Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère chargé de l'emploi

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

# DU TITRE PROFESSIONNEL

## Assistant(e) de Direction

## Niveau III

Site : http://www.emploi.gouv.fr

## SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....5

Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....5

Tableau des activités .....5

Vue synoptique de l'emploi-type .....6

Fiche emploi type .....7

Fiche activité type .....11

Fiche compétence professionnelle .....17

Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....33

Glossaire technique .....34

Glossaire du REAC .....37

# Introduction

## Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Assistant(e) de Direction » a été examiné en 2008 et a fait l'objet de l'arrêté du 15 décembre 2008 (parution au J.O. du 1er janvier 2009) avec prise d'effet au 29 juillet 2009 pour une validité de cinq ans.
La révision du titre en 2013 présente une configuration en trois activités types à la place des deux de la version antérieure de 2008 car elle est plus conforme aux nécessités du marché du travail pour l'emploi visé. Les deux premières activités types constituent le socle des compétences en assistanat et correspondent aux fonctions-clés de l'emploi. La troisième couvre un champ élargi d'interventions de l'assistant(e) et représente une valeur ajoutée au socle de compétences.

## Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Une enquête a été menée courant 2013 auprès de titulaires de l'emploi et de leurs hiérarchiques, ainsi qu'auprès de spécialistes du recrutement et du placement dans les métiers du secrétariat et de l'assistanat.
Les résultats de cette enquête, complétés par une analyse des offres d'emploi, indiquent que la structuration de l'emploi reste organisée autour des mêmes activités visant à traiter l'information et à faciliter le travail des hiérarchiques et leur faire gagner du temps. Les assistant(e)s représentent un véritable soutien aux dirigeants en leur facilitant la prise de décisions, dans un contexte complexe et incertain, dans un environnement multitâches et multi-interlocuteurs nécessitant l'utilisation de l'anglais à un niveau avancé. Les compétences exigées allient maîtrise technique, capacité de travail en autonomie, réactivité, adaptabilité et de fortes compétences relationnelles.
De plus en plus, on assiste à un accroissement du champ d'action des assistant(e)s de direction et à un renforcement de leur implication. Les assistant(e)s exercent non seulement des activités de fonctions supports, mais assurent aussi des missions qui les amènent à seconder les dirigeants dans le suivi des projets de l'entreprise. Ces valeurs ajoutées nécessitent de grandes facultés d'anticipation et une forte relation de confiance, impliquant un engagement dans une démarche proactive.
Pour répondre à ces évolutions, deux compétences ont été ajoutées, l'une concernant les actions de communication et l'autre la gestion administrative RH. Certaines compétences ont été regroupées, d'autres enrichies ou précisées dans leur intitulé.

## Tableau des activités

| **Ancien TP**<br>**ASSISTANT(E) DE DIRECTION** | **Nouveau TP**<br>**Assistant(e) de Direction** |
|---|---|
| ORGANISER ET SUIVRE AU PLAN OPERATIONNEL LES ACTIVITES ET LES PROJETS D'UN DIRIGEANT OU D'UNE EQUIPE | Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions |
| GERER LE TRAITEMENT, L'ORGANISATION ET LE PARTAGE DE L'INFORMATION | Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information |
| | Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets |

# Vue synoptique de l'emploi-type

| N° Fiche AT | Activités types | N° Fiche CP | Compétences professionnelles |
|---|---|---|---|
| 1 | Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions | 1 | Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe |
| | | 2 | Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion |
| | | 3 | Contribuer à l'amélioration des processus administratifs |
| 2 | Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information | 4 | Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information |
| | | 5 | Communiquer par écrit, en français et en anglais |
| | | 6 | Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais |
| | | 7 | Organiser la conservation et la traçabilité de l'information |
| 3 | Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets | 8 | Participer à la coordination et au suivi d'un projet |
| | | 9 | Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication |
| | | 10 | Organiser un événement |
| | | 11 | Contribuer à la gestion administrative des RH |

**FICHE EMPLOI TYPE**

# Assistant(e) de Direction

## Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'assistant(e) de direction est au cœur du système de communication, d'organisation et de décision de l'entreprise. Il(elle) assiste un ou plusieurs dirigeants et se voit confier des missions qui confortent ce rôle central.

