

> Discipline

Activités professionnelles

> Niveau

BTS assistant de manager

Se former autrement en STS assistant de manager

L'entreprise d'entraînement pédagogique est une entreprise virtuelle qui fonctionne pourtant comme une véritable entreprise. Habituellement utilisée au sein des Greta pour l'insertion ou la réinsertion des adultes dans le monde professionnel, ce dispositif de formation est actuellement mis en œuvre par une équipe de professeurs en BTS assistant de manager.

Auteurs

Nadia Nunn et Maryline Presty

Professeurs en BTS assistant de manager, lycée Les-Bruyères, Rouen

Au lycée Les-Bruyères à Sotteville-lès-Rouen, la STS assistant de manager offre l'opportunité aux étudiants de se former dans une entreprise d'entraînement pédagogique (EEP) à dimension internationale. Nous avons créé la « Bruyere's Manager Energy – SARL » (BME) en septembre 2011, avec le soutien de Monsieur Delporte, proviseur du lycée. Cette EEP a été inaugurée en janvier 2012 par Monsieur Chevalier (inspecteur pédagogique régional, doyen des IA-IPR de l'académie) et Monsieur Delporte.

Son objet social est l'organisation de stages sportifs et linguistiques et la commercialisation d'articles de sport dans le monde entier.

L'entreprise appartient à un réseau mondial de 7 500 EEP réparties dans 42 pays qui sont à la fois entreprises clientes et fournisseurs. Son internationalisation se justifie pleinement car l'usage des langues étrangères au quotidien enrichit la formation. Elle reproduit toutes les fonctions d'une entreprise (excepté la fabrication) et utilise des documents « officiels » (chéquiers, factures, documents comptables, déclaration préalable à l'embauche, contrat de travail, déclaration de TVA, etc.). Si l'entreprise est totalement fictive, les activités des services tertiaires sont bien réelles.

C'est un extraordinaire support pour une formation individualisée et responsabilisante aux différents métiers du tertiaire.

À ce jour, le lycée Les-Bruyères est le seul à proposer l'entreprise pédagogique en STS en France. Ce concept est cependant très utilisé dans les autres pays européens.

La genèse de notre projet

Différentes constatations sont à l'origine de notre volonté de faire évoluer nos pratiques pédagogiques

et de chercher des solutions nouvelles pour faciliter les apprentissages de nos élèves.

> L'arrivée de la nouvelle génération hyperconnectée (génération Y et maintenant la génération Z) représente un défi pour les enseignants et les managers. Ces jeunes sont capables de faire plusieurs tâches simultanément mais ne parviennent à se concentrer que peu de temps sur une tâche spécifique. Ils sont aussi intransigeants dans leurs attentes. Nous voulions à la fois trouver un outil qui prenne en compte ces nouveaux comportements et rendre les apprenants acteurs de leur formation. Il nous est très vite apparu indispensable de mettre le plus souvent possible nos élèves en situation réelle d'apprentissage.

> L'idée d'intégrer l'entreprise pédagogique à notre formation part de l'adage « c'est en forgeant qu'on devient forgeron » : comment être mécanicien sans monter, démonter, réparer véhicules et machines ? Comment être assistant sans organiser réellement un événement, une réunion, un voyage, un salon... ? Comment apprendre à gérer l'imprévu, l'urgence, etc. en travaillant seulement sur des études de cas ? La réalité est souvent plus complexe.

> Les compétences professionnelles et comportementales ne peuvent être acquises qu'en confrontant les étudiants à la réalité de situations professionnelles avec leurs lots de surprises. Ils sont alors obligés de prendre en compte des paramètres complexes et de s'y adapter.

> Nos étudiants viennent majoritairement de STMG et de bac professionnel. Nous nous demandions comment nous pouvions les motiver, les valoriser, renforcer leur confiance dans leur choix d'orientation et enfin leur permettre d'appréhender le mieux possible le monde professionnel. Nous avons testé différents dispositifs pour atteindre ces résultats : mise en place d'un stage d'une semaine dès

la rentrée et organisation d'interventions de professionnels tout au long de l'année. Mais à chaque fois, cela ne s'est pas révélé suffisant.

