

# Les Métiers du Secrétariat et de la Bureautique

Filles ou garçons, des métiers pour tous

**Mondial des Métiers 2012**



## Présentation des métiers

Alors que l'on avait annoncé la quasi-disparition des secrétaires, supplantées par les ordinateurs, elles bénéficient aujourd'hui d'un environnement en pleine expansion. Le secrétariat occupe à l'heure actuelle près d'un million de personnes, essentiellement des femmes. On trouve des secrétaires dans tous les secteurs : services, industrie, fonction publique, grandes ou petites entreprises.

Avec l'introduction massive de l'informatique dans l'entreprise, la tâche des secrétaires a gagné en responsabilités. Aux traditionnelles tâches administratives et de frappe, que l'ordinateur a permis de gérer avec plus de souplesse et de rapidité, se sont ajoutées des fonctions plus élevées. Plus proches de leurs supérieurs hiérarchiques, les secrétaires sont de plus en plus devenues leurs assistantes. Elles peuvent être polyvalentes ou spécialisées, et leurs fonctions varient suivant la taille, l'organisation et le type d'entreprise.

On les appelle secrétaires ou assistantes de fonction, lorsqu'elles sont rattachées à un service spécialisé : direction commerciale, direction du personnel... Ainsi, en plus du travail de secrétariat classique, leurs compétences s'étendent à un domaine spécifique.

Une assistante d'un service des ressources humaines traite ce qui concerne le personnel : recrutement, gestion des carrières, formation...

Une assistante commerciale fait le relais entre les commerciaux et la direction du service ; elle peut être en contact avec les clients ; elle peut traiter des commandes, organiser des livraisons ; elle a en charge la gestion des dossiers des clients, les prévisions de vente...

Une assistante de gestion assure également des fonctions comptables.

On trouve également des secrétaires spécialisées (juridique, médico-sociale, trilingue...) qui ont suivi une formation particulière dans le but de travailler dans des entreprises ou à des postes bien spécifiques.

D'une façon générale, les principales fonctions des métiers du secrétariat sont

- La communication avec les personnes de l'entreprise ou extérieures à l'entreprise : téléphone, fax, e-mail, réception de visiteurs,
- La saisie et la présentation de documents à l'aide d'outils bureautiques,
- Le tri, le dépouillement et le classement de documents, la transmission du courrier,
- La gestion des agendas, plannings, l'organisation de réunions, déplacements, manifestations, salons.

# Aptitudes et qualités requises

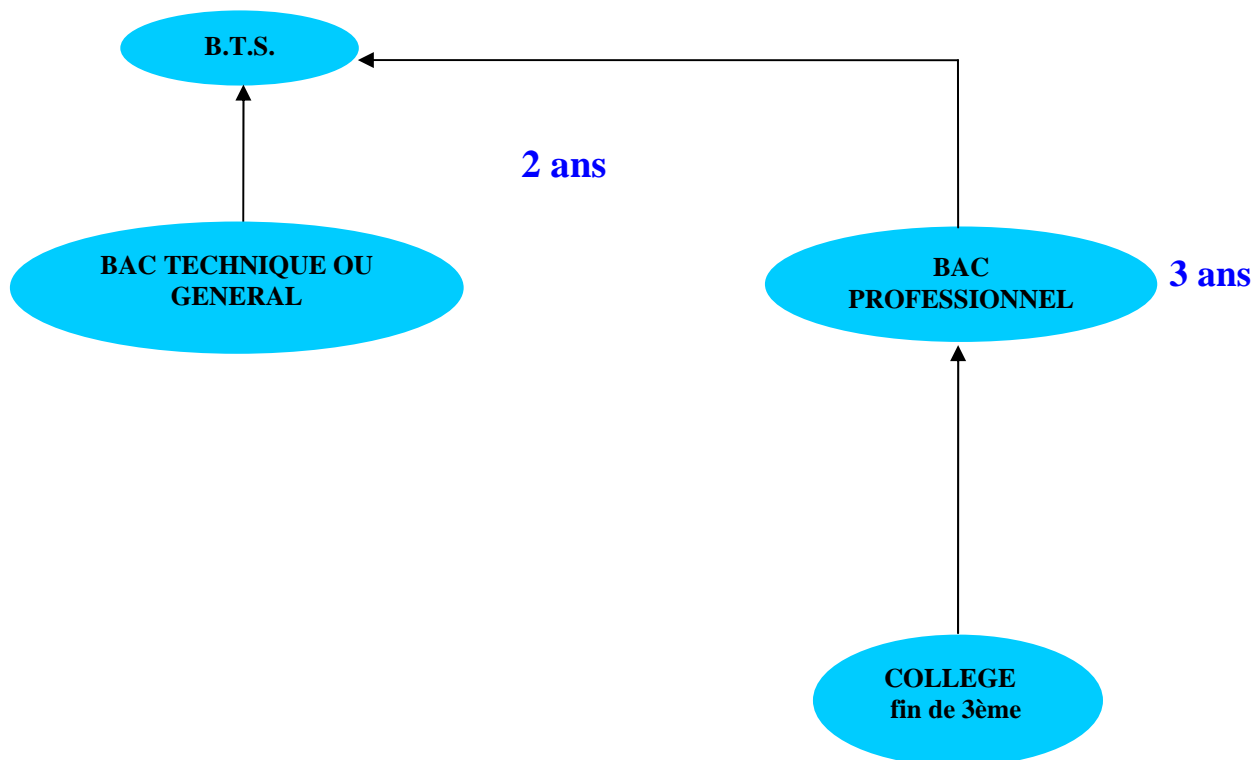
Adaptabilité, disponibilité, discrétion sont les qualités indispensables de la secrétaire. Fiabilité et rapidité s'imposent. On peut aussi citer le sens des contacts et de l'organisation, l'amabilité, l'esprit d'initiative, la rigueur, la capacité d'analyse et de synthèse, la mémoire, ainsi qu'une excellente présentation.