Par ses qualités organisationnelles et sa rigueur, il(elle) optimise les journées du dirigeant ou de l'équipe. Il(elle) contribue à l'évolution des procédures d'organisation et facilite la prise de décisions en construisant dans les délais des outils de pilotage efficaces. Il(elle) compile et consolide des données sous forme de reporting des activités ou des résultats. Dans les grandes structures, il(elle) peut participer à l'élaboration des budgets.
Vecteur de l'image de l'entreprise, il(elle) gère le traitement de la communication écrite et orale : il(elle) assure l'interface avec les interlocuteurs et collecte, analyse et diffuse l'information, tant à l'interne qu'à l'externe.
L'assistant(e) de direction participe également à différentes fonctions assurées par la direction de l'entreprise : il(elle) assiste le pilote de projet dans la coordination et le suivi d'un projet, il(elle) prend en charge l'organisation complète d'un événement et il(elle) participe à la mise en œuvre d'opérations de communication liées à ces projets. Il(elle) assure un rôle de relais RH en contribuant à la gestion administrative du personnel et en participant au processus de recrutement.

L'assistant(e) de direction, sous la responsabilité de son hiérarchique direct, exerce son métier en toute autonomie, dans le respect de la confidentialité, en appréciant les urgences et les priorités. Selon le domaine de l'entreprise, il(elle) prend en compte les différences culturelles et professionnelles dans ses activités.

Dans un contexte de plus en plus cosmopolite, la fonction d'assistant(e) de direction requiert un niveau d'anglais permettant de communiquer avec spontanéité et aisance aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.
Le travail en réseau et les évolutions technologiques des outils de communication exigent une maîtrise des outils collaboratifs.

Point d'ancrage d'un dirigeant ou d'une équipe de plus en plus nomade, l'assistant(e) de direction est au centre de relations souvent complexes, à l'interne et à l'externe. Il(elle) représente le dirigeant et veille au maintien de l'image de l'entreprise, ce qui exige de fortes compétences relationnelles.

Il(elle) exerce généralement ses activités de façon sédentaire, mais peut être amené(e) à assister sa hiérarchie lors de ses déplacements.

## Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'emploi d'assistant(e) de direction intéresse tout type et toute taille d'organisation : entreprise, association, administration, autres organismes publics ou privés, nationaux ou internationaux.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant(e) de direction
- Assistant(e) de manager

## Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

## Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions
Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe
Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

2. Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information
Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
Communiquer par écrit, en français et en anglais
Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais
Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

3. Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets
Participer à la coordination et au suivi d'un projet
Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication
Organiser un événement
Contribuer à la gestion administrative des RH

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés
Faire preuve de proactivité dans l'exercice de ses missions
Assurer une veille technologique pour développer le travail collaboratif au sein de l'équipe

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : /
Code(s) NSF :
324 p - Secrétariat, bureautique

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

M1604 Assistanat de direction

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**
**N° 1**

# Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions

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

L'assistant de direction collabore étroitement avec un (ou plusieurs) dirigeants en prenant en charge la gestion opérationnelle de ses (ou leurs) activités.

Véritable pivot de l'équipe, il organise et optimise les journées des hiérarchiques, qu'ils soient présents dans l'entreprise ou à distance, en tenant leurs agendas partagés et en mettant au point leurs réunions et déplacements. Afin de leur fournir, dans les délais adéquats, toutes les informations dont ils ont besoin dans leurs prises de décision, il prépare, suit les dossiers et coordonne leurs activités. Il conçoit et actualise des outils de pilotage adaptés aux situations. Il contribue à la réalisation des reportings d'activités ou de résultats en collectant et synthétisant des informations de gestion. Sa compréhension des informations-clés lui permet d'identifier des incohérences et d'alerter le cas échéant.
Sa connaissance de l'entreprise, de son environnement et de son organisation, lui permet, après analyse, de proposer des solutions et d'améliorer les processus administratifs, au quotidien.

Il exerce cette activité en toute autonomie, en fonction de la délégation qui lui est accordée et des moyens mis à sa disposition.
Son rôle de facilitateur et de coordinateur l'amène à travailler avec un grand nombre d'acteurs de tous niveaux, à l'interne et à l'externe, ce qui demande de fortes compétences relationnelles et d'organisation, une grande disponibilité et une grande réactivité.
Cette activité constitue l'une des deux fonctions-clés de l'emploi d'assistant de direction.

