

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Secrétaire(e) bureautique
- Secrétaire polyvalent(e)
- Assistant(e) bureautique
- Assistant(e) polyvalente

Description synthétique du métier

La secrétaire a un rôle d'interface entre l'entreprise et l'extérieur. Elle gère les informations entrantes et sortantes, elle réceptionne les appels téléphoniques et accueille les visiteurs. Elle assiste la (ou les) personne(s) pour laquelle elle travaille dans les fonctions de bureautique classique (saisie d'informations, classement...) et assure le suivi des dossiers administratifs. Le(la) secrétaire est de plus en plus souvent spécialisé(e) dans une fonction (commerciale, juridique, informatique, comptable...) ou un secteur (immobilier, transport...).

Accès au métier

Accessible dans le passé avec un diplôme de niveau CAP/BEP (BEP Métiers du secrétariat), l'entrée dans le métier nécessite aujourd'hui un niveau Bac (Bac Pro Secrétariat, Bac Technologique Sciences et Technologies Tertiaires...), et de plus en plus souvent un BTS ou Bac +2.

Activités actuelles

- Saisir des informations et des documents sur ordinateur
- Classer et ranger des dossiers
- Répondre au téléphone, transférer les appels, prendre et transmettre les messages
- Gérer un agenda en notant les rendez-vous et réunions
- Organiser les déplacements (réservations, transports, hôtels...)

Activités spécifiques :

- Réceptionner et trier le courrier
- Accueillir les visiteurs de l'entreprise
- Rédiger des courriers
- Rédiger des devis et des factures
- Organiser des réunions (contacter les personnes, vérifier les dates, la disponibilité des salles...)
- Accueillir et aider à l'intégration des nouveaux employés

Conditions particulières d'exercice

Variabilité importante des activités en fonction du poste et de l'entreprise : limitées aux tâches classiques d'exécution dans certains cas, elles peuvent également englober des tâches de gestion et de coordination au niveau d'un service. La secrétaire est alors davantage impliquée dans le contenu des dossiers et peut aller jusqu'à remplacer totalement la personne qu'elle assiste.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs

- Sténographe
- Dactylographe

Savoirs de l'action

- Organiser et gérer un classement papier
- Travailler avec des intermédiaires tels que les agences de voyage et autres fournisseurs

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- **Avoir un excellent niveau d'orthographe**
- Connaître les techniques de rédaction des différents types de courrier (commercial, juridique, administratif)

Savoirs de l'action

- **Avoir un très bon niveau de connaissance et de pratique des logiciels de bureautique** (Word, Excel, Powerpoint...)
- **Organiser son travail en fonction de la demande et hiérarchiser les priorités**
- Utiliser une photocopieuse, un fax, les messageries électroniques, Internet

Comportements professionnels

- Etre ordonnée
- Respecter le secret professionnel
- **S'adapter à des interlocuteurs différents : direction, personnels des services, clients, administrations**
- **Avoir le sens du contact**
- Avoir en toutes circonstances une présentation irréprochable de manière à valoriser l'image de l'entreprise.

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- **Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères dont l'Anglais (lu, écrit, parlé)**
- **Connaître les dernières évolutions technologiques dans le domaine de la bureautique et de l'Internet**
- **Avoir des connaissances dans un domaine de spécialisation** : juridique, comptable, commercial...

Savoirs de l'action

- Travailler en coopération sur un réseau informatique d'entreprise
- **Gérer les courriels et agendas électroniques**
- Respecter une hiérarchisation et des consignes de sécurité dans la circulation de l'information
- **Faire une recherche sur Internet et notamment connaître les fournisseurs de réservations pour l'organisation de déplacements, séjours, séminaires**
- Gérer les notes de frais







Comportements professionnels

- Etre autonome dans l'activité quotidienne, la présence physique du management et des collaborateurs n'étant plus assurée en permanence
- **Avoir l'esprit d'initiative pour réagir rapidement à une situation imprévue : savoir répondre dans l'urgence à un client, diffuser une information, modifier l'organisation d'un déplacement ou séminaire en cas de nécessité**




Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs		- Généralisation de la bureautique individuelle pour les nouvelles générations de cadres - Développement des secrétariats communs
⌚ Part ETT		Remplacements congés maladie et congés maternité

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologie		Evolution rapide des outils de bureautique et de communication : amélioration de la performance des logiciels existants, multiplication des modes et canaux de diffusion de l'information : numérisation, e-mail, site Internet,...
 Qualité et sécurité		Qualité de l'information diffusée (nécessité de contrôles et vérifications) et circulation sécurisée de l'information
 Management		Importance de l'activité de coordination avec le développement de la gestion individualisée du travail (lieu géographique, organisation des tâches, répartition du temps de travail...)

