

**MODULE I : APERCU DU METIER DE
SECRETARE**

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
I. LA FONCTION TRADITIONNELLE DE LA SECRETAIRE.....	3
II.L'EVOLUTION DU METIER DE SECRETAIRE/LES DIFFERENTES MUTATIONS DU METIER.....	4
<i>II.1 La secrétaire commerciale.....</i>	<i>5</i>
<i>II.2 la secrétaire comptable.....</i>	<i>7</i>
<i>II.3 La secrétaire de direction.....</i>	<i>8</i>
<i>II.4 La secrétaire juridique.....</i>	<i>9</i>
<i>II.5 secrétaire médicale.....</i>	<i>10</i>
III. LE METIER DE SECRETAIRE AUJOURD'HUI.....	11
CONCLUSION.....	12

INTRODUCTION

Le secrétariat est une fonction présente dans tous les secteurs d'activité. Selon le petit Larousse illustré, la secrétaire est une personne chargée de rédiger le courrier de quelqu'un, de classer ses documents, de préparer ses dossiers. Etre secrétaire, c'est fournir aux membres d'une équipe, les données et les services dont ils ont besoin pour répondre à des sollicitations diverses relatives à leur expertise ou à leur responsabilité dans l'Entreprise. Ainsi, l'organisation d'une direction est assurée efficacement par la gestion des rendez-vous, des appels téléphoniques, des courriers postaux et électroniques, que ce soit en interne comme en externe.

L'implantation des micro-ordinateurs dans les Entreprises il y a une vingtaine d'années laissait penser que la secrétaire de direction, essentiellement perçue comme une fidèle sténodactylographe, allait à la trappe. Cependant, c'est le contraire qui s'est produit car celle-ci est plus présente que jamais. En effet, l'avènement de la bureautique, puis l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication lui ont conféré un nouveau statut au sein de l'Entreprise. Son rôle est désormais celui de l'interface, chose indispensable au sein d'un monde professionnel mouvant et éclaté.

Outre les tâches « classique », la secrétaire de direction est garante de la bonne diffusion de l'information et se positionne ainsi dans une relation client-fournisseur et veille sur la qualité des produits et services rendus par son entreprise.

II.L'EVOLUTION DU METIER DE SECRETAIRE/LES DIFFERENTES MUTATIONS DU METIER

Le scribe était l'ancêtre de la secrétaire.

De l'Antiquité jusqu'à l'avènement de la machine à écrire, la profession se trouve structurée sur une ambivalence : un préjugé de "domesticité", allié à un rôle de conseil sans participation à la prise de décision.

En 1888, l'invention de la machine à écrire, couplée à la sténographie, conduit à la mécanisation des tâches de secrétariat et à la taylorisation de l'activité (création de pools).

La profession commence alors à se féminiser.

De nombreuses « Dames Dactylographes » travaillent dans des entreprises de commerce ou d'industrie, avant même que la fonction publique ne fasse appel à elles.

Ces pionnières, sont généralement des femmes de la moyenne bourgeoisie, d'un bon niveau d'instruction, ayant suivi des cours de sténographie et de dactylographie. Les fabricants de machines à écrire font remarquer que l'étude du piano, indispensable à toute bonne éducation féminine, prédispose à la pratique de la dactylographie.

Les dames dactylographes sont qualifiées et reconnues comme telle : on les considère souvent comme des collaboratrices.

En 1920, les offres d'emplois de sténodactylographes sont très nettement supérieures aux demandes. Le recrutement se démocratise : des jeunes filles issues des milieux populaires, moins instruites, moins qualifiées, arrivent en masse dans les bureaux. De fait, dès 1925, la profession est encombrée et le chômage touche de nombreuses dactylographes avant même la grande crise des années trente.

Au même moment, l'usage du dictaphone permet à certains patrons de se passer des services d'une sténographe plus ou moins habile : on emploie alors plus de simples dactylographes que de sténodactylographes.

Des spécialistes américains prédisaient que ce métier serait remplacé par l'arrivée de nouvelles technologies (Internet, logiciels de bureautique et outils de gestion de bases de documents) facilement utilisables par les cadres eux-mêmes. Mais le métier a survécu : les secrétaires sont environ un million, dont au moins 98 % de femmes.