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe
Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés
Faire preuve de proactivité dans l'exercice de ses missions
Assurer une veille technologique pour développer le travail collaboratif au sein de l'équipe

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**
**N° 2**

# Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information

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

L'assistant de direction est le relais de l'information entre son dirigeant et son équipe et les autres acteurs, internes et externes. Il assure cette interface, à l'oral et à l'écrit, en français et en anglais, en veillant à la valorisation de l'image de l'entreprise. Il anticipe les besoins d'information et recherche, sélectionne, valide et structure l'information afin d'en assurer une transmission claire et fiable. Il assure l'accueil des visiteurs de sa hiérarchie.

L'évolution des technologies et la généralisation des réseaux exigent une maîtrise des outils et espaces collaboratifs. De par son positionnement central dans l'entreprise et la nature des informations qui transitent à son niveau – à la fois importantes et urgentes – l'assistant gère le traitement et la diffusion de l'information. De ce fait, il est force de proposition dans le développement des espaces numériques de travail (ENT), ce qui implique une veille tant au niveau technologique que des nouvelles organisations résultant des usages émergents.

La capacité de l'assistant à repérer les informations-clés dans une abondance et une dématérialisation de l'information devient essentielle dans cette activité qui constitue l'autre fonction-clé de l'emploi.

Cette activité s'exerce en toute autonomie, dans le champ d'interventions et de responsabilités qui lui est accordé.
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.
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.

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

## Liste des compétences professionnelles de l’activité type

Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
Communiquer par écrit, en français et en anglais
Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais
Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

## Compétences transversales de l’activité type (le cas échéant)

Mobiliser sa capacité d’adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés
Faire preuve de proactivité dans l’exercice de ses missions
Assurer une veille technologique pour développer le travail collaboratif au sein de l’équipe

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**
**N° 3**

# Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets

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

Cette activité couvre un champ élargi d'interventions et de responsabilités de l'assistant de direction et constitue une valeur ajoutée au socle de compétences.

Tout en restant sous leur responsabilité, l'assistant de direction est amené à seconder des hiérarchiques dans des groupes-projets et à interagir avec différents acteurs de tous niveaux, à l'interne et à l'externe. Il est partie prenante de divers projets de la structure en participant à leur coordination et à leur suivi, en collaboration directe avec le pilote et les intervenants concernés.
Il contribue à la mise en œuvre d'opérations de communication liées aux différents projets, en produisant des supports et en organisant des actions événementielles pour lesquelles il assure le pilotage de l'organisation, de la préparation de l'événement au suivi budgétaire jusqu'au bilan de l'action.
Sous couvert de sa hiérarchie et dans le respect des procédures et du cadre légal, il contribue à la gestion administrative du personnel et participe au processus de recrutement. Dans cette mission RH, il assiste directement le dirigeant dans les moyennes structures, il assure le relais du service RH dans les grandes structures.

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 fortes compétences relationnelles et communicationnelles : stricte confidentialité, grande réactivité et capacité à traiter les urgences et les situations complexes.

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Participer à la coordination et au suivi d'un projet
Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication
Organiser un événement
Contribuer à la gestion administrative des RH

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés
Faire preuve de proactivité dans l'exercice de ses missions
Assurer une veille technologique pour développer le travail collaboratif au sein de l'équipe

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 1**

# Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des priorités, des délais et des contraintes budgétaires, gérer en toute autonomie les agendas personnels et partagés, organiser les réunions et les déplacements, optimiser la gestion des ressources matérielles du service, afin de décharger le responsable et son équipe de tout souci logistique. Optimiser la gestion du temps en anticipant, répondant aux urgences et aux imprévus et en alertant les personnes concernées le cas échéant. Elaborer les outils de suivi adaptés : liste de tâches, budget prévisionnel.

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

Cette compétence, au cœur de l'activité de l'assistant de direction, est exercée de façon permanente quels que soient l'entreprise ou le service. Elle peut se trouver démultipliée si l'assistant travaille pour plusieurs responsables. De nombreux hiérarchiques assurent eux-mêmes une part croissante de leur organisation, imposant ainsi l'utilisation d'outils collaboratifs de planification et une cogestion de plus en plus importante. Cette organisation de travail nécessite des compétences relationnelles accrues, une bonne connaissance des besoins et attentes du dirigeant et une forte implication de l'assistant dans l'activité du dirigeant, avec des qualités particulières de discrétion, de confidentialité et de confiance.

