

## ASSISTANT / SECRETAIRE F/H

0901

### Appellations les plus courantes

- Secrétaire, assistant, assistant de direction, secrétaire de direction, assistant administratif

### Missions

- Assure le secrétariat et l'assistanat d'un ou plusieurs responsables hiérarchiques et/ou des collaborateurs qui leur sont rattachés : les assistent dans tout ou partie de leurs activités d'organisation professionnelle, de production de documents, de gestion administrative, de communication, d'information, d'accueil, de classement et de suivi de dossiers.

## Son environnement

### Famille de métier

- 09 – Autres métiers support ou transverses

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau et exige le respect des obligations de discrétion et de confidentialité
- Les horaires sont en général réguliers

## Les activités

### Accueil téléphonique et accueil physique des visiteurs

- Assure l'accueil téléphonique : reçoit, filtre et réoriente les appels, fournit les informations relevant de sa compétence, transmet les messages
- Accueille, renseigne et oriente les visiteurs
- Traite la messagerie électronique des personnes qu'il assiste : évalue l'importance et le degré d'urgence des messages et fait les alertes nécessaires ; répond directement à certains messages

### Réception de courriers et archivage

- Enregistre, trie et diffuse au sein de l'équipe tout ou partie des courriers entrants.

### Saisie, mise en forme, édition et classement de documents

- Réalise des documents de formes et de contenus divers (notes, courriers, rapports, comptes-rendus, annonces, supports de présentations animées ...) à partir d'instructions écrites et/ou orales : saisit et/ou met en forme les textes, tableaux, graphiques ...
- Réalise les modifications éventuelles demandées, et assure la diffusion des documents après avoir recueilli les validations et/ou les signatures nécessaires
- Élabore des revues de presse
- Réalise l'organigramme fonctionnel et ses mises à jour
- Procède à l'édition, la reprographie, la reliure, la mise sous plis de documents, courriers sortants et parfois à leur affranchissement ; pour certains documents (devis, bons de commande, lettres d'embauche, contrats ...), recueille au préalable les signatures de responsables d'autres services
- Centralise les livraisons (colis, courriers)
- Classe et archive des documents papier et fichiers électroniques

### **Organisation de déplacements et réunions**

- Tient à jour les agendas et organise les rendez-vous et réunions.
- Organise les déplacements : recherche et réserve les billets de transport, les hôtels, les restaurants, les véhicules de locations.
- Organise des réunions : réserve les salles, s'assure de la disponibilité du matériel nécessaire, envoie les invitations, prévoit la logistique liée à la restauration, prépare les documents destinés aux participants.

### **Réalisation d'activités opérationnelles diverses du service**

- Assiste à des rendez-vous et des réunions (clients, fournisseurs, projets ...), en rédige les comptes-rendus et en assure le suivi
- Assure l'interface entre les personnes pour lesquelles il travaille et leurs interlocuteurs professionnels internes et externes
- Effectue des recherches d'informations, constitue des dossiers sur des sujets spécifiques, met à jour des bases de données sur l'activité, les clients, les fournisseurs
- Est responsable de certains dossiers, missions ou projets : planifie les actions, en vérifie l'état d'avancement, envoie les courriers nécessaires, prépare des éléments de réponse, propose des actions correctrices, suit les budgets correspondants, négocie les tarifs avec les fournisseurs...
- Effectue le suivi de l'activité par la réalisation de tableaux de bord, de planning d'avancement
- Organise et assure le suivi logistique, administratif et budgétaire de manifestations événementielles internes ou externes
- Assure des missions telles que l'interprétariat et la traduction orale et écrite.
- Participe au recrutement des ressources externes temporaires (stagiaires, contrats de professionnalisation)
- Réalise le tutorat, la formation-d'autres secrétaires/assistants

### **Commandes de fournitures administratives et veille au bon fonctionnement des matériels**

- Gère les stocks et les commandes de fournitures de bureau
- Veille au bon fonctionnement et commandes des matériels mis à disposition
- Vérifie les factures des fournisseurs de l'unité de travail et gère le budget des fournitures

### **Collecte de demandes d'absences et réalisation de plannings du service**

- Collecte les demandes d'absences et réalise les plannings de son service.

### **Contrôle et centralisation de notes de frais**

- Contrôle les notes de frais ; parfois les établit à partir des justificatifs.
- Centralise les pièces comptables et administratives du service et les transmet aux services concernés.

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 901 Assistant/Secrétaire »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Assistance	SF116	Analyser et synthétiser les événements d'un dossier dans un compte-rendu
Secretariat/archivage	SF1307	Assurer des missions opérationnelles ou de support à l'activité du service
Connaissance entreprise	CT102	Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
Connaissance pratique outils	CT302	Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
Aptitudes	A107	Discrétion

## Les compétences

### Savoir-faire

- **Analyser et synthétiser les événements d'un dossier dans un compte-rendu**
- Caractériser la nature et l'origine d'un appel entrant pour l'orienter vers l'interlocuteur approprié
- Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement
- Tenir à jour les informations concernant les salariés: présences, formation...
- Gérer et mettre à jour les agendas et plannings
- Assurer l'accueil téléphonique
- Accueillir les visiteurs
- Dactylographier des documents
- Pratiquer la prise de note rapide
- **Assurer des missions opérationnelles ou de support à l'activité du service**
- Rechercher et/ou organiser la recherche de l'information
- Assurer l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information

