

COMPORTEMENT DE LA SECRETAIRE :

Introduction

Pour réussir dans la profession si complexe et si variée qu'elle a choisi, la secrétaire doit posséder de nombreuses qualités, un sérieux bagage de connaissances économiques, techniques et pratiques, une culture générale aussi vaste que possible et une parfaite éducation.

Afin de faire une analyse profonde des qualités exigées d'une secrétaire, distinguons successivement:

- ↳ **Sa personnalité.**
- ↳ **Sa formation.**
- ↳ **Ses tâches.**
- ↳ **Ses sources de renseignement.**

I- Sa personnalité:

La compétence et la maturité sont essentielles. Chez une secrétaire, sa personnalité assure son succès. En effet, tous les patrons cherchent la secrétaire idéale mais qu'entend-on par là?

Voici quelques traits qu'elle juge essentiels:

1° La secrétaire ajoute au prestige de son patron :

Lorsqu'une secrétaire a réalisé un travail de qualité, son patron en bénéficie personnellement et directement.

2° Elle a le souci de sa tenue !

Une secrétaire doit toujours être soignée et gracieuse, vêtue avec élégance, donner une bonne impression aux visiteurs. Elle doit en faire autant pour son propre physique puisqu'elle est le reflet de bureau qu'elle présente.

3° Elle sait créer un climat favorable:

Elle doit savoir créer autour d'elle une atmosphère agréable qui facilite les relations et les échanges.

4° Elle a du tact (délicatesse):

La secrétaire doit avoir du tact pour répondre au visiteurs et les aider afin qu'ils repartent satisfaits.

5° Elle est perspicace:

Perspicacité est une qualité indispensable ; en effet, la secrétaire doit prévoir les besoins de son patron avant même qu'il ne s'exprime.

6° Elle est compétente:

La secrétaire doit mener à bien tout travail qu'elle lui à confié efficacement et avec respect des procédures.

7° Elle doit avoir le sens d'organisation:

Son bureau, ses travaux, la priorité des tâches, elle se doit de ne rien laisser au hasard.

8° Elle est digne de confiance:

Elle est toujours à jour, sociable, serviable et ponctuelle. On peut compter sur elle. Elle sait faire face à tous les imprévus. Quand un travail est urgent on peut compter sur sa facilité d'adaptation.

9° Elle est discrète:

C'est la parfaite qualité qu'un chef recherche avant toute chose. Pour être sûr de posséder cet atout, il faut se garder de bavarder et de vouloir à tout prix bien se renseigner. La secrétaire ne divulgue évidemment pas les faits confidentiels par le traitement des lettres, en classant des documents ou en assistant à des conversations. Elle se retire du bureau de son chef quand celui-ci est appelé au téléphone ou reçoit un visiteur à moins qu'elle ne soit expressément retenue par lui. De même, elle agit avec prudence lors qu'elle est amenée à travailler; à téléphoner pour les besoins de l'entreprise devant des visiteurs ou même devant d'autres membres du personnel.

10° Elle s'intéresse à tout:

C'est la curiosité professionnelle, un atout qui lui permettra d'apprendre et d'enrichir ses connaissances tant au niveau de ses travaux à réaliser qu'en ce qui concerne le côté comportemental.

11° Elle doit avoir le sens de valeur:

A toute chose, elle donnera sa véritable valeur. Elle ne doit rien négliger, ni gaspiller (Le temps, les visiteurs, le matériel).