## Critères de performance

Les consignes, les procédures et les contraintes (délais, budget) sont prises en compte
Les urgences et les priorités sont respectées
La réactivité face aux imprévus est démontrée
Les outils de suivi et d'organisation sont fiables

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des formalités administratives liées aux déplacements
Connaissance des organismes logistiques opérant à l'international
Connaissance des postes d'un budget
Connaissance des règles d'expression écrite et orale

Utiliser les outils bureautiques et de communication de façon courante
Utiliser les outils collaboratifs de planification : téléphone, agendas partagés, plannings, outils de communication à distance
Analyser une situation pour en extraire les éléments clés et identifier l'information à rechercher et les actions à accomplir
Créer une liste de tâches
Planifier et organiser un déplacement, une réunion ou une activité
Utiliser des sources d'information identifiées pour l'organisation des déplacements
Respecter un budget
Établir une feuille de route
Rédiger un compte rendu
Prescrire des achats responsables de fournitures de bureau et de consommables
Tenir compte de l'empreinte carbone dans l'organisation des déplacements
Contrôler les notes de frais

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

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

**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

A partir de données collectées à l'interne et en fonction de consignes, concevoir et actualiser des tableaux de bord propres à son activité pour faciliter l'analyse et la prise de décisions du responsable. Vérifier la cohérence de l'outil de pilotage avec la demande, rédiger un commentaire succinct soulignant les éléments significatifs.

Participer au suivi de l'activité de l'entreprise en collectant et présentant des informations sous forme de reporting des activités ou des résultats. S'assurer de la cohérence des éléments collectés, prendre en compte les échéances. Alerter les interlocuteurs concernés si une anomalie est constatée 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, cette compétence peut s'exercer en collaboration avec plusieurs directions de l'entreprise, ou avec les différents établissements d'une structure à établissements multiples.
Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

## Critères de performance

Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché et mettent en valeur les éléments clés
L'organisation et la présentation des données facilitent l'analyse
Les incohérences dans les informations collectées sont détectées
Les délais de reporting sont pris en compte
Les interlocuteurs concernés sont alertés
Les données sont fiables et les calculs sont justes

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)
Connaissance des calculs statistiques courants (écarts, pourcentages, moyennes, tendances)
Connaissance de l'organisation de l'entreprise
Connaissance des principaux indicateurs de gestion

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
Sélectionner les données adéquates en fonction de l'objectif
Effectuer les calculs liés aux statistiques et aux consolidations
Choisir un graphique adapté
Contrôler ses résultats
Analyser les données et rédiger un commentaire argumenté
Contrôler l'adéquation des informations reçues par rapport à la demande

Recueillir des informations auprès d'autres collaborateurs de l'entreprise
Faire preuve de fermeté avec courtoisie dans les relances

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

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 3**

# Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'harmoniser et de faciliter les modalités d'exécution des activités administratives, analyser les processus, établir un diagnostic et proposer des améliorations. Modifier une procédure existante ou en élaborer une nouvelle. La formaliser par un mode opératoire, une fiche d'instructions ou une charte, expliquer les objectifs et l'intérêt aux personnes concernées par écrit ou oralement. En vérifier l'adéquation, proposer des ajustements et des mises à jour, en garantir le respect. Recenser l'ensemble des procédures existantes dans un manuel à l'intention des 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 l'entreprise, le domaine d'activité, le service ou la nature des dossiers à traiter. Elle trouve une dimension toute particulière dans les entreprises ayant engagé une démarche qualité ou obtenu une certification.

## Critères de performance

L'analyse de la situation, du contexte ou des processus est pertinente
Les dysfonctionnements éventuels sont identifiés
Les solutions proposées sont judicieuses
La procédure est représentée d'une manière claire et précise
L'objectif de la procédure est expliqué clairement

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance des organismes et du vocabulaire relatifs à l'assurance qualité (ISO, AFNOR…)
Connaissance des méthodes d'analyse et de résolution de problèmes

Utiliser les outils bureautiques courants
Analyser une situation et en extraire les éléments clés
Structurer, ordonner et représenter un ensemble d'opérations selon un enchaînement logique sous forme de schéma (logigramme)
Rédiger une procédure ou un mode opératoire

Communiquer à l'oral ou à l'écrit dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

Agir avec méthode et logique

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 4**

# Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'assurer une transmission efficace de l'information, identifier les besoins, repérer les sources adéquates, collecter les informations pertinentes, en contrôler la fiabilité, procéder à leur traitement en fonction de leur origine, de leur nature et de leur utilisation, et les restituer aux utilisateurs sous forme de dossiers documentaires, synthèses ou résultats d'enquête.