Après avoir participé à une journée organisée par la délégation académique d'Amiens à la formation professionnelle initiale, dont le thème était « le concept d'une démarche qualité dans l'apprentissage », nous avons porté un regard critique sur notre stratégie de formation.

Puis des lectures d'articles sur la formation professionnelle en général, entre autres de Philippe Meirieu, et le rapport de Jean Sarrazin, recteur de l'académie de Grenoble, sur les STS où l'on peut lire que « les BTS doivent être adaptés, pour mieux répondre à la demande de la société, avec une ouverture plus grande à la formation tout au long de la vie », « que l'alternance est favorable à une insertion professionnelle immédiate », nous ont confortées dans l'idée que nous devions faire évoluer notre pratique professionnelle en BTS assistant de manager (AM). Mais comment ?

Dans un premier temps, nous avons cherché comment gérer la classe comme une entreprise et en discutant avec notre proviseur sur cette question, il nous a invitées à visiter l'EEP du Greta de Mont-Saint-Aignan. Celle-ci fonctionne avec des adultes en recherche d'emploi et son objectif est de les rendre « employables » le plus rapidement possible. Après avoir vu cette entreprise fonctionner, la création d'une EEP est apparue comme une évidence pour professionnaliser davantage notre formation, impulser une dynamique nouvelle et donner du sens au travail.

Nos objectifs

Avec l'EEP, nous poursuivons les objectifs suivants :

> permettre aux étudiants de travailler en équipe, développer des

connaissances sur le monde du travail, prendre des initiatives, planifier, organiser et contrôler leur travail (reconnaître ses erreurs, les corriger) dans un contexte international ;

> leur donner les moyens de se diriger dans un environnement changeant, de gérer des situations variées, de travailler sur des documents réels et d'exiger une qualité professionnelle ;

> les conduire aussi à développer des qualités relationnelles indispensables. Les étudiants salariés sont en effet préparés à être « auto-apprenants », c'est-à-dire capables, dans la plupart des cas, de se former seuls, d'être autonomes, capables d'initiatives, d'être aptes au travail en équipe ;

> connaître mieux nos étudiants et pouvoir ainsi mieux les valoriser, les conduire vers le métier de leur choix.

« Ce mode d'enseignement m'a permis de prendre confiance en moi, notamment lors des interventions devant un groupe de personnes, d'acquérir de nouvelles compétences et qualités comme l'autonomie, la rapidité, etc. Enfin cela m'a permis de connaître le monde du travail. » Adeline – Étudiante-salariée de la BME

« La BME a permis aux professeurs de connaître nos difficultés, d'être à l'écoute et de nous guider dans notre travail. » Malika – Étudiante-salariée de la BME

Notre environnement de travail

L'environnement d'apprentissage joue un rôle important dans la qualité de notre formation. C'est pourquoi notre salle a été reconfigurée en pôles avec du matériel de bureau, des armoires à dossiers suspendus, des bannettes, des fournitures sur chaque bureau, un équipement bureautique complet (téléphones, fax, photocopieur), plantes vertes. Une petite salle de réunion est également mise à disposition du personnel.

Cette configuration de travail par pôles (administratif-communication, financier-juridique, ressources humaines, commercial, direction) permet à nos étudiants de se sentir immergés dans un milieu davantage professionnel que scolaire, de travailler dans de bonnes conditions et ainsi d'adopter des comportements professionnels.

Les atouts de cette formation innovante

La formation offre aux étudiants une expérience professionnelle. Une qualité professionnelle est exigée pour tous les travaux effectués. Les supports de la formation sont des documents professionnels et réels. Cela crée un état d'esprit favorable aux initiatives, à la responsabilisation, au travail en équipe. Les relations humaines prennent toute leur importance.

