

INTRODUCTION

Au début des années 80, des spécialistes américains prédisaient la fin de certaines fonctions, dont celle de secrétaire, convaincus qu'elle serait remplacée 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. Un sondage réalisé en avril 2000 auprès de 400 secrétaires-assistantes permet de constater l'impact des nouvelles technologies sur la profession. Les secrétaires sont d'ailleurs en majorité satisfaites des gains de temps permis par ces nouveaux outils car elles ont su s'adapter à ces changements, grâce notamment à l'élévation de leur niveau de formation. Selon une étude réalisée par le CEREQ sur les secrétaires ayant commencé à travailler en 1998, plus de la moitié d'entre elles avaient au minimum un bac+2.

La représentation traditionnelle de la secrétaire, assistante d'un seul cadre, chargée essentiellement des tâches de sténographie et de dactylographie, n'est plus d'actualité ; le travail de frappe des secrétaires-assistantes est ainsi passé 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. Leur position d'interface entre le service et l'extérieur favorise leur rôle de coordination et d'organisation au sein de l'équipe. L'opératrice, simple exécutante, a cédé le pas à une nouvelle génération de secrétaires-assistantes, mieux équipées et plus « interactives ».

Au fur et à 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 connaissance de l'entreprise s'est étendu, elle doit pouvoir renseigner sur un produit, les prestations offertes... De nouvelles compétences s'imposent donc, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. C'est pourquoi, afin de revaloriser l'image de la secrétaire, la terminologie utilisée a été modifiée, on parle d'assistant(e) mais dans la pratique on emploie aussi bien secrétaire ou qu'assistant(e) pour un même profil.

Les fonctions d'Assistant(e) de Direction s'articulent autour de trois pôles d'intervention :

La communication, l'organisation, la documentation.

Le rôle de l'Assistant(e) de Direction se situe en amont de la prise de décision qu'il (elle) vise à faciliter, et en aval pour permettre sa mise en œuvre. Suivant les fonctions dévolues à son directeur, l'Assistant(e) de direction est amené(e)

à collaborer au sein d'un département financier, juridique, communication, ressources humaines, etc.

I- ORIGINES DU METIER DE SECRETAIRE

La fonction de secrétaire remonte au temps des pharaons. A cette époque, on trouvait déjà des secrétaires. Ce sont des scribes, instruits et qui savent écrire.

Au XIXème siècle, le métier de secrétaire était surtout exercé par des hommes. Rares étaient les personnages, même importants, qui savaient lire et écrire. Le secrétaire était donc l'homme de confiance érudit " qui était attaché à une personne de haut rang pour rédiger et transcrire des lettres et des dépêches officielles " (Petit Robert). Celui-ci savait lire et écrire et le faisait au nom de son patron.

Il faut attendre la fin du XIXème siècle et l'invention d'une part de la machine à écrire, puis d'autre part du téléphone pour assister à une évolution significative du métier. Avec ces inventions, on remarque une nette féminisation du métier, et, dès le début du XXème siècle, la majorité des postes de secrétaires sont occupés par des femmes. De nos jours, rares sont les hommes qui exercent encore ce métier.

La forte expansion de ce métier va de pair avec l'expansion économique de l'après-guerre et le développement des métiers de bureau.

En 1959, XEROX met sur le marché son premier photocopieur de bureau et commence alors pour la fonction de secrétaire une nouvelle ère.

Dans les années 70, l'informatique a une place royale dans les entreprises et permet un traitement plus rapide des informations de masse : comptabilité, paie, fichiers divers.

C'est l'âge d'or des métiers administratifs, car les besoins sont très importants, et ceux qui font des études administratives ne connaissent guère les problèmes de chômage.

Jusqu'au milieu des années 80, le poste de secrétaire reste un poste très traditionnel : il est tel qu'on l'imagine et la secrétaire est recrutée d'après des critères de sélection assez subjectifs : le temps du professionnalisme n'est pas encore là.

Ensuite, c'est l'entrée en force de la bureautique dans l'entreprise avec les micro-ordinateurs et surtout le traitement de texte.

Tous doivent s'y mettre et il s'agit d'être opérationnel rapidement après une formation ou un stage accéléré.

Après une période d'adaptation plus ou moins mal vécue, le micro-ordinateur et les nouveaux logiciels, de traitements de textes, de tableurs, de PAO, de bases de données, etc., donnent un nouvel élan au poste de secrétaire.

