

La Secrétaire dans une entreprise moderne : emplois, compétences et profil de Carrière

Louise Badjo Ngondjé-Lobé
Université Charles-Louis de...Montesquieu
Abidjan-Côte d'Ivoire



Synergies Afrique Centrale et de l'Ouest

n° 3 - 2009 pp. 127-135

Introduction

Une autre orientation nous intéresse dans notre étude sur le vaste domaine de la Secrétaire et son métier. Après avoir traité de la résistance, de l'adaptation et de l'évolution du métier par la spécialisation de ses praticiennes, nous voulons nous intéresser aux questions liées à la gestion des emplois et des compétences de la Secrétaire, à travers le thème « *La Secrétaire dans une entreprise moderne : emplois, compétences et profil de carrière* ». La Secrétaire souffre et se plaint de son traitement sur le plan professionnel, catégoriel, salarial et promotionnel car, selon elle, tous les efforts qu'elle déploie pour s'adapter à l'évolution rapide de son environnement et donner satisfaction à son entreprise semblent vains. En effet, alors que sa disparition avait été prédite par son entourage à l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, la Secrétaire s'est adaptée. Mieux, cette révolution lui a permis de développer de nouvelles compétences qui lui permettent aujourd'hui d'évoluer vers d'autres domaines, tels que la gestion des ressources humaines, la communication, l'administration, etc.

Malheureusement, plutôt que d'être reconnues, ses compétences passent inaperçues et à côté de cela, son métier est diversement interprété et mal apprécié. Cette mauvaise appréciation influe négativement sur sa gestion en entreprise, ce qui se traduit par une classification qu'elle trouve injuste par rapport à celle des autres travailleurs de son niveau d'études. Les inégalités constatées dans sa gestion, le blocage de son évolution professionnelle et les jugements parfois acerbes portés à son endroit sont autant de preuves qui justifient ses souffrances et ses plaintes.

En traitant de ce thème, l'objectif principal que nous visons est de donner à la Secrétaire, une visibilité plus claire de sa situation en entreprise en proposant un profil de sa carrière. Ensuite, nous voulons permettre à ceux avec qui elle travaille, de mieux connaître ses compétences en vue d'une gestion adéquate de son parcours professionnel.

Chapitre I : Fondements théoriques et questions de méthodes

I.1 - Thème et objet(s)

Notre étude porte sur le thème : « *La Secrétaire dans une entreprise moderne : emplois, compétences et profil de carrière* ».

Cette étude a pour objectif principal de définir un profil de carrière pour la Secrétaire à partir de ses compétences. Les objectifs spécifiques consistent à faire connaître les emplois et compétences de la Secrétaire, montrer les types de gestion que l'on rencontre dans les entreprises concernant la carrière de la Secrétaire et les différentes étapes d'évolutions qui s'offrent à elle en matière de profil de carrière.

I.2 - Justification

Malgré le rôle important qu'elle joue dans l'entreprise ou le service et les compliments qui en résultent parfois, la Secrétaire souffre d'une méconnaissance de l'importance de son rôle ayant pour conséquence une mauvaise gestion de sa carrière. Traiter de ce sujet constitue, d'une part, une opportunité pour mieux faire connaître la Secrétaire et ses compétences à ceux qui l'emploient ou bénéficient de ses qualités ; d'autre part, cela permet de lui donner une visibilité claire de sa situation et une assurance dans l'exercice de sa fonction.

I.3 - Problématique

Dans leur vie quotidienne comme dans les forums qui souvent les réunissent, les Secrétaires de la nouvelle génération ne manquent pas l'occasion d'exprimer leurs souffrances dues aux nombreuses frustrations qu'elles subissent. Selon elles, la plupart des responsables de sociétés ou de services qu'elles assistent, méconnaissent leurs compétences et les considèrent toujours comme des Dactylographes, et ne tiennent pas compte de leur évolution tant intellectuelle que professionnelle. Leur niveau de classification professionnelle, catégorielle ou salariale en est la preuve. Elles ne sont pas suffisamment impliquées dans les activités du service ou de l'entreprise, ce qui éloigne les moins curieuses de l'évolution des affaires qui se déroulent autour d'elles. Elles relèvent également l'inégalité entre leurs catégories (et naturellement leurs salaires) et celles des autres travailleurs de leurs niveaux. Leur évolution semble inexistante tandis que celle des autres est régulièrement établie. Pourtant, elles sont souvent l'objet de compliments de la part de leur entourage : « *la Secrétaire est : un maillon indispensable dans la vie de l'entreprise, interface entre l'entreprise et l'extérieur, courroie de transmission, assistante ou manager du patron, collaboratrice privilégiée, correctrice naturelle confidente et conseillère du supérieur hiérarchique...*¹ ».