Les recruteurs ont des exigences croissantes. L'arrivée de jeunes de mieux en mieux formés pousse les entreprises à embaucher des personnes avec un solide bagage de culture générale et stimule une hausse du niveau de compétences requis : une orthographe parfaite -nécessité élémentaire et absolue-, de bonnes capacités de communication et la pratique des langues vivantes.

## Description des formations

A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2009, la qualification s'acquiert par un premier palier constitué par le Bac pro préparé en 3 ans. Toutefois, le vrai niveau de recrutement est constitué par le BTS.

### *Cursus de formation*



# SECRETAIRE

## *DESCRIPTION DU METIER*

Les emplois peuvent prendre des dénominations variables en fonction de l'entreprise d'accueil : secrétaire, secrétaire spécialisée (communication, accueil, service du personnel...), employé administratif, agent administratif (fonction publique).

Dans tous les cas, l'exigence de qualification tend à croître et les titulaires de l'emploi doivent s'adapter sans cesse aux nouvelles techniques et processus de travail.

Selon la taille des entreprises et l'organisation adoptée, les secrétariats sont spécialisés ou polyvalents. Dans une petite ou moyenne entreprise, la secrétaire a des fonctions souvent polyvalentes : en plus des travaux classiques de secrétariat, elle peut établir des fichiers commerciaux, gérer des stocks, suivre un budget...

Selon le type d'entreprise, l'emploi est plus ou moins orienté vers une fonction de collaboration auprès d'un ou plusieurs cadres, ou vers une fonction transversale auprès d'équipes plus importantes.

Les activités communes aux secrétaires sont les suivantes :

- dactylographier (en utilisant le traitement de texte) et présenter les documents (lettres, rapports...),
- enregistrer et classer les informations nécessaires au service,
- recevoir et orienter les communications téléphoniques ou les visiteurs,
- prendre connaissance du courrier et assurer sa diffusion,
- contribuer à l'organisation des réunions (location de salles, prise de notes...),
- assurer la gestion du temps (agenda, déplacements, réunions, réservations).

### *Description des formations*

Le niveau de diplôme demandé varie en fonction de la taille et des activités de l'entreprise concernée.

- Bac Pro Secrétariat

### *Aptitudes et qualités requises*

- Organisation, méthode, discrétion, bonne présentation, mais aussi esprit d'initiative et autonomie,
- Grande facilité de souplesse et d'adaptation : la secrétaire doit être capable d'identifier les urgences et les priorités, cesser puis reprendre un travail,
- Maîtrise des outils informatiques et bureautiques pour la saisie des documents, le téléphone et le fax pour transmettre des messages ou des informations,
- La maîtrise de l'expression écrite et orale est également indispensable. La pratique d'une langue étrangère est un atout.

# ASSISTANT(E) DE MANAGER

## **DESCRIPTION DU METIER**

L'assistant(e) de Manager est la collaboratrice d'un directeur général, d'un directeur d'unité ou d'un chef de service.