Et aujourd'hui on peut affirmer bien fort, le métier de secrétaire n'est pas mort ; il a simplement pris un nouveau virage. La nouvelle secrétaire a aujourd'hui la possibilité d'évoluer et de devenir une assistante, aux visages multiples, véritable pilier de l'entreprise moderne.

II- EVOLUTION DU METIER

1- Définition de l'emploi métier Assistante de Direction

L'assistante de direction est le bras droit de son patron. Elle le décharge de toutes les tâches administratives, organise ses journées, ses voyages, assure son secrétariat personnel, élabore son courrier à partir de ses consignes. Elle est également chargée d'organiser les réunions de travail: elle prépare les dossiers, s'occupe à prévenir les personnes concernées et assiste à ses réunions de travail pour en assurer les compte rendus. L'assistante de direction peut également s'investir dans l'organisation de salons. Elle peut aussi être amené à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, voire à en faire sa spécialité comme la secrétaire trilingue capable de rédiger et de s'exprimer en deux langues étrangères. L'assistante de Direction Peut également encadrer et former une équipe de collaborateurs ou être responsable du suivi budgétaire du service

Elle a un rôle d'organisation des différentes actions menées par la direction. Sa très bonne maîtrise des outils et des techniques de communication (informatique, Internet, logiciels de PAO...) lui permet de gérer la tenue des réunions d'entreprises et la réalisation de leurs comptes-rendus. Elle fournit à la direction ses documents de travail qu'elle met à jour, si besoin est. Pour obtenir ce poste, elle doit avoir un bon esprit de synthèse, des qualités d'organisation et de discrétion et maîtriser parfaitement la langue française ainsi qu'une ou plusieurs langues étrangères.

a- Conditions d'exercice au métier assistante de direction

L'emploi/métier s'exerce en étroite collaboration avec le supérieur hiérarchique. Il nécessite de gérer simultanément les activités en cours et les demandes nombreuses (téléphone, visites) provenant de l'entreprise, de l'extérieur ou du chef hiérarchique. Les horaires sont généralement réguliers. L'activité peut nécessiter des déplacements

occasionnels.

b- Expérience requise pour la formation assistante de direction

Cet emploi/métier est accessible directement à partir de formations de niveau III (BTS de secrétariat, CFPA...) et de niveau II (licence ou maîtrise) accompagnées de la connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères. L'accès indirect est possible avec des formations de niveaux V et IV (BEPC, CAP sténodactylo, Bac professionnel) lorsqu'elles sont complétées par une expérience confirmée de plusieurs années dans les techniques du secrétariat. Dans le secteur public, l'emploi/métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation.

Les entreprises recrutent de plus en plus souvent au niveau baccalauréat:

- Le Bac pro secrétariat est préparé en deux ans après le BEP métiers du secrétariat
Le Bac techno STT spécialité action communication administratives,
- L'accès au poste d'assistante de direction est presque toujours soumis à la possession d'un diplôme de niveau égal ou supérieur à deux années d'études après le Bac,
- Le [BTS Assistant de direction](#) est la formation la plus appropriée,
- Le [BTS Assistant secrétaire trilingue](#) convient lorsque des compétences supplémentaires en langues sont demandées.

c- Logiciels utilisés dans la formation Assistante de direction :

Microsoft Office, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Project, Adobe Acrobat.

d- Principales activités concernées

- Réalisation de toutes les opérations nécessaires au fonctionnement d'une unité, aux relations internes et externes et à l'organisation du temps.
- Traitement des dossiers confiés, en liaison avec la direction.
- Rédaction et frappe de documents divers en fonction des directives données.
- Préparation des réunions et déplacements.
- Constitution et mise à jour des dossiers.
- Traiter les contacts du responsable : gestion du planning, des déplacements, filtrage des interlocuteurs ; transmettre en interne et en externe les décisions et informations pertinentes.
- Instruire des dossiers : constitution et synthèse des documents.
- Planifier, organiser et assurer le suivi de réunions, rencontres, manifestations

nationales et internationales.