Elles déplorent avec amertume cette situation paradoxale si sérieuse qui les ronge moralement, au point que les plus faibles parmi elles se sont résignées à subir le métier, tandis que d'autres regrettent de l'avoir choisi et cherchent des voies et moyens pour en sortir. Pourquoi la carrière des Secrétaires qui sont si

complimentées est-elle ainsi mal gérée ? Pour s'assurer un lendemain plus serein, elles réclament de plus en plus le profil de carrière comme élément moteur de leur motivation, à l'instar des autres travailleurs du secteur tertiaire, tels que les Enseignants, le Personnel soignant. Mais à quoi peuvent-elles s'attendre en matière de profil de carrière ?

1.4 - Hypothèse

La voie de résolution qui semble être l'idéale pour cette situation préoccupante est le profil de carrière pour lequel deux possibilités s'offrent aux Secrétaires :

- premièrement : évoluer dans l'emploi, à partir de leurs compétences, en allant des postes de premier niveau vers des postes de niveaux élevés comme ceux d'assistante, d'attachée de direction ou de chargée de mission. Elles peuvent aussi évoluer vers d'autres fonctions du secteur administratif pour lesquelles le secrétariat renferme plus de potentiels que tout autre métier.
- deuxièmement, opter pour une reconversion c'est-à-dire une spécialisation dans d'autres domaines d'activités. Dans ce cas, la Secrétaire devrait obligatoirement passer par une formation complémentaire et adéquate selon la fonction choisie. Il serait alors intéressant qu'elle passe de la diversité de ses tâches qui fait d'elle une polyvalente ou une généraliste, à une spécialisation dans un domaine précis.

1.5 - Méthodologie

Pour réaliser cette étude, nous avons eu recours à une recherche documentaire relative au sujet et à des entretiens en entreprises avec des gestionnaires de Ressources Humaines, des responsables de services travaillant avec les Secrétaires, des formateurs de Secrétaires, ainsi qu'avec les Secrétaires elles-mêmes.

Chapitre II : Emplois et compétences de la secrétaire

En sa qualité de collaboratrice privilégiée du ou des Supérieurs hiérarchiques auquel elle est directement rattachée, la Secrétaire exerce plusieurs emplois pour lesquels elle déploie de nombreuses compétences.

II.1 - Les emplois et compétences de la secrétaire

A son poste, la Secrétaire a pour rôle principal d'assister ces responsables dans leur mission de management. Ce rôle est traduit dans les différentes activités ou tâches qu'elle mène. Seulement, en fonction de son niveau² et du poste qu'elle occupe, la Secrétaire peut faire face à des tâches spécifiques et variées. C'est ainsi que le métier d'une Secrétaire diffère de celui d'une Secrétaire ou Assistante de Direction (généraliste) et d'une Assistante Spécialisée. Mais il est à noter que les spécificités se situent plus sur le plan intellectuel, car les actes qu'elle pose aux différents niveaux demeurent fondamentalement les mêmes avec quelques nuances.

II.1.1 - La Secrétaire

La position d'interface entre le service et l'extérieur favorise son rôle de coordination et d'organisation au sein des membres de l'équipe. La quantité et la diversité des informations qui transitent par son poste (téléphone, télécopie, internet, messagerie, accueil, dispatching du courrier arrivée, frappe du courrier départ), les procédures administratives dont elle a la responsabilité, lui permettent de communiquer rapidement les données concernant chaque membre du service. Dans ce sens, elle organise la vie du service au niveau du temps, gère l'agenda de son supérieur hiérarchique en prenant ses rendez-vous pour lui éviter les chevauchements dans son travail. Au niveau matériel, la Secrétaire prépare les réunions auxquelles elle assiste parfois, prend des notes et rédige les comptes-rendus, elle prépare aussi les voyages et les manifestations, gère parfois des stocks de fournitures.