II – Sa formation:

Les conditions à remplir pour obtenir un poste de secrétaire de direction sont de plus en plus rigoureuses. On reconnaît que pour accomplir un travail efficace dans un bureau, la personne doit posséder une formation beaucoup plus poussée qu'autrefois.

a) Connaissances des langues:

La connaissance et la pratique d'une ou de deux langues étrangères deviennent de plus en plus indispensables et valorisent considérablement une secrétaire. Néanmoins, retenez qu'il vaut mieux "posséder" à fond la langue française qui est indispensable dans notre pays. S'ajoutant comme deuxième la langue anglaise.

b) Connaissances techniques :

La secrétaire doit pratiquer de façon parfaite les techniques qui constituent la base même de son métier, à savoir :

- ↳ **Les procédés rapides d'enregistrement de la parole.**
- ↳ **L'usage des machines et des appareils de bureau mis à sa disposition.**
- ↳ **Le classement.**

Mais elle ne peut réussir si elle ne possède pas aussi une vue générale et approfondie des opérations commerciales lui permettant d'exécuter tous travaux concernant le bureau et les affaires .Elle a besoin encore de connaître les principes de l'organisation administrative et en raison de l'évolution inéluctable des techniques, de sa tenue au courant des méthodes de travail de bureau les plus modernes.

Les connaissances cependant évoluent avec la nature de l'entreprise: un industriel ne demandera pas les mêmes connaissances qu'un avocat; le président d'un conseil d'administration ne réclamera pas le même savoir qu'un commerçant dont les affaires sont très spécialisées; une grande administration aura plus d'exigences qu'une petite maison de commerce.

c) Compréhension:

Plusieurs éléments sont indispensables à sa formation, son ordre psychologique, sa grande compréhension, sa patience, sa parfaite maîtrise de soi .Toutes ces qualités ne sont pas éminentes seules: de constants efforts permettent de les acquérir et de les développer.

d) Perfectionnement:

On pense bien qu'un cours commercial de deux ans suffit de préparer une secrétaire de direction, alors que ce n'est qu'un début .A cette formation de base il faut ajouter des cours complémentaires (séminaires, cours du soir, cours par correspondance...) et une expérience du travail acquise graduellement. Il faut mensuellement être douée mais aussi chercher à se perfectionner pour avancer dans cette carrière.

III- Ses tâches:

La secrétaire de Direction assure plusieurs responsabilités. Ce poste est rarement confié à une débutante. Une expérience de quelques années semble suffisante pour y arriver.

Pendant la période d'adaptation qui suit son entrée dans le secrétariat, elle perfectionne son apprentissage, augmente sa vitesse d'exécution et apprend, à travers des tâches qui lui sont confiées, quelle est la structure de l'entreprise, son objet, ses moyens, ses méthodes ,ses activités, ses différents services, la hiérarchie des fonctions et du personnel, la place de son chef et le rôle exact de ce dernier.

Une telle période peut avoir une durée variable. Elle est courte si la jeune employée a une valeur personnelle certaine et dispose d'une bonne formation générale, économique et technique, plus longue évidemment dans le cas où elle ne réunit pas toutes ces conditions.

A ce stade plus ou moins rapide, et au fur et à mesure que son domaine s'élargit, la jeune secrétaire prend davantage d'autorité ; elle se met progressivement au courant de toutes les tâches qui incombent à son chef et elle y participe de plus en plus personnellement. C'est alors qu'elle devient une véritable secrétaire.

Donc elle continue à exécuter un travail qui présente deux caractères dominants.

↳ **Il est très varié et souvent différent d'un jour à l'autre.**

↳ **Il se compose de tâches qui se succèdent à un rythme très irrégulier.**

Pour faire face au double aspect de son travail, la secrétaire a besoin d'agir avec beaucoup de méthode afin de régulariser la fréquence de ses activités et d'assurer, en temps voulu, tout le travail qui lui incombe.

La secrétaire est ainsi amenée à faire :

↳ **Une analyse d'ensemble de ses travaux ;**

↳ **Une analyse de détail de chacun d'eux**

L'analyse d'ensemble:

Cette analyse est surtout faite en fonction de temps. La secrétaire dénombre ses activités, les examine, les évalue, en détermine la cadence, la répétition et la durée par jour, par semaine, par mois, par trimestre et même par an.