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Augmentation du niveau scolaire de niveau Bac à Bac +2
 Langues	Anglais courant
 Conditions de travail	Travail en équipe et implication plus forte dans la gestion des dossiers (spécialisation)

Evolution des activités d'ici 2015

Poursuite des progrès de la bureautique communicante et multicanale

On peut citer d'ores et déjà le développement des collecticiels, logiciels qui permettent à une équipe répartie sur plusieurs sites de travailler en collaboration en temps réel ou en différé (visio-conférences, documents partagés, contacts partagés...). la transformation du téléphone mobile en terminal multimédia, ou encore les applications de reconnaissance vocale ou de traduction automatique.

Accroissement de la gestion des déplacements

Les prochaines années seront marquées par une très forte augmentation des déplacements professionnels qu'il faudra gérer. Les agences de voyages disparaissent et le travail d'organisation et de réservation des transports, hôtels, salles de réunion, sera totalement réalisé par la secrétaire depuis son poste et essentiellement par Internet.

Développement des activités de coordination

Par ailleurs, les progrès technologiques permettent une plus grande diffusion du travail à distance. Les professionnels ne sont plus nécessairement physiquement présents et, même s'ils peuvent communiquer facilement, une coordination générale au niveau du service ou de l'entreprise sera nécessaire. Gérer les absences et présences au bureau, savoir où joindre qui, à quel moment et par quel moyen sera indispensable pour continuer à assurer la circulation de l'information au sein de l'entreprise et avec l'extérieur. Cette nouvelle tâche incombera aux secrétaires et la part de leurs activités de communication et de coordination pourrait augmenter de façon importante. La complexification de la circulation de l'information s'accompagnera d'impératifs de qualité et de sécurité que les secrétaires devront également maîtriser. L'évolution conduira les secrétaires à travailler pour plusieurs professionnels et en équipe.

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Secrétaire	Un BTS est de plus en plus souvent exigé	<ul style="list-style-type: none"> - BEP métiers du secrétariat - BEPA Service spécialisé secrétariat accueil - Bac Professionnel secrétariat, Bac Technologique Sciences et technologies Tertiaire - BTS secrétariat / Assistant de Gestion / Assistant de direction
Formations d'évolution professionnelle au sein du métier		
Secrétaire spécialisé(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formations complémentaires dans le domaine de spécialité : commercial, comptabilité, communication, ressources humaines, juridique - Formations Ministère du Travail ou universitaires longues (supérieures à 1000h) - Formation continue de courte ou moyenne durée dans organismes spécialisés (l'ENADEP par exemple dans le domaine juridique) 	<ul style="list-style-type: none"> - Titres du Ministère du Travail de Secrétaire comptable, de secrétaire assistant(e), de secrétaire assistant(e) spécialisé(e) commerciale, spécialisé(e) ressources humaines - Capacité en droit, DUT carrières juridiques, DEUST assistantat juridique
Secrétaire bilingue	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise d'une langue étrangère et formation au secrétariat correspondant. - Formation longue (supérieure à 1000h) 	Titre Ministère du Travail « secrétaire assistant bilingue anglais, espagnol... »
Secrétaire médical(e)	Formation de spécialisation (500h)	Certificat de qualification professionnelle de secrétaire médico-sociale
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine		
Secrétaire de direction	<ul style="list-style-type: none"> - Formation Paie/Comptabilité, logiciel de comptabilité voire de gestion intégrée (SAGE), formations complémentaires droit/économie - Formation de courte/moyenne durée 	<ul style="list-style-type: none"> - BTS Assistant(e) de direction - BTS Assistant(e) de gestion PME/PMI - DUT gestion des entreprises et des administration
Assistant(e) commercial(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à la gestion administrative et commerciale (documents et logiciels de suivi client, commandes, facturation, tableaux de bord), - Formations de courte/moyenne durée - Formations longues de l'Education Nationale ou universitaires 	<ul style="list-style-type: none"> - BTS Commercial - DUT Gestion administrative et commer-
Assistant(e) Ressources Humaines / Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à la gestion administrative du personnel (gestion de la paie, du recrutement du personnel non cadre, établissement de contrat de travail,...) - Formations de courte/moyenne durée - Formations longues universitaires 	DUT gestion et administration des entreprises
Assistant(e) communication	Formation à la rédaction et mise en forme de document technique à l'aide de logiciel de PAO et de publication électronique : QuarkXpress, Photoshop,...	Attestation délivrée par l'organisme de formation

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations spécifiques au métier de secrétaire

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Langues étrangères	Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères	Formations de moyenne durée dans des organismes de formation spécialisés, laboratoires de langue, immersion
Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication (outils de communication électronique, recherche sur internet...)	<ul style="list-style-type: none">- Séminaires, formations de courte durée par un organisme du secteur secrétariat ou communication- Formations aux logiciels de communication électronique par l'éditeur