



Assistant·e·s de direction

Chef·fe·s d'orchestre invisibles

Partie 1 | Orchestrer la coordination
transversale

Dans ce livre blanc

Un rôle clé dans la coordination transversale : Défis et Limites	2
Structurer la coordination transversale	4
Centralisation de l'information : un enjeu critique	7
Faire le lien entre réunions, projets et priorités	9
Visualiser l'avancement sans être chef·fe de projet officiel·le	13
Standardiser ce qui peut l'être	15
WEDO, l'assistant des assistant·e·s de direction	17

Introduction

Dans de nombreuses organisations, l'assistant·e de direction occupe une position stratégique, souvent sous-estimée. Il ou elle agit comme un point de convergence entre directions, équipes opérationnelles, projets et instances de gouvernance. À la croisée des flux d'information et des temps de décision, ce rôle dépasse largement la simple assistance administrative.

Sans pouvoir hiérarchique formel, l'assistant·e de direction joue pourtant un rôle central dans la fluidité décisionnelle. Il ou elle structure les échanges, assure la continuité entre les réunions et le suivi opérationnel, et contribue directement à la cohérence des priorités.

Un rôle clé dans la coordination transversale

La coordination transversale constitue l'un des fondements du rôle d'assistant·e de direction.

Selon une étude menée par l'International Association of Administrative Professionals (IAAP), plus de 70 % des assistant·e·s de direction déclarent être impliqué·e·s directement dans la coordination interservices et la préparation des décisions stratégiques*.

Dans des organisations de plus en plus matricielles, les décisions ne suivent plus une chaîne hiérarchique simple. Elles se construisent à l'intersection de plusieurs directions, de projets parallèles et de contraintes parfois contradictoires. L'assistant·e de direction occupe une position singulière dans cet écosystème, puisqu'il ou elle se situe au point de jonction entre les instances de décision et les réalités opérationnelles.

Ce rôle est rarement formalisé et pourtant omniprésent. Il repose sur une forme de délégation tacite. Les dirigeant·e·s attendent de l'assistant·e de direction qu'il ou elle structure les échanges, sécurise l'information et garantisse la continuité entre les temps de discussion et les temps d'exécution.

La valeur de l'assistant·e ne réside pas dans l'autorité, mais dans la fiabilité. Une information juste, contextualisée et immédiatement exploitable devient alors un véritable levier de gouvernance.

Cette coordination repose notamment sur le cadre posé autour des réunions, des décisions et de leur suivi. Ce rôle central s'exerce toutefois dans un environnement contraint.

* iaap-hq.org

1 Défis informationnels

Les contributions arrivent par des canaux multiples. Les documents circulent sous différentes versions. Les arbitrages ne sont pas toujours formalisés dans les espaces prévus à cet effet.

Dans ce contexte, maintenir une vision cohérente devient un exercice exigeant. *Gartner* souligne que près d'un·e collaborateur·rice sur deux estime que le manque de visibilité entre équipes ralentit directement la prise de décision.* Pour l'assistant·e de direction, cette fragmentation se traduit par un travail constant de recomposition et de clarification.

2 Défis temporels

Les réunions s'enchaînent.
Les décisions s'accumulent.
Le suivi repose encore trop souvent sur des relances manuelles, des notes personnelles ou des rappels informels. Ce mode de fonctionnement fragilise la continuité, rallonge les démarches et retarde l'achèvement effectif des décisions.

3 Défis relationnels

La coordination transversale implique d'influencer sans imposer. L'assistant·e de direction doit composer avec des priorités divergentes, des agendas chargés et des responsabilités parfois floues.

4 Obstacles structurels

Les pratiques varient d'un service à l'autre. Les formats de réunion ne sont pas homogènes.

Les responsabilités après décision ne sont pas toujours explicitement définies.

5 Mémoire organisationnelle

Les décisions prises il y a plusieurs mois deviennent difficiles à retrouver.

Les changements d'interlocuteur·rice·s fragilisent la continuité.

Souvent, l'assistant·e de direction devient la mémoire vivante de l'organisation.