Ses responsabilités s'accroissent avec l'expérience et l'aptitude à s'adapter à l'évolution de l'entreprise. Des qualités confirmées peuvent conduire l'assistant(e) de direction à devenir le (la) collaborateur(trice) privilégié(e) des cadres supérieurs ou de la direction générale.

Il (elle) organise et coordonne pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service.

Il (elle) frappe, saisit et présente des notes et documents généralement à caractère confidentiel.

Il (elle) traite, exploite, suit une partie des informations du service, correspondance courante ou spécifique, réceptionne le courrier et organise les rendez-vous.

Il (elle) prépare les dossiers, rassemble les informations nécessaires à la prise de décision.

Il (elle) reçoit et filtre les communications téléphoniques, établit un contact direct avec son supérieur hiérarchique et l'extérieur.

L'activité professionnelle s'articule autour de trois pôles d'intervention dominants :

- **La communication**  
Communication écrite textuelle et visuelle, communication orale, prise de notes
- **L'organisation**  
Gestion de l'information textuelle et numérique, gestion du temps, gestion des activités, gestion des projets, planification, affectation des moyens, mise en œuvre, suivi, bilan d'opérations diverses.
- **La documentation**  
Recherche et exploitation des sources documentaires, choix et consultation de banques de données, constitution et actualisation de dossiers documentaires, organisation et gestion de la documentation.

### **Description des formations**

- BTS Assistant(e) de Manager

### **Aptitudes et qualités requises**

- Organisation, méthode, discrétion, bonne présentation, mais aussi esprit d'initiative et autonomie,
- Bon niveau de culture générale et maîtrise de l'expression écrite et orale,
- Aisance dans la communication et l'organisation,
- Maîtrise des techniques de base du secrétariat et des outils bureautiques,
- Niveau correct dans une langue étrangère, au minimum ; très bon niveau dans une ou deux langues étrangères si l'entreprise travaille à l'international.

# ASSISTANT(E) DE GESTION

## **DESCRIPTION DU METIER**

L'assistant(e) de gestion de PME-PMI exerce la fonction de collaborateur de dirigeant de petite ou moyenne entreprise.

Il(elle) est polyvalent(e) et assure les fonctions :

- **Administrative** (courrier, téléphone, documentation, classement, tenue de fichiers, gestion du personnel...)
- **Comptable**, (travaux de préparation qui ne sont pas pris en charge par un centre ou un cabinet de gestion, facturation, paie)
- **Commerciale** (accueil des clients, devis...)

Les activités de l'assistant(e) de gestion impliquent une pratique constante **des techniques de communication et de traitement de l'information** : accueil et information, courriers et rapports, téléphone, fax, messagerie électronique et traitement des informations.

### **Activités dans le domaine administratif :**

- Gestion des temps
- Organisation de voyages et déplacements
- Organisation de réunions
- Gestion administrative du personnel
- Relations avec les administrations
- Gestion et utilisation des matériels bureautiques

### **Activités dans le domaine comptable :**

- Suivi des opérations courantes en relation avec les clients, les fournisseurs, les salariés, les services fiscaux, les organismes sociaux
- Suivi des opérations courantes liées à la trésorerie
- Calcul de coûts

### **Activités dans le domaine commercial :**

- Relations avec les clients et fournisseurs
- Gestion des approvisionnements et des livraisons
- Participation à l'action commerciale

### **Principales formations**

- BTS Assistant(e) de Gestion PME-PMI
- D.U.T. G.E.A. option gestion appliquée aux PME-PMI

### **Aptitudes et qualités requises**

- L'assistant(e) de gestion doit posséder des compétences variées et accepter la diversité des tâches susceptibles de lui être confiées,
- Bonne culture générale, maîtrise de la langue française,
- Capacité d'analyse et de synthèse,
- Grande faculté d'adaptation,
- Sens des relations humaines et de la communication,
- Connaissance d'une langue étrangère si l'entreprise travaille à l'exportation.

Sources ACFCI, ONISEP, ROME

***Pour tous renseignements complémentaires, merci de vous adresser aux CFA de votre département figurant dans le guide de l'apprentissage édité par la Région Rhône-Alpes : [www.crm-rhonealpes.fr](http://www.crm-rhonealpes.fr) (rubrique Formation) ou [www.rhone-alpes.cci.fr](http://www.rhone-alpes.cci.fr) (rubrique Former les hommes) N'oubliez pas de participer aux journées portes ouvertes organisées par les CFA***