« La BME est quelque chose de très bénéfique pour les étudiants car nous apprenons le côté pratique en même temps que le théorique. Nous n'avons pas besoin d'attendre d'être en période de stage pour appliquer ce que nous ont appris nos professeurs. [...] Grâce à la BME j'ai pu améliorer mon relationnel et le travail en équipe. [...] J'ai une plus grande confiance en moi maintenant. » Brenda – Étudiante-salariée de la BME

Nos outils pédagogiques

En STS, le défi à relever pour les professeurs consiste à faire fonctionner l'entreprise tout en faisant acquérir aux étudiants les compétences du référentiel afin de les préparer à l'examen. Ceci est d'autant plus difficile que la finalité du concept d'EEP n'est pas la certification, mais l'employabilité des apprenants.



L'acquisition des compétences dans l'entreprise ne se fait pas au même rythme et en même temps pour tous les étudiants. Certains peuvent travailler en début d'année sur la création des dossiers du personnel qui relève du programme de seconde année en finalité 5, alors que d'autres travailleront sur la modélisation de documents relevant de la finalité 2.

Il apparaît donc indispensable de créer un outil de suivi individuel d'acquisition des compétences. C'est à cette fin que nous avons mis en place un livret (voir annexe) comprenant :

> une fiche de suivi des compétences dans chaque finalité, à compléter par l'étudiant et à rendre avant chaque période de vacances aux professeurs qui l'annotent et le visent. Elle permet de lister les compétences acquises dans les diverses situations d'apprentissage (cours, EEP, stage) ;

> une fiche de suivi spécifique aux compétences comportementales. Nous sommes parties des travaux de Philippe Zarifian (sociologue) et Sandra Bellier-Enlart (spécialiste en management) qui considèrent que les compétences comportementales s'acquièrent et se consolident par la formation et l'expérience, par la réflexion et l'analyse du vécu. Cette fiche a permis aux étudiants de

prendre conscience et de réfléchir sur leur comportement et attitude ;

> une fiche de suivi des activités hebdomadaires, qui permet de mesurer le travail de chaque « salarié ».

De plus, l'extranet du réseau national des EEP met à disposition de nombreux services : bancaires, fiscaux, postaux, sociaux, contentieux, supports pédagogiques, etc. L'appartenance au réseau des EEP offre des ressources extraordinaires de développement des compétences en STS assistant de manager. Au quotidien, les apprenants peuvent s'exercer, sans risque, aux relations professionnelles nationales et internationales.

L'organisation de la formation

Les cours en classe entière permettent d'installer les notions, de les approfondir, d'analyser et d'apporter des solutions à des mises en situation diverses. Les travaux dirigés se déroulent dans l'entreprise pédagogique en co-animation par deux professeurs et permettent de mettre en œuvre les activités de l'entreprise, ceci avec le soutien de professionnels. Dans l'entreprise, les étudiants sont des salariés rémunérés avec un

compte bancaire et les professeurs, des gérants.

Le référentiel constitue notre cadre mais fixe aussi les limites d'exploitation de l'EEP.

En tant que professeurs « gérants » de l'entreprise pédagogique, nous devenons plutôt tuteurs. Notre rôle est d'aider, de guider, de faciliter et de permettre à l'apprenant de se construire en échangeant avec lui, en l'écoutant, en discutant des initiatives prises, en acceptant ou non ses propositions. Notre degré de guidance et d'intervention dans les initiatives prises varie au cours de la formation,



au fur et à mesure que les étudiants acquièrent des connaissances, des compétences professionnelles et de l'autonomie.

L'évaluation formative est privilégiée. En effet, lorsqu'une mission est achevée, une analyse critique individuelle et collective est mise en œuvre dans le cadre des réunions de groupe et/ou de rapports écrits.

Notre EEP est ouverte à tous (parents, élèves et personnels du lycée, professeurs, professionnels, associations). Nous favorisons l'intervention des professionnels pour des missions de conseils, d'amélioration de nos pratiques, pour des entraînements aux entretiens. Nous confrontons

nos étudiants aux regards de professionnels : directeur des ressources humaines, expert-comptable, responsable qualité.

Quelques exemples d'activités

Les activités donnent l'occasion de mettre en pratique les compétences du référentiel du BTS assistant de manager du domaine de la communication, de l'organisation, de la gestion des ressources humaines, de la résolution de problèmes.