Au fur et mesure de l'apparition de nouveaux outils, la secrétaire s'est vue attribuer des fonctions d'assistante : ses missions ont gagné en intérêt et en responsabilité, elle doit faire preuve de capacités d'adaptation, son champ de connaissances de l'entreprise s'est étendu, elle doit pouvoir renseigner sur un produit, les prestations offertes...de nouvelles connaissances s'imposent donc, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

La représentation traditionnelle de la secrétaire, assistante d'un cadre, chargée essentiellement des tâches de sténographie et de dactylographie, n'est plus d'actualité ; le travail de frappe des secrétaires assistantes est ainsi passée de 62 % à 20 % de leur temps. Grâce à l'informatique qui permet des gains de productivité, elles peuvent assister plusieurs cadres et travailler à la création de modèles de documents, à la gestion des tableaux de bord et au suivi des dossiers clients ; elles sont aussi un filtre et un relais dans la gestion des communications par courrier électronique ou téléphone du manager.

Dans les grandes entreprises ou les grandes administrations, les dactylos sont regroupées en de véritables ateliers, les « pools » de dactylographie. Ces dactylos, de faible qualification, sont de simples copistes. Des surveillantes distribuent le travail à des employés dont le rendement est strictement contrôlé, chronométré et normalisé. Le salaire et les primes au rendement sont instaurés.

A côté de la dactylo, une nouvelle figure féminine émerge dans les bureaux : le secrétaire. Le terme de secrétaire, employé au masculin au XIXe siècle réapparaît dans les années vingt, au féminin. La secrétaire est désormais une employée de bureau cultivée, compétente, capable de rédiger une lettre autant que de la taper, à la différence de la simple dactylo.

Entre les deux guerres, le mouvement de féminisation s'accélère. Il s'accompagne d'un phénomène de spécialisation des tâches administratives.

Désormais chaque employé ou cadre sait taper sa correspondance. Si les dactylos des services de courrier sont moins nombreuses, les « opératrices de saisies » menacées, les assistantes qualifiées restent indispensables. Si elles souhaitent un patron « bien à elle », si elles aspirent à une ascension professionnelle, elles deviennent secrétaire de direction.

La révolution bureautique des **années 80** bouleverse les métiers du secrétariat. Le métier de secrétaire nécessite parfois de se spécialiser dans un domaine en particulier. Ainsi, il existe des secrétaires qui exercent dans le milieu médical (public ou privé), dans l'industrie et le bâtiment, dans des services juridiques, comptables ou commerciaux.

II.1 La secrétaire commerciale

La présentation du métier

La fonction commerciale dans l'entreprise est la plus importante car elle est le symbole de la vitalité et de l'avenir de toute la structure professionnelle. C'est dire combien les directeurs commerciaux souhaitent être épaulés par des secrétaires-assistantes commerciales qui sont de véritables collaboratrices. Aux techniques de base du secrétariat, vient s'ajouter une formation commerciale très appréciée des employeurs.

La secrétaire commerciale (ou assistante commerciale) soutient l'activité d'une équipe commerciale. Elle travaille pour un ou plusieurs chefs de service selon les entreprises, elle décharge les commerciaux d'un ensemble de tâches administratives ou prospectives pour leur permettre de mieux vendre. Elle s'occupe aussi du suivi commercial des clients.

■ La formation

La formation secrétaire commerciale s'obtient par un BTS ou une formation continue. Il faut au minimum un BAC.

■ Les formations les plus demandées

Un BTS assistante de gestion PME/PMI.

Un BTS assistante de direction.
Un BTS secrétaire Trilingue.
Ces BTS se préparent en 2 ans après le BAC.

■ **Les qualités**

- ❖ La rigueur et l'organisation
- ❖ La maîtrise des outils bureautiques
- ❖ La maîtrise des langues (bilingue ou trilingue)
- ❖ Un sens du relationnel et de la diplomatie
- ❖ La rigueur et la méthode
- ❖ La vigilance dans le travail
- ❖ Un intérêt évident pour les médias (pour l'audiovisuel)
- ❖ Maîtrise en marketing

■ **Les débouchés**

Une secrétaire commerciale peut être promue à une fonction plus opérationnelle sur le plan commercial.