Selon le contexte et le niveau de délégation accordé, anticiper les besoins d'information et assurer une veille informationnelle en organisant un processus de collecte et d'exploitation de l'information afin de permettre à l'entreprise de réagir et de s'adapter aux évolutions de son environnement.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure, en toute autonomie mais sous la responsabilité du hiérarchique. Elle est constante dans l'exercice des activités de l'assistant de direction et revêt une importance particulière avec l'accès à une information quasi illimitée sur Internet.

## Critères de performance

Les sources d'information sont adéquates
L'information sélectionnée et transmise est pertinente
Les usages professionnels sont respectés (présentation, structuration, vocabulaire)
Les éléments-clés sont mis en valeur

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'entreprise et de son environnement
Connaissance des règles orthographiques et grammaticales en français
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité en français

Maîtriser les outils bureautiques, de communication et de recherche d'information
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
Analyser une demande ou une information pour en extraire les éléments clés
Identifier les sources d'information pertinentes et fiables
Lire rapidement et efficacement
Prendre des notes
Concevoir et exploiter des questionnaires
Synthétiser l'information et la restituer
Prendre la parole en public
Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans l'entreprise
Contrôler sa production avant transmission
Assurer une veille informationnelle
Utiliser les espaces et les outils collaboratifs
Appliquer et transmettre des gestes éco-responsables

Anticiper les besoins
Choisir un mode de transmission adapté à la situation en respectant la confidentialité
Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

Prendre en compte et respecter les délais
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 5**

# Communiquer par écrit, en français et en anglais

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de consignes ou d'une demande ou d'un besoin, rédiger, présenter et diffuser des écrits professionnels de différentes natures (courriels, courriers, notes, comptes rendus, rapports, présentations assistées par ordinateur) afin d'assurer une transmission efficace de l'information entre le (ou les) hiérarchique(s) et l'environnement interne et externe.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure. Le degré d'autonomie varie selon le contexte et le niveau de délégation accordé. Même si le contexte professionnel actuel laisse une part de plus en plus large aux écrits moins formalisés de type messages électroniques, cette compétence occupe toujours une place essentielle dans les missions de l'assistant de direction.
Avec l'internationalisation des échanges, cette compétence doit pouvoir s'exercer en anglais.

## Critères de performance

Les usages professionnels sont respectés (présentation, structuration, vocabulaire)
Le style est adapté
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées
Le mode de transmission est adapté à la situation
Les idées essentielles des écrits professionnels rédigés en anglais sont comprises (*)
Les écrits produits en anglais sont compréhensibles sans équivoque par un interlocuteur anglophone (*)

(*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales en français et en anglais (*)
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle en français et en anglais (*)
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité en français et en anglais (*)

Maîtriser les outils bureautiques, de communication et de recherche d'information
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
Analyser une demande ou une information pour en extraire les éléments clés
Rechercher des informations
Prendre des notes et les exploiter
Rédiger un compte rendu à partir de ses prises de notes
Respecter les modes opératoires et procédures en vigueur dans l'entreprise
Contrôler sa production avant transmission
Utiliser les espaces et les outils collaboratifs
Appliquer et transmettre des gestes éco-responsables

(*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

Choisir un mode de transmission adapté à la situation
Respecter la confidentialité
Tenir compte de la valeur légale des différents modes de diffusion
Choisir le support écrit adéquat au regard des conséquences juridiques
Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur
Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'entreprise

Prendre en compte et respecter les délais
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 6**

# Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir et informer les visiteurs et les correspondants, en français et en anglais.
Intervenir en interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs et assurer un rôle de facilitateur, en mobilisant ses capacités de rechercher la réponse pertinente et en mettant en œuvre les techniques de communication professionnelle afin de gérer des situations variées et parfois délicates, notamment en cas d'indisponibilité ou d'absence des hiérarchiques.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type de structure. Confronté à des situations parfois délicates, l'assistant de direction doit respecter son positionnement et son champ d'intervention, tout en valorisant l'image de l'entreprise.