La gestion du pôle ressources humaines

Gestion des dossiers des salariés, recrutement du personnel, élaboration des contrats de travail, gestion des salaires et des charges sociales, création et entretien d'un réseau relationnel, mise en place des conditions d'un climat de travail favorable...

La gestion du pôle administratif

Gestion de l'accueil physique et téléphonique, gestion du courrier (réception, enregistrement, distribution, envoi), communication par

écrit (en interne, à l'externe, en langues française et étrangère, prise de notes, compte rendu, rapport...), gestion de l'agenda électronique, gestion des déplacements, mise en place de procédures, collaboration avec les gérants (rendre compte, informer, faire le point...).

L'organisation de l'inauguration de l'entreprise pédagogique

Les étudiants de STS assistant de manager ont présenté leur entreprise à un public large : inspecteur, proviseur, professeurs, personnels de l'établissement, représentants de diverses entreprises, parents, étudiants.

« J'ai pu m'exprimer devant tous les professionnels présents en tant que salariée de la BME, aller à leur rencontre et me faire connaître pour les stages... » Adeline

« J'ai appris à communiquer, gérer mon stress devant un public, moi qui étais timide. » Laura – Étudiante-salariée de la BME

« J'ai appris à gérer mon stress vis-à-vis des invités et surtout quand il a fallu parler devant toutes les personnes présentes. [...] J'ai appris à m'exprimer et à me tenir devant des partenaires de notre entreprise afin de ne pas donner une mauvaise image de la BME. » Brenda

Un article paru dans le journal *Paris-Normandie* a également permis de valoriser leur travail.

Organisation d'une journée inter-EEP dans notre établissement

Le 30 janvier 2014, la BME a organisé sa toute première journée inter-EEP. Huit entreprises d'entraînement pédagogique se sont rassemblées afin d'échanger, de faire découvrir leurs activités, leurs produits. Environ 450 invités ont répondu présents : élèves du lycée, professeurs, professionnels, associations.

« Bravo ! », « Étudiants motivés et professionnels », « Accueil chaleureux », « Belle journée ! », « Contribue à l'apprentissage et à la vie professionnelle », « Conviviale ! », « Manifestation de grande qualité ! », « Originale ! », « Intéressante ! » : tels sont les commentaires qu'exposants, professeurs, étudiants, professionnels et associations ont laissés après cette journée professionnelle de la BME au lycée Les-Bruyères.



Organisation et participation à un salon à Barcelone

Dans le cadre du réseau des EEP, huit étudiants du lycée de première et seconde année de BTS assistant de manager se sont rendus à Barcelone pour un échange inter-EEP avec l'école Salesians de Sarrià.

Ils ont participé à un salon qui consistait à réunir des EEP du monde entier afin d'acheter et de vendre entre elles, mais aussi d'établir des relations professionnelles sur le long terme.

L'usage des langues étrangères (anglais, allemand, espagnol, russe) était indispensable.

« Cette expérience a été extrêmement enrichissante, tant au niveau professionnel qu'au niveau culturel, relationnel et humain puisque nous avons rencontré de nombreuses personnes de pays différents et noué des contacts qui dureront au-delà de cet échange. » Ophélie – Étudiante-salariée de la BME

Ces actions ont donné lieu à la présentation de dossiers à l'examen.

« Nos gérantes nous ont fait totalement confiance. Nous avons organisé cette élection en autonomie totale, ma collègue et moi, ce qui nous a valorisées. » Adeline

Organisation des élections des délégués du personnel

Les salariés de la BME ont organisé leurs premières élections professionnelles : 100 % de participation et une organisation irréprochable du scrutin.

Mise en pratique quotidienne des ateliers métiers

Dans le cadre de la BME, les étudiants vivent en « grandeur nature » les ateliers métiers et sont très motivés par cela : ils négocient avec des clients du monde entier,





assurent l'accueil téléphonique des partenaires français et étrangers. Ils échangent sur Skype avec une école de Barcelone.

Ces étudiants espagnols et leurs professeurs sont venus en France et ont travaillé, en immersion totale, dans notre entreprise durant une semaine.

Notre bilan

Généralement, les EEP fonctionnent avec dix personnes environ. Nous avons dû nous adapter à un effectif de trente salariés.

