par le biais de la communication interne et externe. Dresser le bilan et rendre compte des résultats qualitatifs et quantitatifs.

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 outil de gestion de projet.

Critères de performance

Les contraintes sont recensées (procédures, échéances, budget)
La planification et l'ordonnancement des différentes opérations tiennent compte des délais
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 adaptées

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

Utiliser une méthodologie de projet
Utiliser des outils d'aide à la planification et à la répartition des tâches
Utiliser les outils de planification (Gantt, rétro-planning)
Élaborer une liste de contrôle et planifier les interventions des acteurs
Organiser des réunions en présentiel et à distance en français et en anglais
Conduire ou participer à des réunions collectives de travail
Prendre la parole en public
Rédiger un compte rendu en français et en anglais
Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelle écrite et orale en français et en anglais
Analyser une situation, synthétiser les informations et rendre compte

Appliquer les méthodes de gestion du temps
Utiliser des outils de planification
Prendre en compte les délais, respecter les échéances, les contraintes et les procédures
Organiser son travail en fonction des priorités
Classer les documents selon les procédures de la structure
Prendre en compte les situations de handicap dans les déplacements et l'organisation des réunions

Travailler en équipe et faciliter les interactions au sein du groupe-projet
Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés
Informers les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Présenter et argumenter différentes propositions
Respecter les règles de confidentialité
Situer son champ d'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	25/36

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de sa stratégie
Connaissance du vocabulaire relatif à la gestion de projet
Connaissance des méthodes et techniques d'animation de réunion
Connaissance des différents types de méthodes de gestion de projet (outils de planification, méthode de gestion du temps...)
Connaissance de la politique RSE de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Organiser un événement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En accord avec les axes stratégiques et les plans d'actions définis par la direction, prendre en charge et optimiser l'organisation d'un événement, dans le respect des contraintes de temps, de budget et de son niveau de délégation et, le cas échéant, prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de l'événement, le planifier, en contrôler le déroulement, établir le budget prévisionnel et rendre compte régulièrement à sa hiérarchie. Afin d'évaluer la performance de l'événement, en dresser le bilan qualitatif en exploitant les retours des questionnaires clients et les avis des collaborateurs. Mesurer l'impact quantitatif en comparant le budget réalisé au prévisionnel.

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 celle-ci. 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).

Critères de performance

La liste des tâches nécessaires à l'organisation de l'événement est exhaustive
L'ordonnancement des étapes est cohérent
Le budget prévisionnel est convenablement établi en termes de postes et de dépenses

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

Utiliser les techniques de communication professionnelle adaptées
Utiliser les outils collaboratifs de planification
Concevoir une liste de tâches
Ordonner les différentes étapes de l'événement
Établir et suivre le budget de l'événement
Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais
Partager des contenus sur les réseaux
Réaliser un questionnaire de satisfaction en français et en anglais
Effectuer le bilan quantitatif et qualitatif et rendre compte
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
Renseigner les personnes en situation de handicap sur l'accessibilité des lieux

Organiser son travail en fonction des priorités
Respecter les délais imposés par la demande et/ou le besoin
Coordonner les actions et contrôler l'avancement
Anticiper l'organisation logistique
Anticiper les besoins et être force de proposition
Prendre en compte les situations de handicap lors de l'accueil des visiteurs

Identifier les enjeux de la communication événementielle dans la stratégie de l'entreprise
Négocier avec les prestataires ou les partenaires
Consulter, partager et échanger des contenus professionnels sur les réseaux sociaux
Travailler en équipe et faciliter les interactions entre les services et les prestataires
Partager l'information
Mobiliser ses réseaux interne et externe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	27/36

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés
Communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL
Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap avec professionnalisme
Collaborer avec les référents handicap de l'entreprise

