



Global Skills Matrix

Le cadre mondialment reconnu pour les administrateurs

Resume Executief



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

Qu'est-ce que l'Alliance mondiale des administrateurs ?

La World Administrators Alliance (WAA) est une association professionnelle à but non lucratif qui représente des associations administratives, des réseaux et des administrateurs du monde entier. Son objectif est de guider, d'influencer, de développer et d'élever la profession administrative, afin de créer une communauté mondiale qui travaille ensemble pour le bénéfice de tous.

Les représentants de 29 pays ont reconnu qu'il était nécessaire de fournir un modèle de progression de carrière pour les administrateurs du monde entier, élément clé de la professionnalisation de la fonction. Après trois années de recherche sur les titres de poste, les tâches et les perceptions, l'équipe internationale sur les titres de poste a présenté son rapport contenant les résultats d'une enquête mondiale qui a reçu plus de 3000 réponses.

Pourquoi maintenant ?

Il n'y a jamais eu de moment plus important pour les organisations d'utiliser leurs administrateurs au maximum de leur potentiel. Le Covid-19 a accru la nécessité pour les cadres d'être plus agiles et de fonctionner au maximum de leurs capacités. Une organisation doit s'assurer que le retour sur investissement des salaires de ses cadres est maximisé. Un administrateur de carrière avec des buts et des objectifs clairs, associés à des possibilités de développement personnel et de progression de carrière, est un élément clé pour y parvenir.

Vos descriptions de poste sont-elles à jour ? Organisez-vous des formations spécifiques pour les administrateurs ? Avez-vous une progression de carrière claire pour votre équipe d'administrateurs ? Ont-ils des objectifs et des indicateurs clés de performance en place pour l'année à venir ?

Si votre réponse à l'une de ces questions est négative, il est temps de faire le point et de prendre des mesures.

Global Skills Matrix

Un cadre mondialement reconnu pour les administrateurs et les équipes RH qui, quel que soit le pays, permet d'identifier les niveaux de travail pour un rôle donné et les possibilités de progression de carrière afin de réaliser le potentiel d'un administrateur efficace pour une organisation..

> **160** titres d'emploi

différents

et de nombreux titres de postes ayant des significations différentes selon de l'employeur, du secteur ou de la localisation géographique de l'administrateur. Il en résulte un manque de clarté en ce qui concerne la gestion des performances des administrateurs.

Executive Support

Executive Assistant

Personal Assistant

Administrative Assistant

Management Assistant

Business Support

58% des administrateurs se sentent

sous-utilisés

73% ont estimé que leur

organisation ne comprenait pas le rôle ou l'impact potentiel d'une bonne utilisation de ces outils.

60% ont estimé qu'il y avait peu ou **pas de possibilités de progression de carrière** au sein de leur organisation



Objectif

Présenter le rôle comme une **carrière et non comme un simple emploi.**

Mener des discussions sur les parcours **de carrière, les performances et les attentes salariales.**

Formation aux compétences structurelles pour le **développement personnel et la valeur ajoutée organisationnelle**

Soutenir le **recrutement et le profilage des rôles** en identifiant les compétences nécessaires à chaque niveau.

Accélérer le développement de qualifications et de **certifications internationalement reconnues** au sein de la communauté de la formation.

© World Administrators Alliance

Un mot sur les descriptions de poste

L'un des principaux facteurs d'ambiguïté et de confusion concernant le rôle de l'administrateur est une mauvaise description de poste. Bien trop souvent, les descriptions de poste rédigées pour les administrateurs ne parviennent pas à saisir pleinement la complexité des rôles et les nombreuses façons dont l'administrateur soutient son cadre ou son directeur.

Dans de nombreux cas, les descriptions de poste existantes sont complètement dépassées et ne décrivent guère plus que les tâches routinières et quotidiennes les plus simples qui sont effectuées par les administrateurs depuis des décennies. Des descriptions de poste inexactes contribuent souvent à un manque de compréhension de la profondeur du rôle de l'administrateur, ce qui entraîne une sous-évaluation de l'administrateur dans l'organisation, une rationalisation ou une externalisation malavisée du rôle de l'administrateur dans certaines organisations et une incapacité générale à tirer le meilleur parti du potentiel de l'administrateur

La matrice des compétences globales (GSM) est liée aux performances. Les indicateurs clés de performance (ICP) et les objectifs des administrateurs sont un facteur essentiel. Chaque administrateur aura son propre parcours et doit sentir qu'il peut atteindre l'excellence à son niveau, nous voulons l'encourager. Notre objectif est de créer une fonction administrative de classe mondiale qui soutient les objectifs des parties prenantes et les KPI de chaque entreprise.