L'assistante d'un service de relations humaines peut participer à des tâches de recrutement.

■ **Les tâches principales effectuées par une secrétaire commerciale**

- ❖ Participer aux opérations précédant les ventes (prise de rendez-vous, gestion des agendas, gestion des dossiers clients) ;
- ❖ Participer aux opérations liées aux ventes (prospection téléphonique, établissement de propositions commerciales) ;
- ❖ Participation aux tâches liées aux suivi des ventes (suivi des règlements, gestion des litiges) ;
- ❖ Préparer les achats (recherche et sélection de fournisseurs, étude de devis, mise en place d'outils comparatifs, établir un bon de commande)
- ❖ Suivre les achats (contrôle de la livraison, suivi de règlements fournisseurs, gestion des litiges).

II.2 la secrétaire comptable

Ses activités

La secrétaire comptable doit pouvoir réaliser les tâches d'une secrétaire classique telles que :

- La saisie du courrier et la mise en page des documents
- L'accueil téléphonique
- Le classement
- L'organisation de plannings
- La gestion des commandes des fournisseurs
- L'envoi et la réception de télécopie

Mais ses activités concernent plus particulièrement :

- Le traitement d'opérations de comptabilité
- Le transport de fonds à la banque et l'intendance de la réserve
- Le calcul de certain taux de T.V.A
- La vérification des frais généraux et des factures

Ses Débouchés

Les perspectives de débouchés pour la secrétaire comptable restent limitées et dépendent de la taille de l'entreprise.

Construire sa carrière passe peut être par le changement d'entreprise.

Ses Qualités et Compétences

Pour exercer son métier, la secrétaire comptable doit posséder les compétences et qualités suivantes :

- La connaissance des logiciels tels que Word, Excel, Access et Internet
- La précision et la fiabilité pour les comptes
- Le sens de l'organisation et la rapidité d'exécution
- La rigueur
- Une bonne présentation
- La polyvalence

Sa Formation

Pour devenir secrétaire comptable, il y a plusieurs types de formations :

La formation en lycée professionnel qui permet d'arriver rapidement sur le marché du travail avec une solide qualification grâce aux diplômes du BEP suivi du BAC PRO secrétariat ou comptabilité.

La formation en lycée technologique préparant aux diplômes du BAC STG suivi du BTS secrétariat.

II.3 La secrétaire de direction

L'assistante de direction est le bras droit d'un cadre dirigeant. Elle joue un rôle d'interface auprès des divers interlocuteurs de son supérieur et gère aussi son agenda.

La secrétaire de direction occupe un poste de confiance qu'implique la possession de notions précises sur l'organisation des entreprises, la comptabilité, le droit commercial, la technique des transactions. En plus la connaissance de plusieurs langues vivantes est indispensable.

Il importe de noter que le poste de secrétaire de direction n'est pas un emploi de début. Il exige de l'expérience et une parfaite maîtrise du métier.

Ces secrétaires déchargent le patron de travaux annexes, donnent suite au courrier, préparent les voyages, élaborent des rapports et comptes rendus, assurent la liaison entre le patron et l'équipe de travail etc.

▪ Devenir secrétaire de direction

Devenir secrétaire de direction est un métier où il ne faut pas connaître seulement quelques techniques de base. Aujourd'hui, beaucoup de compétences sont requises :

- Une parfaite maîtrise de l'orthographe,
- La maîtrise des outils informatiques et de la dactylographie
- L'esprit d'initiatives
- Le sens de l'organisation,
- L'esprit d'analyse et de synthèse,
- Une solide culture générale

Pour être une secrétaire irréprochable, il faut posséder certaines qualités, il faut être ponctuelle, d'une grande fiabilité, dévouée, avoir une bonne mémoire, des qualités relationnelles, diplomatique, une bonne présentation et il faut surtout être aimable

Être l'assistante d'un directeur n'est pas toujours facile car il faut le soutenir dans l'exercice de sa fonction s'occuper de la gestion du personnel, du marketing, de la communication et beaucoup d'autres choses.