Par la nécessité du fonctionnement de l'entreprise, nous avons dépassé les compétences attendues par le référentiel. Cela constituait une de nos préoccupations principales, cependant nous constatons que cela a permis à quelques étudiants, qui auraient pu être démissionnaires, de rester dans le système et de trouver de nouvelles voies de poursuite d'études (licence qualité, commerce, informatique).

Au bout de ces deux années, nous pouvons affirmer que le concept de l'EEP a permis :

> de dynamiser notre section, de motiver nos étudiants et surtout de maintenir dans le système scolaire des étudiants qui auraient décroché dans un autre contexte ;

> de faire travailler ensemble des étudiants ayant des profils différents (bac pro, STMG, terminales ES, L, S) sur des projets collectifs et de jouer sur leur complémentarité pour une réussite commune ;

> de révéler des talents, des personnalités qui n'auraient pu être repérés autrement ;

> d'amener 70 % de nos étudiants à effectuer leur stage en Europe, avec le soutien du programme Erasmus, alors que jusqu'à maintenant seuls 20 à 30 % partaient ;

> d'inciter la grande majorité de nos étudiants à envisager une poursuite d'études ;

> de valoriser des étudiants qui souvent manquaient de confiance en soi et d'estime de soi ;

> de susciter la création d'une autre entreprise en BTS AM ;

> et surtout... de travailler avec plaisir !

Nos projets d'amélioration

Pour la prochaine promotion, nous modifierons la structure de l'entreprise : d'une structure fonctionnelle, nous passerons à une structure géographique qui permettra de créer une émulation entre les services.

Nous réfléchissons à l'utilisation des outils numériques comme les MOOC (*massive on line open course* – cours en ligne) et souhaitons dynamiser le suivi de l'acquisition des compétences par la création de e-portfolio.

En effet, chaque apprenant aura pour mission de créer son e-portfolio, avec l'objectif de mettre en évidence le processus de développement et d'acquisition des compétences tout au long de la préparation au BTS et pourquoi pas tout au long de la vie.

Le livret de compétences actuel pourra être complété en ligne et enrichi avec toutes les matières. Chaque apprenant devra apporter les preuves de l'acquisition de ses compétences en joignant tous supports : textes, vidéos, photos...

Le e-portfolio pourra être soumis au regard des professeurs, des collègues et d'un ou plusieurs professionnels au choix de l'étudiant, afin que chacun apporte ses commentaires, dans un souci d'amélioration des compétences. L'objectif est que l'apprenant soit conscient de ses capacités à progresser et se sente responsable de son processus d'apprentissage.

Nous souhaitons développer encore plus nos relations avec les professionnels en participant aux actions organisées par la chambre de commerce et de l'industrie de Rouen, en signant un contrat de parrainage avec French'in Normandy, école spécialisée dans les séjours linguistiques. Cette entreprise marraine nous apportera son expertise, dès que nécessaire, et mettra à notre disposition des supports réels de communication. De plus, la directrice, Madame Eleri Maitland, anglophone, interviendra auprès des étudiants pour leur expliquer les attentes d'un cadre anglais vis-à-vis de son assistant et évoquer les différences culturelles. De notre côté, nous participerons à des actions d'information à destination de leurs stagiaires venant du monde entier. De plus, nos étudiants accueilleront des professeurs de

lycées britanniques, afin de leur présenter notre mode de fonctionnement.

Nous espérons étendre nos partenariats actuels afin qu'ils nous apportent de l'aide, des conseils et montrent aux étudiants la diversité des pratiques professionnelles, des cultures d'entreprises.

Dans le cadre d'Erasmus +, nous envisageons de développer les échanges au quotidien et à long terme avec des entreprises pédagogiques européennes. Un projet d'échange de professeurs est à l'étude, afin de partager nos bonnes pratiques.

Quelques observations pour de futurs créateurs

Que conseiller aux collègues qui souhaiteraient s'engager dans la création et le fonctionnement d'une entreprise pédagogique ? Tout d'abord, il importe que le projet soit porté par une équipe soudée composée de collègues impliqués et se faisant une mutuelle confiance. En outre, la complémentarité de leurs compétences paraît indispensable au bon fonctionnement de l'EEP.