II.1.2 - La Secrétaire ou Assistante de direction

La secrétaire ou assistante de direction est chargée d'assurer son secrétariat et de l'assister dans la gestion et l'organisation administrative de sa direction. La Secrétaire de direction prend en charge l'organisation quotidienne et le traitement de différents dossiers. Elle joue un rôle d'appui et d'assistantat auprès d'un ou plusieurs cadres de direction : le Directeur de l'entreprise ou les autres membres du comité de direction.

Le métier de l'Assistante de direction se caractérise par une relation très personnalisée avec le ou les cadres auprès de qui elle travaille. L'Assistante de direction assure un relais continu en centralisant puis en sélectionnant par ordre d'importance toutes les demandes de consultation des cadres. Elle gère pleinement leur agenda et peut décider de prendre et de déplacer les rendez-vous. La fonction requiert de solides qualités relationnelles. Organisation, méthode, bonne présentation, esprit d'initiative et autonomie lui sont demandés.

II.2.3 - L'Assistante spécialisée

« Ce métier désigne des compétences spécifiques consistant essentiellement à adapter et à appliquer le secrétariat à un domaine professionnel »³.

Assurer, en liaison étroite avec son responsable, le suivi technique et logistique voire le traitement complet de certains dossiers. Renseigner les interlocuteurs sur l'avancement des dossiers, sur les procédures, sur la réglementation ou sur tout thème relevant de sa spécialité. Le travail de l'Assistante spécialisée se définit comme une intervention. Les spécificités des compétences qui la distinguent des autres résident dans le fait que :les compétences classiques du secrétariat sont mises au service d'un domaine précis exigeant une implication et des connaissances spécifiques.

La liste des activités principales signale une logique propre à chaque métier. *« La logique dans laquelle s'inscrit le travail de la Secrétaire caractérise une intervention de liaison par rapport à la vie du service. Celle dans laquelle*

s'inscrit le travail de la Secrétaire de direction caractérise une intervention de soutien au travail quotidien de cadres dirigeants. Enfin, le travail de l'Assistante spécialisée se définit comme une intervention d'accompagnement technique de cadres spécialistes »⁴.

Chapitre III : Gestion des emplois et des compétences: profil de carrière des secrétaires

Face aux nombreuses plaintes émanant des Secrétaires, par curiosité nous avons mené une enquête, afin de comprendre le problème que pose la gestion de leurs compétences. Nos investigations nous ont amenée vers des formateurs (enseignants, responsables pédagogiques et ...), des dirigeants de services et d'entreprises (chefs de services, gestionnaires de ressources humaines) ainsi que vers des Secrétaires. Il s'agit dans ce chapitre, de constater les modes de gestion que l'on rencontre dans les entreprises modernes.⁵

III.1 - Gestion des emplois et des compétences

L'on distingue deux types de gestion des emplois et compétences de la Secrétaire, l'une dite courante et l'autre dite idéale.

III.1.1 - La gestion courante

C'est la gestion pratiquée par la plupart des entreprises modernes mais dont la Secrétaire se plaint. Elle y est certes comptée comme une collaboratrice privilégiée de son supérieur hiérarchique vers qui convergent tous les regards. Mais, en réalité, elle demeure dans l'ombre où le rôle de la conseillère qu'elle est, devient quelquefois, celui de la domestique, mise à disposition pour accomplir toutes sortes de tâches y compris les extraprofessionnelles. « *La Secrétaire est plus considérée pour ses qualités féminines que pour un réel professionnalisme* »⁶. C'est la preuve de la limitation de ses tâches par certains responsables à prendre des notes, à répondre au téléphone, à recevoir des visiteurs et à apporter du café.

III.1.2 - La gestion idéale

Selon cette gestion (moins répandue), tout le personnel de l'entreprise (y compris la Secrétaire) est géré de la même manière. Les emplois et les carrières sont gérés de sorte qu'une personne qui entre dans l'entreprise sait l'itinéraire qu'il doit suivre jusqu'à la fin de sa carrière. Par conséquent, une Secrétaire qui entre dans une entreprise avec un niveau défini ou avec un diplôme, a le droit de progresser comme tout autre travailleur. La possibilité lui est donc donnée d'évoluer vers des catégories plus élevées en fonction de ses compétences ; et pour celle qui veut et peut se former, une orientation vers d'autres domaines d'activités lui est accordée. La Secrétaire dans ce genre de gestion est impliquée dans les activités de son service ou de son entreprise. Il lui est également permis d'entrer en compétition avec d'autres travailleurs pour accéder à des emplois plus valorisants, surtout dans le domaine administratif car on estime qu'elle possède plus d'atouts dans ces fonctions.