*gartner.com

Structurer la coordination transversale

Dans un environnement où les décisions sont prises collectivement et impliquent plusieurs parties prenantes, le manque de formalisme est souvent à l'origine de dysfonctionnements. Une décision efficace est une décision explicitée. Elle doit être formulée clairement au moment où elle est prise et reliée immédiatement à des éléments concrets.



Ce trio constitue le socle d'une coordination fiable. Lorsqu'il fait défaut, les zones grises se multiplient, les interprétations divergent et le suivi repose sur la mémoire individuelle plutôt que sur un cadre commun. À l'inverse, ce simple cadrage réduit considérablement les ambiguïtés et sécurise l'exécution.

Il s'agit de préparer les réunions de direction, assurer la continuité de l'information, garantir que les décisions prises soient correctement retranscrites et suivies dans le temps. Dans les comités de direction et les conseils d'administration, l'assistant·e de direction est souvent le ou la garant·e du cadre. Un ordre du jour structuré, une documentation fiable et une traçabilité rigoureuse des échanges et des actions conditionnent directement la qualité des décisions.

L'alignement entre pratiques humaines et outils numériques reste déterminant. Lorsqu'ils sont intégrés de manière cohérente, les outils collaboratifs ne dénaturent pas le rôle de l'assistant·e de direction. Ils le soutiennent dans l'établissement d'une structure fiable. Ils allègent la charge mentale liée à la gestion de l'information, réduisent le temps consacré aux tâches répétitives et permettent de continuer à jouer pleinement ce rôle de chef·fe d'orchestre discret·ète, mais indispensable.

“

En tant qu'assistante de direction, WEDO m'a fait gagner un temps précieux, notamment dans la gestion et le suivi des tâches. La transmission d'informations au sein de l'établissement est devenue un jeu d'enfant. Grâce à son interface intuitive, les collaborateurs l'ont rapidement adopté. Enfin, cet outil nous permet de centraliser toutes nos interactions avec le Conseil d'administration.

Morgane Navarro

Assistante de direction
Banque Raiffeisen du Gros-de-Vaud



**Selon McKinsey, 61 %
des cadres estiment que
la qualité de la préparation
des réunions influence
directement la qualité des
décisions prises.**

Centralisation de l'information

Un enjeu critique

La dispersion de l'information constitue l'un des principaux freins à une coordination efficace. Les documents sont souvent éparpillés entre différents espaces de stockage, les versions se multiplient et les échanges s'effectuent sur des canaux hétérogènes. Cette fragmentation complique la compréhension globale et fragilise la fiabilité des décisions. Ces situations ont un impact direct sur le temps de travail.

Selon une étude de Gartner, les collaborateur·rice·s passent en moyenne entre 20 et 25 % de leur temps à rechercher de l'information.

Pour l'assistant·e de direction, cette perte de temps ne se limite pas à une question d'efficacité individuelle. Elle affecte l'ensemble du dispositif de coordination et de gouvernance.

La centralisation de l'information n'est donc pas un simple confort organisationnel. Elle constitue une condition essentielle de fiabilité. Disposer d'un référentiel unique permet de s'appuyer sur des informations à jour, validées et partagées, limitant les erreurs d'interprétation et les malentendus.

Des outils numériques au service de la coordination

Lorsqu'ils sont bien choisis et correctement intégrés, les outils numériques deviennent de véritables leviers d'efficacité au quotidien. Pour les assistant·e·s de direction, l'enjeu n'est pas de multiplier les solutions, mais de disposer d'un espace unique capable de centraliser l'ensemble des informations liées aux réunions, aux décisions et au suivi des actions.

Les plateformes collaboratives comme WEDO permettent d'éviter les allers-retours constants entre emails, dossiers partagés et notes personnelles. L'information est accessible à tout moment, de manière sécurisée et dans sa version à jour. L'assistant·e de direction n'a plus à reconstituer le fil des échanges ni à vérifier la fiabilité des documents avant chaque réunion ou prise de décision.

