

SECRÉTAIRE

Code de la fiche : 1404

» PRÉSENTATION

> APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Secrétaire de direction
Secrétaire spécialisée (juridique, médicale...)
Assistant/e de direction
Hôte/sse d'accueil
Standardiste

> FINALITE

Faciliter la réalisation des missions et activités d'un responsable d'une ou plusieurs équipes.

> PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Le responsable hiérarchique
Les agents du service
Les autres services
Les correspondants externes

» ACTIVITÉS

Gérer les relations internes et externes du responsable ou des équipes (réception et orientation des différents interlocuteurs, relations téléphoniques)
Élaborer, mettre en forme et rédiger des courriers, documents et comptes-rendus de réunions
Organiser et gérer les rendez-vous, réunions et déplacements
Rechercher, diffuser et archiver les informations nécessaires au responsable ou aux équipes concernées
Assurer la préparation et le suivi de dossiers divers

» COMPÉTENCES

» SAVOIRS

Connaître son environnement professionnel (les missions de l'organisme, son organisation, ses acteurs et leurs rôles)
Connaître l'essentiel des dossiers clés du ou des services
Connaître l'environnement institutionnel et les partenaires habituels du service.
Maîtriser les procédures internes de l'organisme
Connaître les techniques de prise de note
Avoir des notions de statistiques et de comptabilité
Connaître les règles d'archivage

» SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Synthétiser dans une note l'information reçue ou traitée
Orienter les personnes vers le bon interlocuteur
Mettre en œuvre les techniques de l'accueil téléphonique et physique
Réaliser des documents en respectant les règles de présentation
Utiliser les fonctionnalités des outils bureautiques et nouvelles technologies pour la réservation des moyens matériels, la gestion des agendas et des plannings
Proposer des améliorations de procédures
Organiser ses activités en tenant compte des délais et des échéances
Préparer une réunion (constitution de dossiers, recherche d'information, prises de contacts, aménagement de la salle...)
Élaborer un plan de classement du service
Coordonner les informations
Créer des outils pour faciliter l'activité du responsable ou du service
Réaliser des compte - rendus de réunion
Rédiger seul des documents (courant, complexe, à enjeux)

» SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

Présenter une image positive du service et de l'organisme
Écouter, analyser et le cas échéant reformuler les demandes
Établir des relations de confiance avec ses interlocuteurs
Rendre compte à sa hiérarchie
Transmettre ses connaissances à des personnes intervenants sur un poste identique et les assister techniquement
Faire preuve d'initiative aussi bien lors des relations téléphoniques que lors des questions posées par des correspondants internes ou externes, notamment en l'absence de son responsable hiérarchique
Adapter le message et le vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur
Discerner les informations confidentielles de celles diffusables