Les administrateurs sont précieux sur le lieu de travail. Leur valeur peut être tellement plus grande avec la bonne approche, la formation et l'éducation adéquates, les bons cadres et les bonnes méthodes de travail, et avec une meilleure compréhension de la façon dont ils peuvent être partenaires de leurs cadres

Helen Monument

Chair

World Administrators Alliance





Global Skills Matrix

La matrice des compétences globales (GSM) ne porte pas sur les éléments suivants les titres ou les descriptions de postes, étant donné que de nombreuses organisations disposent déjà de leurs propres cadres internes et des tâches spécifiques à leur secteur pour leurs administrateurs. Elle ne contient pas non plus de recommandations en matière de rémunération, car celle-ci varie en fonction de la géographie et du secteur. Cependant, il constitue une base pour une discussion indispensable sur tous ces domaines au sein des organisations individuelles. Ce GSM est un document évolutif qui doit être modifié, complété ou ajusté en fonction des besoins de votre organisation et de l'évolution de la profession. Il est supposé que chaque niveau supérieur inclut les compétences du ou des niveaux précédents. Par exemple, les compétences du niveau 3 s'ajoutent à celles des niveaux L1 et 2.

1 	2 	3 	4 	5 
Entree	Transactionnel	Transactionnel + stratégique	Stratégique	Chef de cabinet
<p><i>premier rôle réactif ou retourneur</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Compétences en matière de communication - écrite, au téléphone et en face à face.• Technologie - connaissance des logiciels de bureautique, par exemple Microsoft Office ou équivalent Google.• Connaissance de base des médias sociaux.• Sens de l'organisation et de la planification.• Souci du détail et précision• Collecte et gestion de l'information.• Orientation vers le service à la clientèle.• Capacité d'adaptation et flexibilité.• Travail d'équipe.• Discrétion, confidentialité et intégrité.• Intelligence émotionnelle.• Résolution de problèmes.• Motivation personnelle.	<p><i>réactive</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissance des procédures et des processus administratifs.• Solides compétences en communication.• Connaissance des principes et pratiques de la gestion de bureau de base.• Gestion du temps, définition des priorités.• Prise de décision.• Sensibilisation à l'éthique.• Sensibilité Culturelle.	<p><i>proactif → réactif</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Diplomatie et négociation.• Compétences en communication de haut niveau.• Prospective, anticipation et initiative.• Gestion des personnes.• Maîtrise du numérique sur un large éventail de plateformes.• Compétences en design.• Analyse des données.• Gestion de projets et d'événements.• Mentor / Coach.• Compréhension des objectifs, buts et indicateurs clés de performance (KPI) de l'organisation et des cadres.• Résilience et tolérance au stress.• Délégation.• Coordination/gestion du bureau (budget, parking, véhicules, entretien, etc.).	<p><i>entièrement proactif</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Généralement au niveau du conseil d'administration / C-Suite.• Planification stratégique.• Réflexion critique.• Résolution de problèmes complexes.• Analyse et évaluation complexes.• Leadership.• Conduite de projets.• Capacité à travailler de manière autonome.• Compréhension de tous les domaines clés de l'entreprise, à savoir : gestion des risques, finance d'entreprise, marketing, RH, gestion des clients, gouvernance.• Spécialisation sectorielle ou connaissances techniques.• Soutenir et conduire de manière proactive les objectifs, les buts et les indicateurs clés de performance de l'organisation et du ou des cadres.	<p><i>Chef</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Compréhension de tous les domaines de l'entreprise.• Rôle d'interface interne permettant de maximiser l'efficacité et les opérations de l'organisation et du PDG.• Travaille avec le PDG pour le représenter selon les besoins.• Recherche avancée, analyse et briefing.• Réflexion, compréhension et connaissances stratégiques.• Expertise en matière de leadership et de gestion, avec une dextérité organisationnelle et stratégique.• Sensibilité à la diversité culturelle et à l'inclusion.• Compétences de haut niveau en communication et en relations interpersonnelles (notamment écoute, tact, diplomatie, négociation, résolution de problèmes, intelligence émotionnelle, jugement, prise de décision) à tous les niveaux de l'organisation.• Compétences en matière de relations et de constitution d'équipes performantes.• Compétences en gestion de projets complexes/de grande envergure.



Tasks Matrix

La matrice des compétences globales doit être utilisée conjointement avec cette matrice des tâches. Il convient de noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de tâches. Il s'agit uniquement d'un guide destiné à servir de base de discussion lors de la création de descriptions de postes et de plans de carrière. Il est supposé que chaque niveau supérieur comprend les tâches du ou des niveaux précédents. Ainsi, par exemple, les tâches énumérées au niveau 3 s'ajoutent à celles des niveaux 1 et 2.