Chaque document ajouté lors d'une réunion, qu'il s'agisse d'un support de présentation ou d'un document de consultation, reste accessible directement dans la plateforme. Il peut être retrouvé soit depuis le compte rendu de la réunion, soit depuis l'espace de travail rattaché. Dans tous les cas, la recherche globale permet de retrouver rapidement un fichier, une tâche, une décision ou un échange à partir d'un simple mot-clé, sur l'ensemble de l'écosystème WEDO.

Ainsi, l'ensemble des éléments évoqués lors d'une réunion — fichiers, tâches, décisions ou discussions — est centralisé dans des espaces de travail cohérents et structurés. Ces espaces, tout comme les réunions elles-mêmes, sont sécurisés. Seules les personnes habilitées peuvent y accéder, garantissant la confidentialité des informations et la fiabilité du dispositif de coordination.

Faire le lien entre réunions, projets et priorités

Les réunions ne peuvent plus être considérées comme des événements isolés, déconnectés du reste de l'activité de l'organisation. Elles s'inscrivent dans des cycles plus larges, faits de projets en cours, d'arbitrages successifs et de priorités parfois concurrentes. Chaque réunion constitue une étape ou un jalon dans un processus continu, dont la valeur dépend directement de sa capacité à produire des effets concrets dans la durée.

L'assistant·e de direction est le pivot central de l'organisation. Il ou elle assure la continuité entre les temps de décision et les temps d'exécution. Ce qui est décidé en séance doit être traduit en actions compréhensibles et réalisables. Ces actions doivent ensuite être suivies, actualisées et, si nécessaire, réajustées au fil du temps. Sans ce travail de mise en cohérence, les réunions perdent en efficacité et en crédibilité.

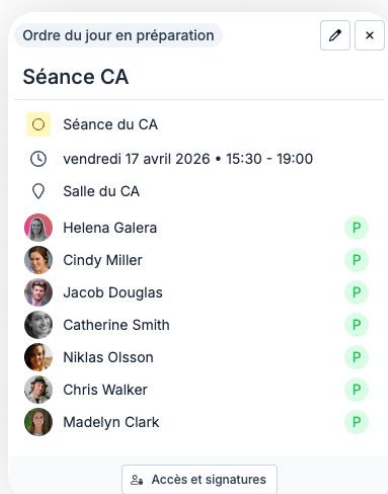
Cette continuité est d'autant plus critique que les projets se déroulent rarement de manière linéaire. Les priorités évoluent, les contraintes apparaissent, les ressources se déplacent. L'assistant·e de direction doit alors maintenir une vision d'ensemble, en tenant compte à la fois des décisions récentes et des engagements plus anciens.

Harvard Business Review souligne que près de 67% des décisions prises en réunion ne sont pas mises en œuvre efficacement, principalement en raison d'un manque de suivi clair.

Dans ce contexte, le rôle de l'assistant·e de direction dépasse largement la simple organisation des réunions. Il ou elle contribue à donner de la continuité aux décisions, à les inscrire dans le temps et à garantir leur alignement avec les priorités stratégiques. En assurant ce lien, il ou elle contribue à la performance collective et à la crédibilité des instances de décision.

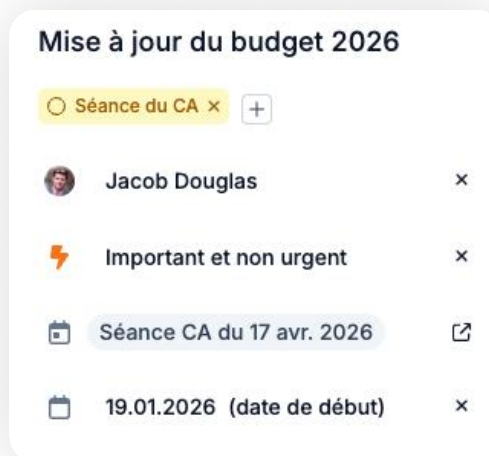


Faire le lien avec WEDO



Préparation collaborative des réunions

L'aspect collaboratif de l'outil est déterminant. La préparation collective des séances, la soumission de thématiques, l'ajout de pièces jointes et le partage immédiat des ordres du jour et des procès-verbaux fluidifient considérablement les échanges. L'assistant-e de direction abandonne ainsi la centralisation manuelle pour un rôle stratégique d'orchestration.