III.2 - Le profil de carrière de la secrétaire

Le profil de carrière soulève le problème de la mobilité professionnelle à l'intérieur de l'entreprise. Il permet aussi à la Secrétaire d'avoir une idée claire de son parcours professionnel. Quant à la reconversion, quelques orientations seront proposées avec les conditions exigées.

III.2.1 - L'évolution dans le métier

Le métier de la Secrétaire comporte six (6) niveaux qui partent de la Dactylographe à l'Attachée de Direction et même sept, si l'on considère celui de Chargée de Mission, comme le proposent de plus en plus certaines personnes. Hormis l'Attachée de Direction et ou la Chargée de Mission qui constituent le plafond du métier, les autres ont besoin soit de formation, soit d'expériences pour franchir les différentes étapes afin d'atteindre le sommet. On distingue les niveaux suivants : dactylographe, sténodactylographe, secrétaire, secrétaire ou assistante de direction, assistante spécialisée, attachée de direction, chargée de missions.

III.2.2 - La reconversion

La reconversion est l'affectation d'une personne à un nouvel emploi, le changement de métier. Le thème est de plus en plus abordé actuellement avec l'évolution des techniques et la concurrence internationale. Les salariés comme les entreprises sont amenés à acquérir de nouvelles qualifications et à s'adapter. Pour la Secrétaire, il s'agit d'exercer un métier autre que le secrétariat. La reconversion peut s'effectuer au sein même de l'entreprise ou de manière indépendante par le travailleur. Certains secteurs d'activités comme l'administration, la communication, la gestion des ressources humaines... demeurent propices à la Secrétaire, grâce à ses potentiels dans les métiers d'administration.

Conclusion

Au terme de notre étude sur la gestion des emplois et compétences des Secrétaires (tous niveaux confondus), nous avons retenu ce qui suit :

Les Secrétaires se sentent frustrées à cause de la mauvaise gestion de leurs emplois et compétences. Leurs plaintes fondées sur des faits réels et des irrégularités qu'elles relèvent dans cette gestion par rapport aux autres travailleurs de leurs catégories sont justes. Leurs actions, bien qu'importantes dans le fonctionnement de leurs entreprises souffrent du manque d'attention réelle des personnes qui les emploient. Hormis les quelques reproches que leur font les dirigeants, les Secrétaires méritent tout de même plus de considération que ce qui leur est actuellement donné. Elles méritent d'être écoutées.

Il convient donc de se demander si la conception du métier depuis son origine ne comporte pas une cause de la discrimination de ses praticiennes, qu'il faille juguler, à travers une nouvelle vision.

Certains problèmes soulevés par les responsables de services trouvent leurs sources dans la formation que les Secrétaires reçoivent à l'école. Il est constaté que les rudiments qui leur sont donnés s'avèrent légers ou superficiels, ce qui ne leur permet pas d'être pleinement efficaces, une fois sur le terrain. Et compte tenu de l'évolution du métier à la faveur des TIC, certaines matières comme le courrier, la sténographie, etc. perdent leur priorité dans les pratiques des Secrétaires.

Pour corriger un tant soit peu ces anomalies constatées, nous faisons les propositions suivantes aux dirigeants des entreprises, aux formateurs des Secrétaires et aux Secrétaires elles-mêmes :

Propositions

- Aux dirigeants d'entreprises

Nous proposons :

- que le contenu du poste de la Secrétaire soit enrichi avec plus d'activités de conception, et qu'elle soit davantage impliquée dans le fonctionnement de l'entreprise. Ainsi, les travaux dits d'exécution seraient confiés aux agents de bureau ou agents administratifs.
- qu'un profil de carrière soit bien défini pour donner à la Secrétaire, la possibilité, soit d'évoluer dans l'emploi vers des postes élevés comme ceux d'assistante spécialisée, d'attachée de direction ou de chargée de mission, soit d'opter pour la reconversion à d'autres fonctions plus valorisantes.
- qu'il lui soit donc permis, en guise de motivation, d'entrer en compétition avec d'autres travailleurs pour accéder à des postes de responsabilités.
- qu'il soit fait de la Secrétaire « *une collaboratrice autonome, responsabilisée, ayant une parfaite maîtrise de la communication et des outils de la bureautique. Elle aura en charge des tâches spécifiques commerciales ou de gestion.* »⁷ comme le prévoient certains cadres.
- de faire la promotion de la Secrétaire par rapport à ses compétences relativement au rôle qu'elle joue, sans forcément la reconvertir.
- d'encourager l'accès de la Secrétaire à la formation professionnelle continue, à l'instar des autres catégories de la population active.
- de repérer dans les entreprises les Secrétaires qui font des efforts et les motiver.
- d'oublier l'idée selon laquelle le métier de secrétariat est accessible à toute personne qui sait saisir un texte à l'ordinateur.