▪ Formation/ Diplôme

Les diplômes pouvant être demandés pour le métier de secrétaire de direction sont :

- BTS assistante de direction
- Formation complémentaire dans un domaine (Deug littéraire, de droit d'économie, etc.) appréciée par des recruteurs.
- La maîtrise de l'anglais est obligatoire, une bonne connaissance du domaine de l'entreprise et plusieurs années d'expérience.

Ce que l'on demande le plus souvent **en offre d'emplois** :

BAC à BAC +2

Expérience professionnelle de 5 ans minimum souhaitée.

Parfaitement bilingue anglais (la connaissance de l'italien est un plus).

II.4 La secrétaire juridique

La secrétaire juridique est une secrétaire spécialisée. Elle est l'assistante d'avocats, d'avoués, d'huissiers, de notaires, ou la collaboratrice des services juridiques d'entreprises. Une bonne connaissance du fonctionnement des juridictions, des procédures existantes et du vocabulaire spécifique au secteur est essentielle.

Qualités :

Le secret professionnel est indispensable, ainsi que la connaissance des textes de loi et des règlements juridiques. Il est indispensable de posséder :

- De la précision,
- Du dévouement,
- Du sérieux,
- De la patience,
- De la diplomatie,
- Du dynamisme,
- De l'énergie
- De la discrétion.

L'évolution du métier :

Les cabinets d'avocats, de notaires, les établissements juridiques, les entreprises privées apprécient beaucoup les secrétaires juridiques opérationnelles et efficaces. L'évolution de carrière dépend de la capacité à assumer des responsabilités et de la taille de l'entreprise. Les secrétaires juridiques peuvent devenir clerks dans les cabinets de notaires ou d'huissiers en passant des examens professionnels.

Les études :

Le secrétariat juridique demande une double compétence dans le domaine juridique et dans celui des techniques de communication. Outre les formations classiques au secrétariat, les diplômes suivants, de niveaux bac+2, sont adaptés à la demande des employeurs :

- BTS assistant de direction complété par une formation juridique,
- BTS assurance adapté aux services juridiques des compagnies d'assurance
- DUT carrières juridiques
- DEUST assistantat juridique.

Si vous aimez le droit, les raisonnements juridiques et rationnels, les contacts humains et la prise de responsabilités, le métier de secrétaire juridique vous convient parfaitement.

II.5 secrétaire médicale

Qualités et compétences :

Une secrétaire médicale doit avoir pour qualités:

D'aimer le monde médical, de rendre service aux patients et seconder les médecins, elle doit apprécier le contact avec le public, connaître les termes médicaux, être organisée, respecter le secret professionnel et maîtriser le traitement de texte.

La secrétaire ou assistante médicale est le pivot de la relation entre le médecin le patient et l'institution. Attentive à leurs demandes, elle doit faire preuve d'initiative, être discrète et s'adapter à la personnalité des médecins.

Travaillant dans un domaine particulier, elle doit avoir une bonne connaissance de la fonction médicale, doit connaître la réglementation des soins et les termes techniques du quotidien.

Evolution et débouchés :

Les secrétaires médico-sociales qualifiées trouvent un emploi sans trop de difficulté. Le secteur privé offre des possibilités d'évolution plus limitées que les hôpitaux et cliniques qui en sont les principaux employeurs.

La secrétaire peut espérer accéder au poste de secrétaire médicale principale, d'adjoint et de chef de bureaux.

Mais de nouveaux débouchés apparaissent dans le social, où les tâches administratives sont moins importantes.

Les postes de la fonction publique sont accessibles pour moitié par concours externe, mais le nombre de postes offerts par les Centres hospitaliers régionaux (CHR) est restreint (2 à 3).

Les fonctions principales :

Les fonctions principales d'une secrétaire médicale sont :

- D'assister parfois le médecin dans certaines de ses interventions
- De gérer le planning du médecin et d'assurer la gestion des rendez-vous,
- D'être amenée à dactylographier des publications médicales et à participer à l'organisation des réunions,
- D'assumer le travail dactylographique du service médical,
- D'être chargée de l'accueil téléphonique et physique des personnes.
- Renseigner le patient sur les différentes démarches administratives à accomplir,
- Constituer le dossier administratif et médical de patients.