Délégation des tâches

Avec WEDO, chaque tâche créée lors d'une réunion reste directement liée à son contexte de décision. En un clic, il est possible de retrouver le point d'ordre du jour, les échanges associés et le compte rendu correspondant. Le suivi ne repose plus sur la mémoire individuelle ou sur des relances répétées, mais sur des informations factuelles, contextualisées et partagées.

“

WEDO facilite mon travail quotidien grâce à son interface intuitive et sa capacité à centraliser les informations et archiver les documents. C'est un excellent outil pour la communication, le suivi de projets, et la rédaction de procès-verbaux, adapté aux tâches personnelles ou déléguées.

Alicia Aubert

Assistante de direction
Banque Raiffeisen Nyon-La Vallée



Visualiser l'avancement sans être chef·fe de projet officiel·le

Même sans porter le titre de chef·fe de projet, l'assistant·e de direction est régulièrement sollicité·e pour apporter une vision claire de la situation. Une question revient de manière récurrente : «où en sommes-nous ?»

Être en mesure d'y répondre rapidement et de manière fiable constitue un enjeu central de la coordination transversale.

La visualisation de l'avancement des actions lors des réunions permet avant tout d'anticiper les points de blocage. Elle offre la possibilité d'identifier les retards, les dépendances et les arbitrages à venir avant qu'ils ne deviennent problématiques. Cette visibilité facilite également la préparation des séances suivantes, en recentrant les échanges sur les sujets réellement prioritaires.

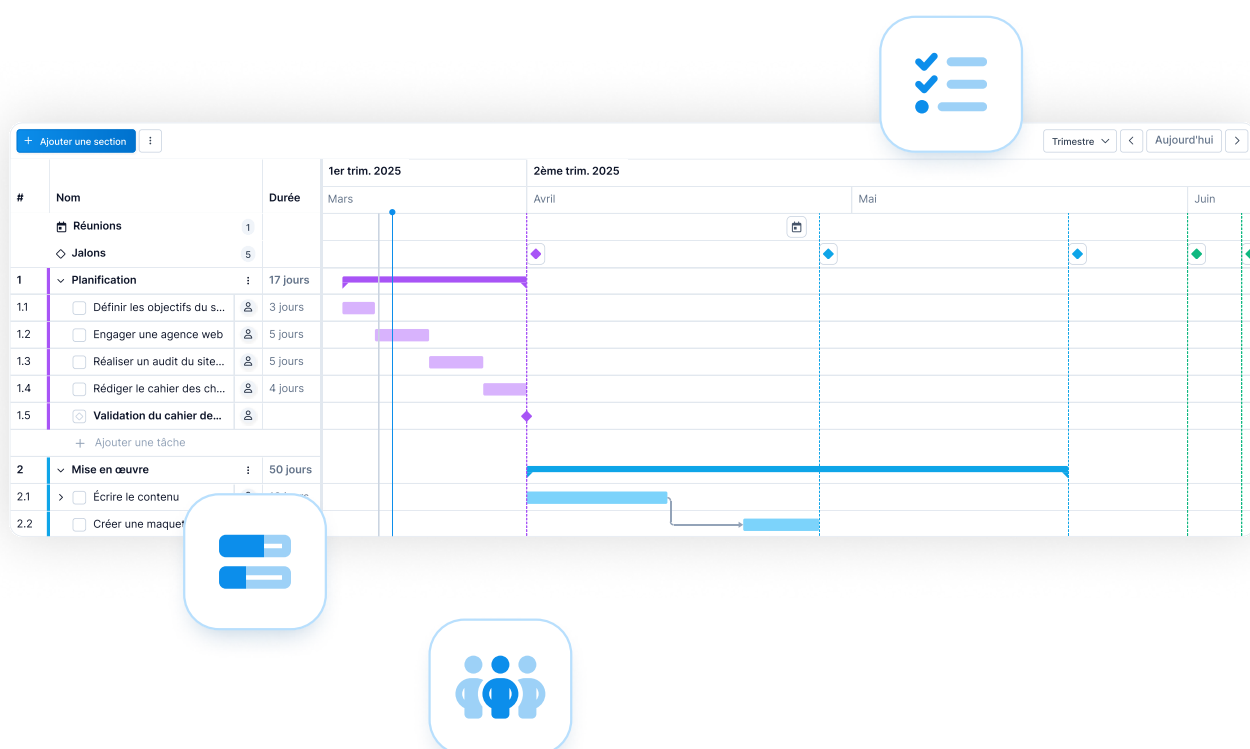
Disposer d'une vision synthétique et partagée de l'avancement permet de communiquer avec assurance, d'appuyer les décisions et de maintenir la crédibilité des instances de pilotage.