1 	2 	3 	4 	5 
Entree	Transactionnel	Transactionnel + stratégique	Stratégique	Chef de cabinet
<ul style="list-style-type: none">• Répondre au téléphone, prendre des messages et rediriger les appels vers les collègues concernés.• Classement• Saisie de données• Création de feuilles de calcul• Créer / mettre à jour des présentations• Production de documents textuels• Assurer la réception• Traiter et diriger le courrier et les paquets ou livraisons entrants• Préparer le courrier sortant• Contrôler les stocks de fournitures de bureau (toner, papeterie, etc.) et signaler les manques.• Aider à la copie, à la collecte et à la distribution des documents de bureau.• Réserver des salles de réunion et gérer de petits événements.	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des calendriers• Organisation de voyages• Triage des e-mails• Organisation de réunions• Dépenses• Prise de notes• Préparation de documents pour les réunions et les voyages d'affaires• Organiser des conférences téléphoniques / réunions virtuelles• Planifier ses propres priorités• Travailler avec des estimations de temps réalistes• Peut jongler avec plusieurs tâches• Assistance aux projets• Assistance opérationnelle• Peut soutenir des équipes ou des fonctions de bureau, par exemple les RH, les finances, les ventes	<ul style="list-style-type: none">• Organiser des événements/réunions/conférences• Trouver des moyens d'améliorer les processus administratifs personnels• Aider les équipes de projet à terminer les travaux dans les délais impartis• Répondre aux courriels de base au nom du directeur• Gère et tient à jour les budgets de base• Gère une petite équipe d'administrateurs transactionnels.• Mentorat et encadrement d'administrateurs plus jeunes• Entretenir et mettre à jour les bases de données administratives et RH, les dossiers et la correspondance.• Soutient les fonctions RH• Gère efficacement plusieurs gestionnaires• Présente des exposés lors de réunions• Mettre en place ou maintenir un plan de reprise après sinistre• Préparer des systèmes pour suivre le flux de travail et les responsabilités• Responsable de l'administration des réunions, y compris la préparation de l'ordre du jour, des documents et des comptes rendus.• Participe avec confiance aux réunions en ligne/appels vidéo.• - Rechercher et recommander des fournisseurs.• - Mise en forme et relecture• - Sensibilisation au moral du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Superviser toutes les fonctions administratives, y compris les recommandations de formation, l'identification des frustrations et la mise en œuvre d'améliorations dans les processus.• Participer aux réunions de direction en tant que membre de l'équipe de direction pour soutenir le directeur.• Préparer et maintenir les documents et rapports de l'entreprise• Répondre à des courriels complexes au nom du directeur• Examiner et approuver les notes de frais• Diriger des projets• Prendre la direction de la préparation des documents, rapports, brochures et budgets relatifs aux projets.• Gère et coordonne les processus de recrutement, d'évaluation des performances et de licenciement des employés• Préparer et maintenir les procédures de bureau• Gère et tient à jour les budgets• Responsable de l'administration des réunions de gouvernance, y compris la préparation de l'ordre du jour, des documents et des procès-verbaux.• Rechercher et compile les documents d'information de base.• Analyse avec confiance les données.	<ul style="list-style-type: none">• Gérer le bureau du PDG, y compris les rapports directs• Participer à des réunions et représenter le PDG• Agit en tant que bras de communication du PDG avec le personnel et les parties prenantes.• Prendre en charge les projets que le PDG est trop occupé pour réaliser.• Travailler avec les subordonnés directs du PDG pour s'assurer que les projets sont livrés à temps.• Capable de remettre en question des idées, d'offrir une perspective et des compétences différentes, et de poser les bonnes questions.• Établir des priorités pour le PDG, afin de s'assurer qu'il travaille sur les points les plus importants.• Aide à réaliser les tâches prioritaires pour le PDG, les cadres supérieurs et l'ensemble de l'équipe.• Permet au PDG d'être disponible pour ses engagements.• Veiller à ce que le PDG soit accessible et ouvert aux nouvelles idées, propositions et pratiques.• Leadership d'initiatives stratégiques• Recherche de nouveaux flux de revenus / projets• Rechercher et créer des documents de briefing complexes, par exemple pour la direction stratégique et la planification avancée, les discours, les événements et les réunions.• Gère le rythme / l'intégration de l'entreprise, par exemple en organisant des réunions de direction récurrentes.• Contrôler la satisfaction des employés et explorer les frustrations• Recruter et embaucher pour des postes de haut niveau et s'assurer que plan de succession.