- Concevoir et mettre en forme des supports de réunions, séminaires.
- Établir des comptes-rendus de réunion et des relevés de décision.
- Constituer et gérer un fonds documentaire administratif.
- Exploiter et alimenter les bases de données relatives au domaine d'intervention.
- Rédiger des courriers et des documents administratifs.
- Mettre en place des modes de classement et d'archivage accessibles à tous.
- Encadrer, le cas échéant, une équipe de secrétariat.

e- Compétences techniques de base

- Rassembler, mettre en forme (tableaux de bord, graphiques...), les différents travaux de secrétariat du service.
- Assurer à la demande du hiérarchique, la totalité du traitement d'informations particulières (frappe, mémorisation sur ordinateur, diffusion...).
- Rédiger des notes ou correspondances à partir de consignes orales ou manuscrites.
- Réceptionner le courrier et les appels téléphoniques, en assurer le filtrage et la transmission.
- Gérer matériellement les contacts de son responsable hiérarchique (prise de rendez-vous, organisation de réunions, déplacements...).

f- Compétences liées à l'emploi

- S'adapter à un rythme et à des méthodes de travail spécifiques.
- Hiérarchiser l'urgence des demandes.
- Prendre des initiatives pour faciliter le fonctionnement du service.
- Respecter la confidentialité des informations traitées ou communiquées.

2- Evolution du métier

Secrétaires ou Assistantes, des métiers en évolution

Le travail dans le secteur tertiaire s'est fondamentalement modifié avec l'arrivée des nouvelles technologies, la notion de productivité dans les services administratifs, la diminution du temps de travail... On a plusieurs fois parlé de la fin de certaines fonctions, dont celle de secrétaire qui ne serait plus utile en particulier à cause de l'arrivée des logiciels bureautiques facilement utilisables par les cadres eux-mêmes. En fait le métier existe toujours, elles sont un million dont un peu moins de 2 % d'hommes. Par contre plusieurs études réalisées dans ce domaine montrent que la

fonction s'est souvent diversifiée et enrichie ; on rencontre ainsi de plus en plus d'assistantes dont le rôle est celui d'un pivot entre le manager et ses interlocuteurs, même s'il existe toujours des secrétaires confinés dans un rôle d'exécution.

Afin de revaloriser l'image de la secrétaire, la terminologie utilisée a été modifiée, on a parlé d'assistant(e) mais dans la pratique on emploie aussi bien secrétaire ou qu'assistant(e) pour un même profil. Cette ambiguïté se retrouve également dans les différentes enquêtes et analyses. Certains défenseurs de la terminologie d'origine invoquent la mise en valeur de deux caractéristiques principales : une vraie profession et un vocable riche de sens « être au secret »

LE CONTEXTE

Les technologies nouvelles

L'arrivée d'internet, des logiciels de bureautique et des outils de gestion de bases de documents ont bouleversé l'organisation des entreprises. Les managers sont équipés de micro-ordinateurs, le travail de frappe des assistantes est donc passé de 62 % à 20 % de leur temps, elles travaillent davantage 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.

La SOFRES a réalisé un sondage du 3 au 6 avril 2000 auprès de 400 secrétaires assistantes et celui-ci a permis d'en tirer des informations concernant, en particulier, l'utilisation des nouvelles technologies.

- son rôle traditionnel s'est enrichi d'une nouvelle mission : acclimater Internet dans l'entreprise, en réguler l'usage, en expliquer l'intérêt et les limites.
- l'intérêt pour cette technologie est très net, sans doute expliqué par les avantages.
- Les avantages : gagner du temps, permettre de mieux s'organiser, être mieux informé de ce qui se passe dans l'entreprise.
- Les inconvénients : de moins en moins de contacts humains, renforcement du cloisonnement.

Une nouvelle organisation du travail dans les entreprises

Beaucoup d'entreprises ont réorganisé leurs structures. Des lignes hiérarchiques entières de cadres intermédiaires et d'employés administratifs ont été supprimés, ce qui a permis à certaines secrétaires d'assumer dans les services des tâches laissées vacantes. Leur métier est ainsi devenu plus technique, davantage tourné vers la vie de

l'entreprise et vers le client, on parle donc alors d'assistante juridique, d'assistante commerciale, d'assistante logistique, d'assistante de formation... les postes à profil professionnel très marqué se sont multipliés. La reconversion massive des dactylographes en secrétaires a aussi facilité, ensuite, l'accès de ces dernières au statut de secrétaires de direction.