## Critères de performance

Les consignes de filtrage sont respectées
Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre (questionnement, reformulation, synthèse)
La posture est adaptée pour instaurer une communication formelle et informelle
La confidentialité est respectée
La posture adoptée face à des sollicitations simultanées et/ou insistantes est neutre et courtoise
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)

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

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 (*)

Utiliser les outils de communication
Assurer l'accueil physique d'un visiteur en veillant à la qualité du cadre et au respect des procédures
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
Comprendre un interlocuteur s'exprimant en anglais et s'exprimer dans un anglais professionnel (*)

(*) Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

Valoriser l'image de l'entreprise
Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations
Analyser une situation professionnelle et identifier les interlocuteurs et les tensions éventuelles
Respecter les règles de confidentialité
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

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

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 7**

# Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser le classement et l'archivage physique ou numérique selon les règles en vigueur, en veillant à la confidentialité de l'information et en tenant compte de l'évolution de l'activité, pour assurer aux personnes habilitées un accès rapide et sûr aux dossiers.
Pour organiser un système permettant de tracer l'information (retrouver l'origine, le chemin, l'utilisation et la destination d'une information ou d'une donnée, quelle que soit leur forme, écrite, orale, par SMS,…), identifier la nature et l'émetteur de l'information, concevoir un outil de suivi ou s'appuyer sur un outil ou un logiciel existant, en respectant les contraintes, les procédures et les règles de confidentialité en vigueur dans l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type d'entreprise, de façon autonome. L'assistant de direction peut la mettre en œuvre au niveau de son service ou de l'entreprise, en fonction de la taille et de l'organisation de celle-ci. Avec le développement permanent des technologies numériques dans ce domaine (Gestion Electronique des Documents - GED), l'assistant de direction exerce une fonction de veille tant au niveau des supports matériels qu'au niveau des coûts.

## Critères de performance

Le classement numérique permet une accessibilité rapide aux dossiers et aux documents
Le classement physique est organisé de manière claire et facilitante pour les utilisateurs
Les règles de confidentialité et de sécurité sont respectées
L'historique et la gestion de versions successives des documents émis sont rapidement accessibles
L'origine d'une information ou d'une donnée est facilement retrouvée

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance des différents modes de classement
Connaissance des règles juridiques de conservation des documents
Connaissance des principes de base de la GED

Concevoir un plan de classement
Appliquer les techniques de classement
Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
Utiliser les outils et matériels adaptés
Assurer une veille sur l'évolution des technologies numériques relatives au classement et à l'archivage
Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires
Appliquer et transmettre des gestes éco-responsables

Respecter les règles de confidentialité des informations

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités
Anticiper les besoins et être force de proposition

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 8**

# Participer à la coordination et au suivi d'un projet

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans la limite de son champ d'action et de son niveau d'intervention, participer à la coordination des activités et au suivi d'un projet (déménagement de l'entreprise, ouverture d'une filiale, projet lié au développement d'un nouveau produit de la marque, etc.), en lien direct avec le pilote et en étroite collaboration avec les acteurs concernés : veiller au respect de l'ordonnancement des actions, des priorités et de la répartition des tâches, actualiser les informations dans le Gantt (ou autre logiciel de gestion de projet), informer de l'état d'avancement, alerter si un écart est constaté et proposer des mesures correctives telles qu'un ajustement de délais ou qu'un point d'étape avancé en cas d'aléas. Organiser le partage et la conservation des informations et des documents relatifs au projet, dans le respect des règles et des procédures en vigueur dans l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type d'entreprise mais de façon variable selon sa taille, sous la responsabilité du hiérarchique ou du chef de projet et en collaboration avec le groupe-projet, la plupart du temps à l'aide d'un logiciel de gestion de projet. Elle nécessite de fortes compétences relationnelles et une capacité accrue de travailler en équipe.