### Connaissances

- **Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects**
- Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité
- **Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise**
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance de la dactylographie
- Connaissance pratique des techniques de prises de notes

## L'accès au métier

### Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- **Discrétion**
- Capacités d'écoute et de communication

- Capacité à travailler en transversal

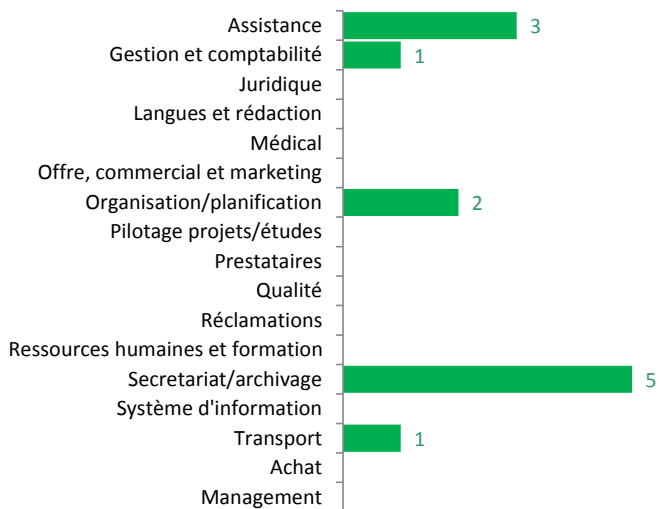
**Niveau de formation, expérience**

- Bac à Bac+2 en secrétariat ou assistantat ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Une expérience professionnelle ou des compétences dans un domaine spécifique peut être appréciée

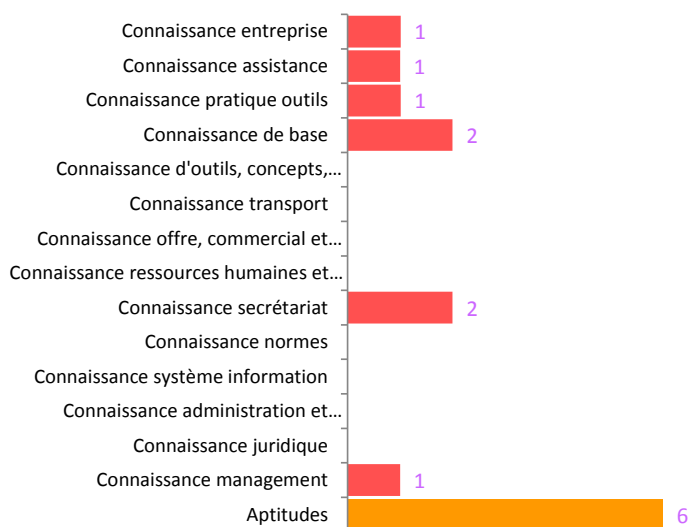
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 901 Assistant/Secrétaire » comprend 12 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

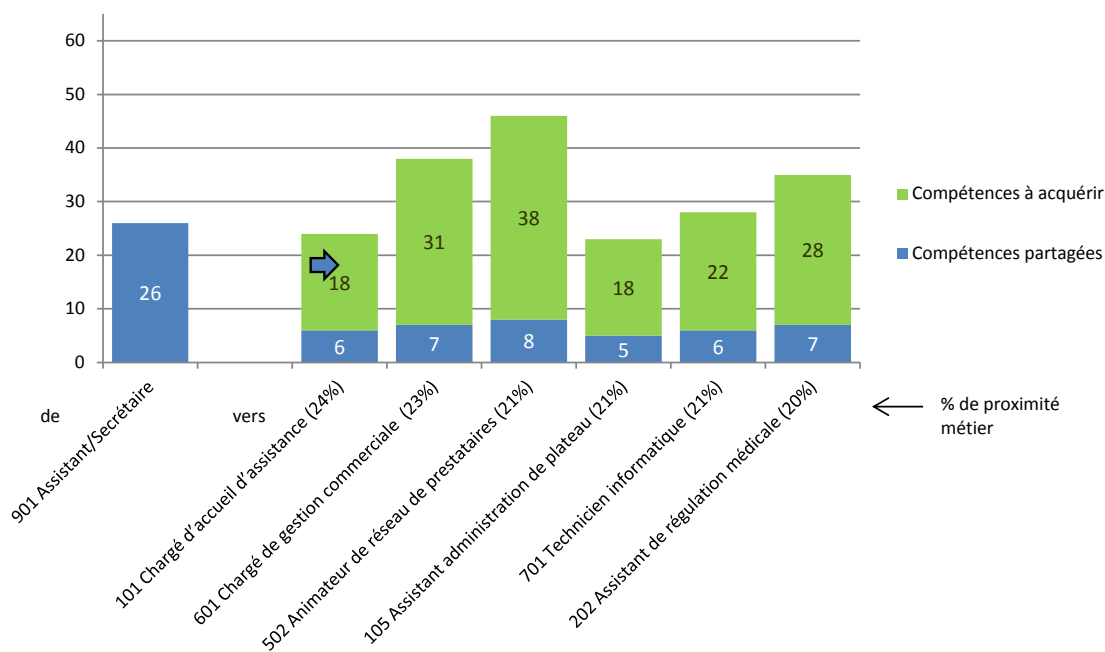


Le métier « 901 Assistant/Secrétaire » comprend en outre 14 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- 102. Chargé d'assistance
- 403. Chargé de réclamations clients
- 902. Chargé d'études