Selon le Project Management Institute, 37 % des projets échouent en raison d'un manque de visibilité sur leur avancement. Ce chiffre souligne l'importance d'une information accessible et actualisée, indépendamment de l'existence d'un rôle formel de gestion de projet.

Pilotez vos réunions de projets avec le diagramme de Gantt de WEDO

Cette continuité se prolonge à l'échelle du projet grâce à la vue diagramme de Gantt. Celle-ci offre une lecture globale et en temps réel de l'avancement des étapes et des tâches, tout en intégrant le calendrier des réunions liées au projet. Les séances passées y apparaissent avec leurs ordres du jour et leurs comptes rendus verrouillés, tandis que les réunions à venir sont visibles comme de véritables jalons de pilotage. Le projet se lit alors non seulement à travers ses actions, mais aussi à travers ses temps forts décisionnels.

Pour l'assistant·e de direction, cette double lecture — opérationnelle et décisionnelle — constitue un gain de temps considérable et un allègement tangible de la charge mentale. Les informations ne sont plus à reconstituer. Elles sont accessibles, cohérentes et fiables. Cette visibilité permet d'anticiper les points de blocage, de préparer efficacement les réunions suivantes et de sécuriser la communication auprès des dirigeant·e·s. Même sans rôle formel de chef·fe de projet, l'assistant·e de direction renforce ainsi sa posture de facilitateur·rice et de garant·e de la continuité.



Standardiser ce qui peut l'être

La standardisation est parfois perçue comme une contrainte, voire comme une rigidité incompatible avec la complexité des organisations. En pratique, elle constitue au contraire un puissant levier de gain de temps et de fiabilité. En définissant des cadres communs, elle permet de réduire l'effort cognitif lié à la répétition et d'assurer une cohérence dans le temps.

Les bénéfices sont mesurables. Selon une enquête menée par *McKinsey & Company*, les organisations qui adoptent des processus standardisés constatent généralement une augmentation de la productivité de 20 à 30 % grâce à des flux de travail plus efficaces et moins de variabilité dans l'exécution des tâches.*

Pour l'assistant·e de direction, la standardisation offre ainsi davantage de disponibilité pour l'anticipation, l'analyse et le conseil. Elle renforce sa capacité à accompagner les dirigeant·e·s de manière proactive, tout en améliorant la qualité et la continuité des processus de réunion.

“

La collaboration s'est nettement améliorée, notamment grâce à une gestion efficace des tâches et le traitement uniforme des processus grâce aux modèles de checklists de WEDO.

Nicole Thalmann

Assistante de direction
Banque Raiffeisen Aare-Reuss



Créez un modèle de Checklist sur WEDO

Avant l'entrée en fonction 8

☐	Prévenir l'ensemble des collaborateurs (RH, comptabili...	-73d	1		
☐	Créer un compte WEDO	-73d	2		
☐	Faire signer le contrat de travail	-74d	3		
☐	Planifier la formation WEDO	-78d	4		
☐	Configurer l'ordinateur (installation des logiciels nécess...	-81d	5		
☐	Créer les accès informatiques	-81d	6		
☐	Rédiger la carte de bienvenue	-85d	7		
☐	Préparer la place de travail et le matériel nécessaire	-86d	8		