## Critères de performance

Les contraintes sont prises en compte (procédures, échéances, budget)
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 pertinentes

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de sa stratégie
Connaissance du vocabulaire relatif à la gestion de projet

Utiliser les outils de planification (Gantt, rétro-planning)
Utiliser les outils collaboratifs
Elaborer des tableaux de bord
Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelle écrite et orale
Organiser des réunions en présentiel et à distance
Analyser une situation, synthétiser les informations et rendre compte

Travailler en équipe et faciliter les interactions au sein du groupe-projet
Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés
Respecter les règles de confidentialité
Situer son champ d'intervention

Appliquer les méthodes de gestion du temps
Prendre en compte les délais, respecter les échéances, les contraintes et les procédures
Organiser son travail en fonction des priorités

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 9**

# Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des actions de communication interne, collecter des informations auprès de collaborateurs, les capitaliser, sélectionner les informations adéquates, en vérifier la cohérence avec les orientations et les objectifs définis par la hiérarchie, contrôler leur fiabilité, les traiter et les organiser dans un support approprié (journal interne, newsletter de l'entreprise, revue de presse). Après validation de la hiérarchie, diffuser les supports auprès des cibles destinataires.

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

Cette compétence est mise en œuvre en lien avec le hiérarchique et sous sa responsabilité, en autonomie, à l'aide des outils bureautiques traditionnels mais également des logiciels de Pré-AO et PAO. Elle s'exerce dans tout type de structure mais de façon très variable selon la taille.

## Critères de performance

L'information communiquée est conforme à l'objectif
Le style rédactionnel est adapté à la cible et à l'objectif
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages
Connaissance des techniques de communication numérique

Utiliser l'intranet de la structure
Utiliser les outils de recherche numérique
Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte
Utiliser un logiciel de Pré-AO et PAO
Rechercher, sélectionner et synthétiser les informations pertinentes
Rédiger en adaptant le style à la cible et à l'objectif
Organiser et présenter les informations de façon claire, attractive et valorisante
Respecter les normes de la charte graphique

Identifier les enjeux de la communication dans la stratégie de l'entreprise
Respecter les règles de discrétion professionnelle

Structurer des informations de façon synthétique
Organiser son travail en fonction des priorités

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 10**

# Organiser un événement

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction, prendre en charge et optimiser l'organisation d'un événement (séminaire, colloque, opération "Portes Ouvertes", salons professionnels), dans le respect des contraintes budgétaires, des délais et des échéances. Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de l'événement, le planifier, en contrôler le déroulement et établir le budget prévisionnel. Concevoir les différents supports de communication en amont et pendant l'événement. Dresser le bilan de l'action.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type d'entreprise mais de manière variable selon la taille de la structure. 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), en pleine autonomie tout en rendant compte régulièrement à son hiérarchique.

## Critères de performance

La liste des tâches est exhaustive
L'ordonnancement des étapes est cohérent
Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses
Les supports de communication sont appropriés

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure, de son fonctionnement et de ses usages

Utiliser les outils bureautiques et de communication
Utiliser les techniques de communication professionnelle adaptées
Concevoir des outils d'organisation et de suivi : liste des tâches, planning
Ordonnancer les différentes étapes de l'événement
Coordonner les actions
Contrôler l'avancement
Etablir et suivre le budget de l'événement
Effectuer le bilan quantitatif et qualitatif et rendre compte

Identifier les enjeux de la communication événementielle dans la stratégie de l'entreprise
Négocier avec les prestataires ou les partenaires
Travailler en équipe
Mobiliser sa capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés

Organiser son travail en fonction des priorités
Anticiper les besoins et être force de proposition

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**
**N° 11**

# Contribuer à la gestion administrative des RH

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'accompagner la politique de ressources humaines de l'entreprise, dans le respect des procédures, des règles de confidentialité et des obligations légales, et sous couvert de sa hiérarchie, assurer le suivi des congés et des absences, préparer et transmettre les éléments variables de salaire à la structure chargée de l'établissement des bulletins de paie, participer au processus de recrutement en rédigeant une annonce à partir d'un profil de poste et en planifiant les entretiens des candidats retenus, participer à l'information sociale du personnel.

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

Cette compétence s'exerce dans tout type d'entreprise mais de façon très variable selon la taille, dans le cadre fixé par la hiérarchie et conformément aux obligations juridiques. Elle nécessite un strict respect de la confidentialité des situations personnelles.