Secrétaire à temps partagé : Dans le numéro 139 du mensuel « l'Entreprise », le cas d'Emmanuelle Pervis d'Anderson Consulting qui assure le secrétariat de trois consultants, responsable d'un « pool » de six secrétaires est évoqué, sa nouvelle fonction de coordonnatrice est apparue avec la généralisation du temps partagé. « la plupart des bureaux individuels ont disparu. Les 1 200 consultants qui travaillent le plus souvent chez les clients, n'occupent plus au siège que des postes de travail interchangeables, qu'ils doivent réserver la veille. Résultat : leurs secrétaires sont condamnées à les suivre à la trace. E-gérer l'emploi du temps de cadres nomades. Courrier électronique, messagerie vocale, réservation automatique de salles de réunion. Installées en « open space », les secrétaires sont réunies en six équipes de six personnes coordonnées par une responsable de groupe, elle-même assistante »

Son rôle ? Répartir équitablement la charge de travail et garantir la continuité de service aux managers en cas d'absence d'une collègue. Son rôle est aussi d'arbitrer les éventuels conflits pouvant surgir entre certains managers « accapareurs » et certaines assistantes « débordées ». Profil idéal ? Des qualités relationnelles éprouvées et un sens de l'organisation irréprochable

LES METIERS DE LA PROFESSION

Sachant que les terminologies utilisées peuvent varier d'une entreprise à l'autre, il n'est pas aisé de donner une classification ; néanmoins quatre métiers apparaissent assez nettement :

- Les métiers du secrétariat
- Les métiers de l'accueil
- Les métiers de l'assistantat
- Les métiers administratifs spécialisés

Le site Phénix donne une liste très précise de ces métiers avec des liens permettant d'avoir accès, pour chacun d'eux, à une fiche de présentation donnant les finalités professionnelles, les tâches spécifiques, la formation, les aptitudes.

LA SITUATION DE L'EMPLOI

Place de la profession de secrétaire dans les métiers d'avenir :

Sur 70 métiers d'avenir, le métier de secrétaire se place au 13ème rang. 227 500 secrétaires devraient être recrutées d'ici l'an 2010 soit 20 000 nouvelles offres par mois.

La carte géographique de quelques postes :

- **Les hôtesse d'accueil** sont beaucoup recrutées dans le quart Nord Est de la France. Il y a une revalorisation de ce poste : l'hôtesse contribue largement à l'image de marque de l'entreprise.
- **Les postes de secrétaires territoriales** se trouvent surtout en Ile de France. Pour en savoir plus un numéro de Secrétaire Plus (2002) fait l'état des lieux sur ce secteur.
- **Les postes de dactylos** sont en voie de disparition, mais une secrétaire dotée d'une bonne formation en dactylographie est largement appréciée..
- **Les assistantes de direction**, les postes à pourvoir se situent dans les grandes entreprises en région parisienne, dans le Nord et le Sud.
- **Les assistantes bureautiques spécialisées** doivent avoir de plus en plus de compétences dans le domaine informatique. Les postes se situent un peu partout.
- **Les assistantes polyvalentes** sont indispensables dans les petites et moyennes entreprises. Pas de crise à l'horizon. L'embauche se situe surtout en Ile de France et Rhône Alpes.

La revue « Secrétaire Plus de février/mars 2003 présente un dossier complet sur ce point.

En conclusion nous pouvons sans doute dire que nos élèves, issus de formation administrative peuvent trouver du travail et qu'ils sont susceptibles d'évoluer dans leur métier. Un atout à ne pas négliger : une maîtrise des logiciels bureautiques et d'internet.

- Sources :

- La nouvelle secrétaire : <http://www.phenix-fm.com/pageLibre00010154.html>

- Agefos PME perspectives 2001 (Cahier spécial sur la fonction secrétariat) : résultats de enquête sur les secrétaires et assistantes de PME : http://www.phenix-fm.com/iso_album/agefos.doc
- Etude et résultat de l'enquête effectuée par la SOFRES sur l'utilisation des nouvelles technologies par les secrétaires : http://www.sofres.com/etudes/pol/200400_secretaires.htm
- De la secrétaire à l'assistante un processus qui requiert un accompagnement : http://www.azerclit.com/v2_home_cereq.html
- Etude intéressante sur les métiers de secrétaire et d'assistante : http://www.travail.gouv.fr/publications/picts/titres_particuliers/assistance/cep_34100.html

- Plusieurs sites de secrétaires existent :

- <http://www.super-secretaire.com/fr/>
- <http://www.azerclit.com>

- L'entreprise numéros : 181 et 139
 - Secrétaire plus : Février/mars 2003

ANNEXES

interview d' Evelyne MUNIER, Assistante de Direction, 44 ans, 25 années d'expérience, BTS Assistante de Direction

AXP : Définissez vous en quelques mots...