Lancez vos Checklists

Date de référence

4 févr. 2025

Date de début : 20 janvier 2025

Date de fin : 5 mai 2025

Affecter les tâches non assignées (sauf les sous-tâches) à

Julie Summer

Retirer

Partager cette checklist dans les espaces de travail

Recrutement x

Suivez l'avancement

✓ Hélène Bongard

3 28 7
to do done days after

90%

23 8 56
to do done days before

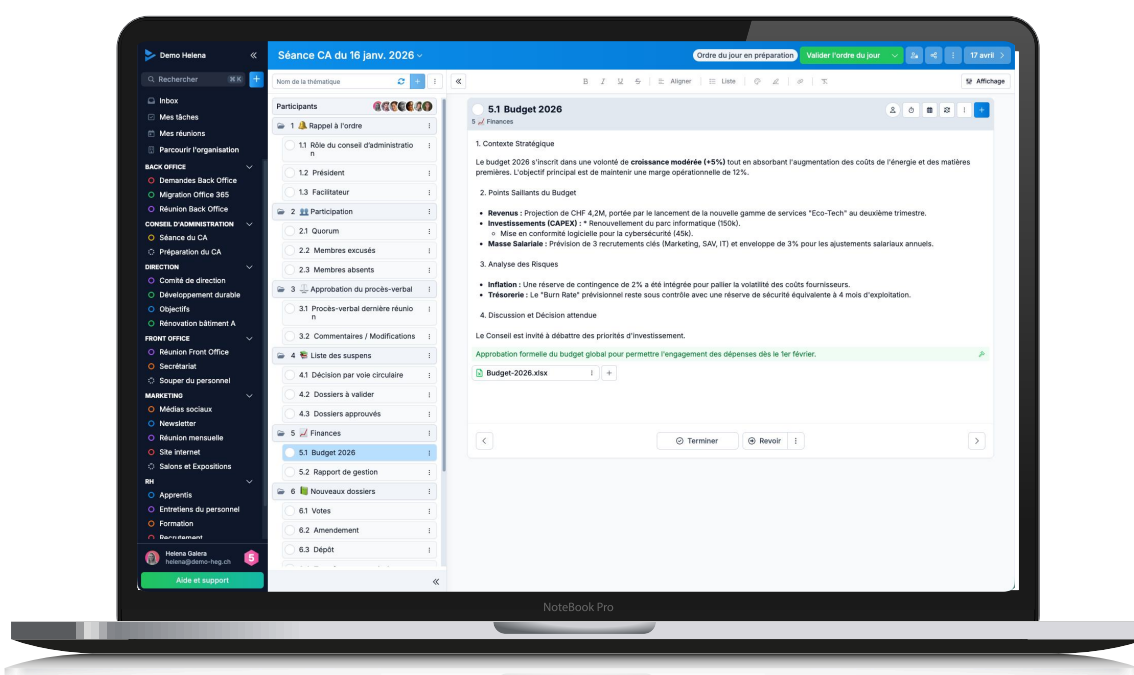
26%

WEDO

L'assistant des assistant·e·s de direction

Ce livre blanc met en évidence une réalité souvent invisible. Sans autorité hiérarchique formelle, l'assistant·e de direction exerce une influence déterminante grâce à la qualité de l'information, à la structuration des échanges et à la fiabilité du suivi.

Dans ce contexte, des solutions comme WEDO illustrent comment la coordination transversale peut être soutenue de manière pragmatique, en reliant réunions, décisions et projets au sein d'un cadre partagé. Un appui discret, mais structurant, pour un rôle qui l'est tout autant.



Et vous,

Quels sont vos défis ?

Vous vous reconnaissez dans les différents cas pratiques mentionnés dans cet article ?

Contactez-nous pour explorer comment la plateforme WEDO peut être adaptée aux besoins spécifiques de votre organisation. Bénéficiez d'une démonstration personnalisée gratuite pour parler des avantages concrets pour vos cas d'utilisation.



**Planifiez une
démo gratuite.**



**À vous de donner
le rythme**