Ouvrir une entreprise pédagogique nécessite aussi le soutien financier et logistique de l'administration de l'établissement sans lequel rien n'est possible.

Avant de commencer à faire fonctionner son entreprise, il convient de prévoir un délai compris entre deux et six mois pour :

> mesurer l'investissement mobilier et matériel nécessaire ;

> évaluer les coûts (aménagement des salles, frais postaux, frais téléphoniques, participation aux salons, etc.) ;

> choisir son activité en accord avec le responsable du réseau français des EEP ;

> rechercher une entreprise marraine ;

> constituer le dossier d'adhésion au réseau des EEP ;

> choisir la forme juridique, établir les statuts et dresser un procès-verbal de l'AGO pour la nomination des gérants ;

> créer l'identité de l'entreprise avec son logo, son règlement intérieur, son organigramme, ses services, ses postes, ses produits...

Dans l'entreprise pédagogique, il n'y a pas de « corrigé-type » pour se rassurer, il est donc nécessaire de s'adapter aux différentes situations professionnelles, de prendre des décisions en temps réel, de trouver des solutions en équipe, d'être polyvalent et ouvert au dialogue entre collègues et avec les apprenants, et aussi, d'accepter ses faiblesses et les

critiques dans un but d'amélioration continue. La progression annuelle doit envisager les terrains d'acquisition des compétences (cours, travaux dirigés, entreprise pédagogique, stage) afin de bien cerner les compétences du référentiel à acquérir en vue de la certification.

Le réseau EuroEnt met à la disposition des entreprises des supports pédagogiques à adapter selon les objectifs fixés.

Pour finir, la visite d'une EEP donne une vision claire du concept. ●

Quelques témoignages d'étudiantes-salariées de la BME

« Le fonctionnement en EEP est une très grande chance, il faut la saisir ! C'est aussi et surtout un plus par rapport à toutes les autres formations ne possédant pas ce système. [...] On y acquiert beaucoup de compétences et d'expériences qui seront très bénéfiques pour l'avenir. On y apprend à travailler en équipe, à être aussi autonome, à s'entraider, à être responsable. » Ophélie

« Grâce à la BME, j'ai changé au niveau de ma façon de communiquer, notamment grâce aux professeurs qui m'ont appris comment communiquer face aux professionnels. De plus, je ne connaissais pas le monde du travail, j'ai donc appris énormément durant ces deux années. J'ai changé puisque je suis maintenant prête à affronter le monde du travail. » Laura

« Cela change du contexte des cours. Il est plus facile de dialoguer avec les professeurs lors de la BME. Le cadre est beaucoup plus décontracté sans pour autant nuire à l'avancement du travail. De plus, on se sent valorisé car les professeurs nous laissent en totale autonomie mais sont toujours disponibles en cas de besoin. [...] Ce type de fonctionnement m'a permis de prendre confiance en moi. En effet, j'étais assez réservée lors de mon entrée en BTS et le fait de travailler dans une EEP favorise les relations humaines puisque l'on est toujours amené à prendre la parole. Cela m'a donc beaucoup aidé. [...] Cette formation est vraiment très bénéfique, tant sur le plan professionnel que personnel. Cela nous permet d'atteindre nos objectifs dans un cadre où les échanges sont indispensables et la rigueur est de mise. Je n'ai pas vu les deux années passer. » Lucie

> bibliographie/sitographie

Troton Pierre, *Les Entreprises d'entraînement ou pédagogiques*, Paris, L'Harmattan, 2005.