C'est pourquoi, nous faisons les propositions ci-dessous :

- Aux formateurs de Secrétaires

- qu'une réforme des programmes de la formation initiale des Secrétaires soit faite, en vue de l'adapter aux nouvelles réalités du terrain.
- approfondir les programmes de formations, surtout dans les principales matières que sont la sténographie et le français (les techniques d'expression orale et écrite). Cela, pour leur permettre de maîtriser leurs rôles de communication et de gestion de l'information, au détriment de l'informatique par exemple qui n'est plus un monopole pour la Secrétaire. La sténo quant à elle, leur permettrait de prendre rapidement des notes au cours des réunions pour la rédaction des comptes-rendus ou procès-verbaux.
- rehausser les niveaux de formation initiale avec une formation universitaire à l'instar de certains pays africains (Rwanda)⁸ et européens (Danemark)⁹.
- ouvrir la formation à des étudiants diplômés Bac + 2 au minimum dans une filière universitaire (DEUG, Licence, maîtrise), qui souhaiteraient acquérir une qualification professionnelle dans le domaine du secrétariat-assistanat.

- Aux Secrétaires

- qu'elles travaillent à redorer leur image. Pour cela, elles doivent prêter attention à tous les reproches qui sont faits à leur endroit et qu'elles les considèrent comme des sujets de formation pour l'amélioration de leur identité longtemps ternie.
- qu'elles songent à se former pour sortir du niveau d'employé qu'elles occupent pour se hisser à des niveaux plus élevés. Elles en ont les aptitudes, pourvu qu'elles le veuillent.

En définitive, nous retenons qu'en dépit de tous les préjugés dont elle fait l'objet, la Secrétaire mérite réellement sa place dans l'organisation et la gestion administrative de l'entreprise.

Par conséquent, dans le souci de lui permettre d'affirmer davantage ses compétences, nous voudrions humblement inviter chacun à la regarder autrement. De même qu'il est conseillé aux éducateurs d'un enfant, de bannir de leur langage les paroles négatives telles que « *tu es bête, tu es nul, tu es un imbécile qui ne vaut rien...* », nous voudrions conseiller à chacun d'éviter de traiter la secrétaire de tous les mauvais noms qui lui ont été attribués jusque-là, pour prononcer désormais à son endroit, des paroles positives. Cette positivité lui permettra de réaliser des exploits pour le bonheur de l'entreprise, des cadres, des autres employés et pour son épanouissement professionnel.

Notes

- ¹ Debouches in <http://lyceebellegarde.free.fr.btsad/débouche.html> consulté le 24/5/2008 à 12 : 45.
- ² De la Secrétaire à l'Assistante, l'évolution d'une profession, Ibidem, p. 35. (niveau qui part de plus en plus du BTS secrétariat ou par l'accès indirect avec des formations de niveau BEP sténodactylo, complétées par une expérience confirmée de plusieurs années dans les techniques de secrétariat)
- ³ De la Secrétaire à l'Assistante, une profession, op. cit., p. 51.
- ⁴ De la Secrétaire à l'Assistante, une profession, op. cit., p. 29.
- ⁵ Ce constat est fait à partir des documents de synthèse des séminaires de la Ligue Ivoirienne des Secrétares.
- ⁶ D. Bazin, A. Broillard, Idem.
- ⁷ D. Bazin, A. Broillard, Le guide de la Secrétaire de A à Z, 2è édition, DUNOD, Paris, 1998, p.19.
- ⁸ Louise Lobe, Rapport de séminaire international de formation au Rwanda sur le thème : « *Secrétaires et Assistantes, comment s'adapter aux réalités professionnelles et sociales dans un contexte post-crise ?* » p. 12.
- ⁹ De la Secrétaire à l'Assistante, op. cit., p.103.