EM : Je suis une personne extrêmement impliquée, dans la mesure où j'aime depuis toujours mon métier.

AXP : Pour vous, qu'est ce qu'une bonne assistante ?

EM : Une bonne assistante, pour moi, est une personne à qui l'on fait absolument confiance, à tout point de vue.

AXP : Pour vous, qu'est ce qu'un bon patron ?

EM : Un bon patron, est une personne qui aime par-dessus tout son métier et qui le partage.

AXP : Pour vous, Pour vous, quel est le cadre de travail idéal ?

EM : Selon moi, le cadre idéal de travail, est calme, propre, confortable et spacieux.

AXP : Pour vous, quelle est votre définition d'une mauvaise assistante ?

EM : Pour moi, une mauvaise assistante est une personne qui ne s'intéresse pas à ce qu'elle fait.

AXP : Avec quel patron ne pourriez vous pas travailler ?

EM : Je ne pourrais pas travailler avec un patron qui s'enivre, qui drague, qui est caractériel.

AXP : Pourriez vous nous faire part d'une expérience relative à l'une des 10 questions posées précédemment ?

EM : En effet, j'ai eu pendant plus de 10 ans un patron qui adorait et partageait sa passion "LE TRAVAIL" et ça c'est génial.

AXP : Selon vous l'avènement des nouvelles technologies et l'autonomie qu'elles confèrent à tout un chacun supprimera-t-elle à terme le rôle de l'assistante ou le renforcera-t-il ?

EM : A mon avis, elle ne pourra jamais supprimer le rôle de l'assistante, bien au contraire.

AXP : (Si vous êtes une femme) Les hommes entrent sans complexe dans ce métier : y voyez-vous une concurrence ?

EM : Avouez franchement qu'il y en a très peu, si il y en a. Je n'y vois aucune concurrence.

AXP : Pouvez vous faire le portrait de l'assistante de l'an 3000 ?

EM : Le portrait de l'assistante de l'an 3000, devra être extrêmement polyvalente, très

Vanessa Jimenez, Assistante de direction

Le pilier du service, l'alliée du manager

Bras droit de son patron, l'assistante de direction n'a qu'une priorité: lui faire gagner un temps précieux. Tel est le cas de Vanessa Jimenez, 31 ans, qui assiste quotidiennement Xavier Kergall, directeur général du Salon des entrepreneurs.



Ses

missions

Lorsqu'elle arrive au bureau le matin, Vanessa Jimenez prend connaissance des e-mails et des messages téléphoniques adressés à son patron. Responsable de son agenda, la jeune femme doit planifier ses rendezvous, effectuer ses réservations de train, d'hôtel, de restaurant ... « Pour être sûre qu'il n'y ait aucune erreur, je compare régulièrement mon agenda professionnel à celui de Xavier », précise-t-elle. Pour alléger le travail de son manager, l'assistante de direction lui prépare des dossiers : « Lorsqu'il va rencontrer un responsable d'entreprise, par exemple, j'effectue des recherches sur Internet concernant cette personne, l'activité de sa société... »

En outre, elle assume des tâches de différents ordres: la rédaction de courriers et de notes, la gestion des congés payés du personnel, l'organisation des séminaires et des manifestations internes (réunions, Fête du beaujolais), la gestion du club VIP sur le Salon des entrepreneurs... « D'où la nécessité d'être polyvalente et de savoir gérer les priorités », commente-t-elle. Par ailleurs, exercer ce métier requiert le sens de l'initiative « car il faut être en mesure de faire des propositions pour améliorer la gestion du service ou faciliter le quotidien de son manager ». C'est ainsi que la jeune femme a eu l'idée de créer un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants dans l'entreprise.

Les

débouchés

Ils se situent aussi bien dans les grands groupes que dans les PME. L'intérim demeure un excellent filon pour faire ses armes dans une entreprise. Par ailleurs, les candidates en recherche d'emploi ont tout intérêt à contacter un des cabinets de recrutement spécialisés dans le domaine du secrétariat, tels que Femmes et Carrières, Sheila Burgess International, etc.

Les

salaires

Selon Le Guide de tous les salaires (édité chez Prat en 2003), une assistante de direction gagne entre 20 826 et 42580 € brut par an (entre 1 735 et 3 548 € brut mensuels), selon son expérience et le secteur dans lequel elle exerce.