Lycée Les-Bruyères de Caen, rubriques « Formations supérieures et échanges internationaux » : <http://bruyeres-lyc.spip.ac-rouen.fr>

Informations sur les EEP européennes : <http://cms.europen.info>

Informations sur les EEP en France : www.euroent.net

Colloque « Apprendre avec le numérique » – université de Rennes : www.canal-u.tv/video

Blog d'Olivier Legrand sur les innovations dans l'enseignement supérieur : www.formateurduweb.fr

Annexe. Extraits du livret de compétences

Degré de maîtrise des compétences

Finalité 2 – SOUTIEN À L'INFORMATION	Degré de maîtrise des compétences				Ce que j'ai mis en œuvre pour acquérir mes compétences (travaux effectués, fiches ressources consultées, recherches effectuées...)
	1	2	3	4	
Thème 1 – Rechercher l'information					
Dossier 2 Mobiliser les méthodes et outils de recherche d'information					
Identifier les sources d'information internes et externes		x	x		Cas Berling : expérience de travail en horaires variables FR : rechercher des informations sur internet Réaliser un questionnaire d'enquête Dépouiller un questionnaire d'enquête BME : recherche d'informations pour créer le catalogue BME : création d'une identité visuelle (recherche d'informations sur les logos, sur les affiches, sur les kakémonos, sur les enseignes)
Mobiliser les moyens de recherche d'information		x	x		Recherche d'informations sur les charges patronales, salariales Recherche d'informations pour l'organisation d'un salon... BME : réaliser un questionnaire de satisfaction pour l'inauguration à destination des invités et l'analyser – Utilisation de Sphinx
Réaliser un questionnaire d'enquête et traiter les réponses		x	x		Réaliser un questionnaire de satisfaction pour la journée commerciale Réaliser un questionnaire de satisfaction à destination des clients Réaliser un questionnaire pour connaître les besoins des 1 ^{re} année pour la journée d'intégration Stage, entreprise Sesa Systems : enquête de notoriété de l'entreprise

Traits de personnalité, compétences comportementales, rôle de l'assistant

Les offres d'emploi relatives aux assistants formulent souvent les attentes des entreprises sous forme de traits de personnalité. Le référentiel tente de les traduire en compétences observables dans l'action, en fonction du rôle assigné à l'assistant.

Rôle* de l'assistant dans l'organisation	Traits de personnalité	Formulation des compétences comportementales professionnelles dans le référentiel « Assistant de manager » (exemples)	Évaluer vos compétences			Apportez les preuves de ce que vous mettez en œuvre pour acquérir ces compétences
			NA Non acquis	ECA En cours d'acquisition	A Acquis	
Servir l'image de l'organisation	Excellente présentation	Identifier les normes sociales en vigueur Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation				
	Bonne élocution	Exposer à l'oral Dialoguer, argumenter				
	Bonne rédaction écrite	Structurer, rédiger (en français et en langue étrangère) et mettre en forme tous types de documents Contrôler sa production et celle d'autrui				
Protéger et servir loyalement l'organisation	Discret	Respecter la confidentialité				
	Impliqué	Anticiper les besoins et formuler des propositions Assurer une fonction d'écoute, de veille et de mémorisation				
Faciliter les relations	Réactif, pro-actif, dynamique, sérieux	Favoriser la collaboration Anticiper les besoins et formuler des propositions				
	Attentif, à l'écoute des autres	Pratiquer les techniques de l'écoute active				
	Esprit d'équipe	Mettre en œuvre les outils d'administration d'un espace de travail collaboratif Entretenir l'activité collaborative				
	Capable d'empathie	Pratiquer les techniques de l'écoute active Faciliter les interactions				
	Bon relationnel	Établir des contacts et maintenir des relations formelles ou informelles Partager ses informations Favoriser le dépassement des conflits				
	Doté d'un caractère agréable	Représenter les principes, les valeurs et l'image de l'organisation				
	Adaptable	Adapter sa communication à son interlocuteur				
Résister aux pressions	Bonne résistance au stress Prévenir et réduire le stress Anticiper et réduire les tensions					
Faire des propositions	Créatif	Formuler des avis Anticiper les besoins et formuler des propositions				
	Assertif, autonome	Formuler des avis Filtrer les demandes				
Faciliter l'organisation du travail	Organisé, rigoureux	Instaurer une communication formelle Mettre en œuvre les outils et les méthodes du travail collaboratif Créer une base de contacts Assurer la logistique de la réunion				

* Pour Philippe Zarifian, le rôle est « l'ensemble des comportements d'un titulaire à un poste de travail ; le rôle dépend d'un contexte et de l'individu mais aussi des attentes extérieures ».