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages
Connaissance des postes budgétaires
Connaissance des partenariats existants de la structure
Connaissance des techniques et des outils d'organisation et de planification des tâches
Connaissance des méthodes et techniques d'animation de réunion
Connaissance de la culture du web collaboratif
Connaissance des règles de rédaction d'écrits professionnels
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap
Connaissance de la politique RSE de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	28/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Mettre en œuvre une action de communication en français et en anglais

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 en français et en anglais : recueillir et sélectionner les informations adéquates, en vérifier la cohérence avec les orientations et les objectifs définis par la direction, les structurer en vue de leur diffusion dans les médias pertinents. Après validation de la hiérarchie, assurer leur diffusion via des prestataires adaptés et les médias sociaux, 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, à l'aide d'outils bureautiques et numériques 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 interne ou externe.

Critères de performance

L'information communiquée correspond à l'objectif
L'information est diffusée aux cibles destinataires
Le style rédactionnel est adapté à la cible et à l'objectif
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Utiliser un logiciel de Pré-AO et PAO ou une application en ligne
Utiliser les outils de communication omnicanal
Rechercher, sélectionner et synthétiser les informations pertinentes
Rédiger en adaptant le style à la cible et à l'objectif en français et en anglais
Utiliser les techniques de communication écrite
Organiser et présenter les informations de façon claire, attractive et valorisante en français et en anglais
Respecter, décliner une charte graphique
Partager du contenu sur les réseaux sociaux

Respecter les délais imposés par la demande et/ou le besoin
Organiser son travail en fonction des priorités
Planifier et organiser ses actions de communication
Structurer des informations de façon synthétique
Collaborer avec d'autres services, travailler en équipe

Identifier les enjeux de la communication dans la stratégie de la structure
Consulter, partager et échanger des contenus professionnels sur les réseaux sociaux
Faire de la veille sur l'e-réputation de la structure sur les réseaux sociaux et professionnels, la blogosphère et les forums
Respecter les règles de discrétion professionnelle

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages
Connaissance de la culture du web collaboratif
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	04	14/02/2024	14/02/2024	29/36

Connaissance des formats existants sur les médias sociaux
Connaissance des règles typographiques et orthographiques
Connaissance des règles pour structurer et hiérarchiser l'information
Connaissance des procédures internes à la structure en matière de protection des données personnelles
Connaissance des bases de la législation des droits d'utilisation, d'auteurs, droits à l'image

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	30/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité, maîtriser la rédaction professionnelle, ajuster la communication écrite et orale en fonction des situations pour adapter les messages aux objectifs et aux destinataires et, le cas échéant, prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. Établir des relations professionnelles positives avec les partenaires de la structure et faciliter les interactions au sein des groupes, entre services et prestataires. Respecter la confidentialité des informations dans toutes les interactions internes et externes. Valoriser l'image de la structure en adaptant son comportement en conséquence. Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement.

Critères de performance

- La communication écrite et orale est adaptée aux objectifs et aux destinataires
- La confidentialité des informations est respectée

Organiser ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité, repérer les urgences et les priorités, prendre en compte et respecter les délais imposés et organiser son travail en conséquence. Anticiper, faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu. Travailler en autonomie, dans le respect des procédures et des limites de son niveau de délégation.

Critères de performance

- Les priorités sont hiérarchisées et les délais respectés
- Anticiper et être force de proposition en prenant en compte les implications pour l'entreprise

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité, maîtriser les outils numériques de communication, de collaboration et de planification. Respecter et faire respecter les règles de sécurité informatique et de protection des données. Optimiser ses recherches en ligne et pratiquer la veille informationnelle. Consulter, partager et échanger des contenus professionnels sur les réseaux sociaux. S'adapter en permanence aux évolutions technologiques en respectant les fondamentaux de la sobriété numérique.

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	04	14/02/2024	14/02/2024	31/36

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.

RGPD

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AD	REAC	TP-01293	04	14/02/2024	14/02/2024	32/36

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	04	14/02/2024	14/02/2024	33/36

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	04	14/02/2024	14/02/2024	34/36

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."