- Diffuser à l'équipe médicale les informations émanant de l'administration.
- De faire le suivi du classement et l'archivage des dossiers médicaux.
- Utiliser les outils informatiques et Internet qui ont considérablement fait évoluer la profession

Lieux d'activité :

L'activité s'exerce dans des lieux et des structures très variés :

Hôpitaux, maison de retraite, centres de cure, centres de rééducation, Établissements médico-sociaux, cabinets médicaux,...

Elle travaille dans le domaine médical (cabinet, hôpital), un service social (caisse d'assurance maladie, tribunal pour enfants) ou dans une structure médico-sociale (dispensaire, maison de retraite) secteur public ou privé.

III. LE METIER DE SECRETAIRE AUJOURD'HUI

Les secrétaires d'aujourd'hui ne ressemblent plus à ceux des années 90. **Beaucoup plus qualifiés, leur domaine d'intervention est plus large.** Ils effectuent des tâches réalisées auparavant par les agents de maîtrise, telles que le suivi de dossiers ou la gestion de projet. **Pour bon nombre d'entre eux, l'appellation d'assistant convient mieux à celle de secrétaire, ayant davantage de responsabilités.**

Discrète, efficace, intuitive, l'assistante de direction est indispensable à son patron. Dépendant l'un de l'autre, [patron et secrétaire forment un « couple »](#) où le rôle de chacun est bien défini : certes il donne les ordres mais elle gère son emploi du temps, filtre ses rendez-vous, constitue ses dossiers, retrouve les informations-clés. Certains patrons avouent ne pas pouvoir « fonctionner » sans leur secrétaire. Cette relation personnalisée donne à l'assistante un **pouvoir réel** dont elle peut même abuser en faisant preuve d'inertie.

De plus en plus sollicités par leur supérieur, les assistants sont de véritables bras-droits, prenant en charge l'organisation et la coordination du service auquel ils appartiennent. Cette nouvelle conjoncture va de paire avec une augmentation du stress dans le métier dû aux missions de dernières minutes, aux diverses réclamations, et à leur disponibilité immédiate requise. Une enquête réalisée cette année révèle que le travail des assistants a beaucoup changé en 2 ans : **49% des assistants interrogés déclarent que leur charge de travail a augmenté**, ils prennent de plus en plus en la charge de travail de leur supérieur. **45% affirment que leur rôle a évolué, et 26% font des heures supplémentaires pour achever leurs tâches.**

En vingt ans, les métiers du secrétariat et de l'assistantat ont beaucoup évolué. Aujourd'hui, en dessous du niveau hiérarchique de direction dans les entreprises, il n'existe pratiquement plus de secrétaires personnelles. Les assistant(e)s sont le plus souvent au service d'une équipe. Longtemps considérés comme de simples exécutant(e)s, ils (elles) remplissent désormais des missions très variées.

En plus des tâches de secrétariat traditionnel (prise de rendez-vous, gestion logistique d'un service...), qui occupent environ la moitié de leur temps de travail, ils (elles) traitent les informations et assurent leur circulation dans l'entreprise, coordonnent et organisent les activités d'une équipe ou d'un service, gèrent les imprévus, font du suivi de projet, etc. Leurs responsabilités propres sont donc beaucoup plus grandes. Dans les entreprises les plus importantes, certain(e)s assistant(e)s ont même plusieurs secrétaires sous leurs ordres.

CONCLUSION

Le secrétariat est un trait d'union pour la communication inter-service et avec les tiers. La diversité des tâches amène les Entreprises à recruter des candidats, rompus aux techniques bureautiques et faisant preuve d'une forte implication dans la transmission de l'information et l'organisation au sein de celles-ci.

De plus en plus, les secrétaires de direction doivent avoir un niveau de formation universitaire minimal BAC + 2, maîtriser l'outil informatique, parler couramment et écrire l'anglais en plus de la langue officielle. Avec le nouvel environnement économique, la secrétaire sténodactylographe est un concept obsolète et la secrétaire de direction n'est plus une personne passive mais un partenaire actif.