

REFERENTIEL D'ACTIVITES : ASSISTANT(E) DE DIRECTION

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Bloc 1 : Coordonner le traitement de l'information administrative d'une structure

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
1.1. Collecte et production de l'information	1.1.1. Gérer les courriers postaux et électroniques avec une démarche méthodologique afin de permettre la diffusion / conservation des documents	Evaluation commune aux activités 1 et 2 Mise en situation professionnelle Réalisée sur ordinateur, individuellement, à l'aide d'outils bureautiques.	✓ Les courriers sont traités avec une méthode. Cette dernière est justifiée par le candidat.

	<p>1.1.2. Elaborer des écrits professionnels dans le respect d'une charte d'entreprise, en considérant l'empreinte environnementale numérique de sa pratique, afin de formaliser l'activité de la structure</p>	<p>Elle porte sur l'élaboration et la conservation d'écrits professionnels et d'outils d'aide à la décision.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour chaque écrit professionnel à réaliser, la situation de communication est clairement identifiée. ✓ Les normes de présentation des écrits professionnels sont respectées. ✓ L'information présentée est structurée et lisible. ✓ Les écrits produits respectent une syntaxe professionnelle.
	<p>1.1.3. Elaborer des tableaux de reporting et outils d'aide à la décision, via un tableur en prenant en compte les nouvelles modalités digitales, afin d'aider la direction à la prise de décision</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les formules de calculs sont justes et les graphiques adaptés. ✓ La présentation des données dans l'outil d'aide à la décision facilite l'analyse (structuration, hiérarchisation et formalisation des informations). ✓ Le candidat cite plusieurs bonnes pratiques d'écologie digitale concernant la production de documents numériques.

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
1.2. Gestion de la traçabilité et de la conservation des documents online et offline	1.2.1 Concevoir les procédures de classement et de recherche de documents , via des outils collaboratifs dans l'optique de faciliter leur accessibilité et exploitation par l'ensemble des collaborateurs	Evaluation commune aux activités 1 et 2 Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le plan de classement créé par le candidat est bâti à partir des techniques de classement. ✓ Le process de classement défini est structuré et pensé dans une optique de transmission de savoir-faire. ✓ Le candidat utilise les fonctions de classement et navigation de la GED pour organiser les informations données. ✓ Les versions précédentes des documents sont archivées et rapidement accessibles. ✓ Le candidat est capable de prendre des initiatives dans le cadre de la gestion et / ou la conservation des documents ✓ Le candidat cite plusieurs bonnes pratiques d'écologie digitale le concernant la conservation de documents numériques. <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont les suivantes : <i>professionnalisme, organisation, capacités de structuration et de synthèse, rigueur et autonomie.</i></p>
	1.2.2 Pratiquer la Gestion Electronique Documentaire (GED) en utilisant des fonctions de classement et de navigation afin de gérer les documents dans l'organisation	Réalisée sur ordinateur, individuellement, à l'aide d'outils bureautiques. Elle porte sur l'élaboration et la conservation d'écrits professionnels et d'outils d'aide à la décision.	

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
1.3. Diffusion collaborative des informations aux différents services de la structure	1.3.1 Définir et faire respecter les circuits de circulation de l'information, en utilisant une méthode spécifique, dans l'optique d'optimiser le fonctionnement de la structure et concevoir des solutions face à des dysfonctionnements	<p>Mise en situation professionnelle spécifique à l'activité n°3.</p> <p>Réalisée sur ordinateur, individuellement, à l'aide d'outils collaboratifs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le circuit institutionnel de circulation de l'information est défini. ✓ Le candidat a recours à un outil de recherche d'information. ✓ Le choix des canaux de communication est approprié par rapport à la situation professionnelle donnée. ✓ Les contenus digitaux sont rédigés dans le respect de la netiquette.
	1.3.2 Diffuser les informations par le biais de l'ensemble des canaux de diffusion (outils collaboratifs, emailing, newsletter ...) et en considérant l'empreinte environnementale de chaque action afin d'optimiser le circuit de l'information	<p>Elle porte sur la diffusion d'informations professionnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le choix des principaux canaux de communication est approprié par rapport à la situation professionnelle donnée. ✓ Le candidat cite plusieurs bonnes pratiques écologiques concernant la transmission des informations papier et numérique. <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont les suivantes : <i>aisance communicationnelle, capacité de jugement et de prise de décision, sens de la pédagogie, l'ouverture à la nouveauté.</i></p>

Bloc 2 : Organiser et planifier les activités d'un.e directeur.trice ou d'une direction

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
2.1. Assurance de l'interface entre le manager et ses interlocuteurs	2.1.1 Représenter l'interface entre le manager / la direction et ses interlocuteurs , en adoptant une posture adaptée à la fonction d'assistant de direction et une attitude courtoise avec les interlocuteurs internes comme externes	Mise en situation professionnelle relative à l'activité 1 Réalisée individuellement, à l'oral et à l'écrit, à l'aide d'outils bureautiques. Elle porte sur les activités d'accueil téléphonique, physique en langues française et anglaise.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les termes utilisés en langue française ainsi que la tenue du candidat sont professionnels. ✓ La tenue vestimentaire et l'attitude du candidat sont parfaitement adaptées à la fonction d'assistant de direction
	2.1.2 Orienter auprès du bon interlocuteur / bon service tout en assurant un filtrage des appels afin de prendre en charge les appels entrants		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le candidat utilise une technique de filtrage appropriée en fonction des situations à traiter. ✓ Les consignes de filtrage sont respectées.
	2.1.3 Apporter un premier niveau de réponse écrit comme oral à l'interlocuteur , dans le but d'assurer une continuité de service		<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'expression écrite et orale en anglais est adaptée à la demande de l'interlocuteur (vocabulaire professionnel, syntaxe des phrases correctes). <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont les suivantes : <i>assertivité, politesse, fiabilité, intelligence émotionnelle.</i></p>