↳ **Par jour :** (Travaux journaliers)

La secrétaire qui s'est bien mise au courant de son travail examine d'abord les tâches qui, chaque jour, se renouvellent ; ce sont essentiellement celles qui ont rapport:

Au courrier :

□ **A sa réception :** arrivée, lecture, enregistrement, distribution ;

□ **A son établissement :** dictée, saisie, signature ;

□ **A son expédition :** enregistrement départ ;

Au classement;

Dans ses relations avec l'extérieur :

□ **Fixation de rendez-vous**

□ **Départ et réception du courrier**

□ **Appels et réponses au téléphonique**

- ☐ **P**résence à certaines assemblées et à des réunions
- ☐ **C**ommande de petites réparations
- ☐ **R**édaction de notes
- ☐ **R**éception de certains visiteurs.

Dans le domaine administratif :

- ☐ **T**ransmission d'ordres car la secrétaire est un lien indispensable entre son chef et le reste de l'entreprise;
- ☐ **I**nstructions au personnel subalterne (inférieur, secondaire) ;
- ☐ **C**ontrôle du travail comme si le chef commande; elle se charge de prévoir et d'organiser certaines tâches confiées à des agents secondaires.

On peut affirmer que la quasi totalité du travail ,la secrétaire l'exécute pour le compte du chef auprès duquel elle est placée, elle est pour lui une aide précieuse en l'informant de tout ce qui est susceptible d'orienter son action.

↳ **Par semaine:** (Travaux hebdomadaires)

A la fin de chaque semaine, la secrétaire peut préparer à l'avance un tableau des activités non courantes qu'elle prévoit pour la semaine suivante on les situant jour après jour.

↳ **Par mois:** (Travaux mensuels)

La secrétaire agit pour présenter des tableaux mensuels comme elle agit pour les tableaux hebdomadaires. Elle y récapitule tous les travaux inhabituels qui lui sont imposés par des événements internes, ou externes, ainsi que par son chef. Elle les note au fur et à mesure qu'elle les connaît, les exécute aux temps voulus et dans des délais obligatoires.

Il existe des travaux qui ne présentent pas forcément un caractère d'urgence mais qui doivent être terminés à des dates fixées à l'avance ou dans des délais obligatoires. Tels sont :

- ☐ **C**ertaines déclarations à la sécurité sociale, à l'inspection du travail quand elles sont de son ressort :
- ☐ **L**es convocations à des assemblées ;
- ☐ **L**'organisation de réunions ;
- ☐ **L**'établissement de comptes rendus.

↳ **Travaux trimestriels:**

Ils sont conçus comme les précédents.

↳ **Travaux a périodicité annuelle :**

Ils sont établis selon les principes. Ce sont par exemple :

- ☐ **C**ertaines déclarations à l'inspection du travail
-

- Les convocations à des assemblées
- L'organisation de réunions
- Règlement des impôts.

Remarque :

Toutes ces prévisions hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles, annuelles, peuvent être matérialisées sur des plannings.

L'analyse de détail:

Le caractère de cette analyse revêt d'une décomposition de chaque travail en des éléments qui s'enchaînent dans un ordre chronologique, l'un des éléments quelconques ne pouvant s'effectuer que si un autre a déjà été réalisé et si certaines conditions sont remplies. De telles conditions sont imposées, par exemple, par des règlements, des usages, des statuts, des dispositions légales.

Cette analyse suppose que le travail est parfaitement connu grâce à une observation constante, systématique et intelligente.

Elle facilite l'exécution d'une tâche parce qu'elle met en évidence ses difficultés, ce qui permet de les résoudre au niveau, les unes à la suite des autres et de les placer à la portée de l'exécutant.

Cette suite ordonnée d'actions, qui se succèdent toujours dans le même ordre, peut être représentée par un schéma appelé "**ordinogramme de travail**". Celui-ci met en évidence la structure des tâches; il traduit aussi l'acheminement logique de l'information.