## Critères de performance

La planification des congés est satisfaisante pour les salariés et l'entreprise
Les informations transmises au service Paie sont exactes et exhaustives
L'annonce reprend les éléments essentiels du profil de poste
La législation sur la non-discrimination est respectée

## Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son environnement
Connaissance des sources d'information légale

Repérer les éléments clés à partir d'une source d'information
Utiliser des sources d'information fiables
Contrôler la fiabilité des informations communiquées
Rédiger de façon claire et concise
Utiliser des techniques de communication adaptées à la situation
Utiliser des outils de planification

Respecter son champ d'intervention
Respecter les règles de discrétion professionnelle
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
Collecter les éléments variables de salaire auprès des collaborateurs
Concilier besoins de l'entreprise et attentes des salariés dans la planification des congés

Sécuriser les données confidentielles
Planifier collecte et transmission des éléments variables de salaire pour respecter les échéances
Planifier des rendez-vous

**FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE**

## Mobiliser sa capacité d'adaptation à des situations, environnements et interlocuteurs variés

### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Agir avec discernement, diplomatie et discrétion, en faisant preuve de souplesse ou de fermeté, afin d'adapter son comportement aux situations et aux interlocuteurs. Optimiser ses organisations de travail. Jouer son rôle de facilitateur et de modérateur en repérant sa marge de manœuvre afin de désamorcer des situations délicates et complexes.

### Critères de performance

La posture est adaptée à l'interlocuteur
Les priorités sont hiérarchisées
Une solution est proposée

## Faire preuve de proactivité dans l'exercice de ses missions

### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Anticiper et être force de proposition en prenant en compte les implications pour l'entreprise, assurer une veille active de son environnement, effectuer un autocontrôle permanent.

### Critères de performance

Les informations sont actualisées
Une information incomplète est identifiée et les interlocuteurs concernés sont alertés
Une situation professionnelle délicate présentant des tensions est anticipée et caractérisée

## Assurer une veille technologique pour développer le travail collaboratif au sein de l'équipe

### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En effectuant une veille technique ciblée sur les technologies d'information et de communication, actualiser régulièrement ses connaissances, les mettre en pratique et favoriser le déploiement des outils collaboratifs par l'accompagnement des utilisateurs et la formalisation de procédures adaptées.

### Critères de performance

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées
L'utilisation des outils et espaces collaboratifs est privilégiée

# Glossaire technique

**CECRL**

Le **Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues** définit les niveaux de maîtrise d'une langue étrangère.

**CONSOLIDATION**

La **consolidation**, pour un assistant de direction, consiste à regrouper de façon cohérente des données de plusieurs tableaux issus de différentes feuilles de calcul ou de différents classeurs pour réaliser une présentation spécifique de données de gestion.
En matière financière, il s'agit d'opérations de fusion des comptabilités d'entreprises appartenant à un même groupe. La consolidation permet d'établir les états financiers du groupe.
Par exemple, une société disposant de plusieurs succursales souhaite obtenir la consolidation des tableaux de bord de chacune d'entre elles. L'objectif consiste à additionner tous ces tableaux en un seul tableau général récapitulatif.

**ENT**

Un **Espace (ou Environnement) Numérique de Travail**, ou « bureau virtuel » est un point d'accès, via une connexion Internet, de partout et de manière sécurisée, au système d'information et au système opérationnel de l'entreprise, en fonction du profil attribué.

**GANTT**

Le **diagramme de GANTT** est un outil permettant de représenter graphiquement l'avancement d'un projet. Etant 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.

**GED**

La **Gestion Electronique des Documents** est un procédé faisant intervenir des logiciels et/ou des matériels pour prendre en charge la gestion des documents, concernant des opérations telles que la capture, l'acquisition, la numérisation, la validation, la diffusion, le classement, l'indexation, l'archivage, etc., afin de pouvoir réaliser des gains significatifs en productivité, qualité et délais.

**LOGIGRAMME**

Un **logigramme** (ou ordinogramme) est un schéma codifié sous forme de figures géométriques inter-reliées, décrivant de façon détaillée un processus, en le découpant en étapes successives et logiques et en montrant ses interactions.

## REPORTING

Un **reporting** est une présentation périodique de rapports et bilans analytiques sur les activités et résultats d'une structure.

## RETROPLANNING

Un **rétroplanning** est un planning qui permet une meilleure organisation pour de meilleurs résultats. Son principe est de partir de la date à laquelle le projet ou l'événement doit être prêt pour fixer dans le temps les différentes étapes nécessaires à sa réalisation.

# Glossaire du REAC

**Activité type**

Une activité type 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.

**Activité type d'extension**

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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 règlementaire (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.

**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).

**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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat