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
2.2. Organisation des activités quotidiennes d'une ou plusieurs personnes	2.2.1 Organiser, planifier et rendre opérationnelles les activités ainsi que les déplacements via des outils bureautiques et collaboratifs, tout en favorisant l'écologie digitale, afin d'alléger leurs activités et d'anticiper leurs besoins	Mise en situation professionnelle relative à l'activité 2 Réalisée à l'écrit, individuellement, à l'aide d'outils bureautiques. Elle porte sur l'organisation d'activités quotidiennes d'une direction.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les planifications sont effectuées avec méthode et tiennent compte des différentes contraintes énumérées dans les consignes. ✓ L'organisation de la réunion est opérationnelle (élaboration d'une convocation, liste des participants et feuille d'émargement, listing des besoins matériels et alimentaires pour l'organisation de la réunion évoquée dans la mise en situation professionnelle). ✓ Le candidat fournit 2 copies-écrans montrant les étapes de sa démarche pour organiser les déplacements demandés dans la consigne. ✓ Le candidat mentionne 2 sociétés pouvant répondre aux besoins pour l'organisation du déjeuner décrit dans la mise en situation professionnelle.
	2.2.2 Optimiser le fonctionnement de l'accueil du service / de la direction, en transmettant des savoir-faire bureautiques et collaboratifs dans l'optique de garantir la satisfaction des interlocuteurs internes / externes		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le candidat cite plusieurs outils collaboratifs pour effectuer chaque tâche relative à l'organisation et la planification des activités. ✓ Le candidat démontre qu'il est capable de prendre des initiatives face à des situations imprévues. ✓ Le candidat a recours à des outils de gestion du temps pour organiser son activité et celle du service ✓ Le candidat sait formaliser et transmettre ses savoir-faire, méthodes & bonnes pratiques aux membres de son équipe, en termes de secrétariat / assistantat ✓ Le candidat sait auto-évaluer ses propres productions et / ou sa propre organisation ✓ Le candidat privilégie des actions limitant l'empreinte environnementale numérique <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont : <i>gestion du temps et du stress, esprit critique, adaptabilité, acceptation du feed-back.</i></p>

Bloc 3 : Assister la conduite de projets

Référentiel d'activités <i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Référentiel d'évaluation <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>3.1. Prise en charge de l'organisation d'un évènement (séminaire, colloque, salon professionnel, évènement interne,) ou d'un projet</p>	<p>3.1.1 Assister la conduite d'un projet / d'un évènement en utilisant une méthode appropriée, afin de prendre en charge l'organisation et la mise en œuvre de ses différentes phases (planification et déploiement), en collaboration avec les partenaires internes / prestataires externes</p> <p>3.1.2. Participer au management transverse des interlocuteurs internes et externes, via des techniques de communication, afin d'optimiser l'avancement du projet</p>	<p>Mise en situation professionnelle relative à l'activité 1</p> <p>Réalisée à l'écrit, individuellement, à l'aide d'outils bureautiques.</p> <p>Elle porte sur la prise en charge d'un projet ou d'un évènement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'analyse du contexte du projet fait ressortir ses principaux enjeux et actions prioritaires à déclencher. ✓ Le questionnement CQCOQP est utilisé pour chaque action de la feuille de route établie. ✓ Les tâches sont définies et ordonnancées. ✓ Le candidat fournit le rétroplanning établi. Pour le réaliser, il tient compte des délais fixés. ✓ Le candidat est en mesure de proposer des solutions à un / des problème(s) nouveau(x) rencontrés lors de la prise en charge de l'évènement / du projet. <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont les suivantes : <i>agilité, capacités à travailler sous pression et à travailler en équipe, capacité à faire face à l'incertitude</i></p>
<p>3.2. Elaboration d'un budget</p>	<p>3.2.1 Etablir et suivre le budget via un tableur ou un, afin de suivre les dépenses liées à l'évènement, respecter le budget alloué</p>	<p>Mise en situation professionnelle relative à l'activité 2</p> <p>Réalisée à l'écrit, individuellement, à l'aide d'outils bureautiques.</p> <p>Elle porte sur l'élaboration d'un budget relatif à un projet ou un</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le candidat démontre qu'il est capable de manager une petite équipe (secrétaire(s) de direction, apprenti(s) / stagiaire(s)), de gérer une petite unité dédiée à l'assistanat de direction ✓ Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses. Il est équilibré. ✓ Le tableau de bord de suivi de budget permet de le suivre à l'instant t <p>Les qualités non observables des compétences évaluées sont : <i>La fiabilité, la rigueur ainsi que la méthode et l'anticipation</i></p>

		évènement professionnel.	
--	--	-----------------------------	--

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence

Voie d'accès à la certification par la formation :

Validation des blocs de compétences par leurs modalités d'évaluations spécifiques + 1 validation complémentaire : un dossier de valorisation des compétences prenant appui sur la grille tuteur suite à une période d'application pratique en entreprise d'au moins 3 mois.

Voie d'accès à la certification par la vae :

Validation de l'ensemble des blocs de compétences par un dossier de valorisation et un entretien devant un jury.

Parcours mixte :

L'accès à la certification professionnelle est également possible par la mise en œuvre d'un parcours mixte (formation + vae).