

## La FFMAS vous accompagne

### UN METIER « OXYMORE »

#### SECRETAIRE OU ASSISTANT(E) ? CLASSIQUE OU SPECIALISE(E) ?

« Nos emplois changent » et la FFMAS s'emploie, depuis de nombreuses années, à informer tous les professionnels concernés quant à ces changements, indispensables à connaître, pour bien (s')orienter, (se) former, choisir ou proposer une mobilité professionnelle, construire un plan de formation, recruter, et ce tout au long de la vie professionnelle, sans oublier rechercher un futur poste ou un nouvel acteur de la performance administrative de l'entreprise.

#### JE RAPPELE TROIS CONTEXTES POUR NOS EMPLOIS, TRES SIGNIFICATIFS

- 1- Notre travail est de moins en moins prescrit.** Avant, le manager explicitait ce qu'il y avait à faire et ce qu'il attendait de nous : c'est de moins en moins souvent le cas. Le manager parle immédiatement de résultat, quand il est énoncé, ce qui n'est pas toujours évident, et beaucoup plus souvent d'objectifs à atteindre. Donc c'est à nous de diagnostiquer le « comment » aboutir au résultat attendu, avec quels outils...
- 2- Nous sommes confronté(e)s à des flux d'évènements, d'informations** de plus en plus nombreux et aléatoires : il nous faut donc maîtriser la gestion de ces évènements et leur ordonnancement et, de fait, devenir un « routeur » de ces flux.
- 3- Enfin, les compétences professionnelles sont tellement multiples, plurielles,** qu'elles ne peuvent être toutes connues et encore moins décrites : donc pour être un(e) secrétaire ou assistant(e) compétent(e), il faut savoir identifier puis aller chercher la compétence manquante ou incomplète, ailleurs ; l'entreprise peut, grâce au plan de formation, agir en ce sens également...

Ces trois contextes changent, ou tout du moins, devraient changer complètement l'attitude attendue par chaque manager et justifient l'élévation des « compétences requises » pour que le binôme « secrétaire-assistant(e)/manager » soit efficient.

**Une figure de style française, « l'Oxymore » met en relief l'aspect « clair-obscur » de nos métiers aujourd'hui : spécialisés mais aussi polyvalents, respectant les secrets mais aussi au cœur de la communication partagée !**

- Rappel : Oxymore<sup>1</sup> :** du grec ancien *ὀξύμωρον* = ingénieuse alliance de mots contradictoires. (Bailly, Dictionnaire grec-français, p. 1387)

<sup>1</sup> **Alliance de mots** ou de visuels surprenants : association étroite de deux mots, de deux images de sens contraire pour renforcer une idée, pour les mettre mutuellement en valeur et créer un effet supplémentaire

**Urgence chronique :** bien connue dans nos métiers



Image : Ordinateur et secrétaire = oxymore car obligation d'utiliser les TIC, les outils partagés mais avec la notion de secret préservé.

Il va nous permettre aussi d'unir ce que la réalité du monde de l'entreprise oppose, à savoir :

- ¶ d'un côté cette impression générale, parfois péjorative, que nos métiers sont connus, bien définis, délimités, spécialisés
  - mais restrictifs, rangés au rayon des métiers invisibles, non productifs, non créateurs de valeur ajoutée,
  - soumis par ailleurs à de nombreux stéréotypes (métier féminin par excellence, sans avenir, sans lien avec le chiffre d'affaires : «ce n'est que..., je ne suis que secrétaire..., c'est un simple métier d'exécutant...»), qui font que, par exemple, les parents, en collège, se refusent à orienter leur enfant vers nos métiers «basses-œuvres» et sans avenir...
- ¶ de l'autre des compétences élargies à forte valeur ajoutée,
- ¶ des missions polyvalentes, voire multivalentes, impactant la pérennité de l'entreprise, de moins en moins prescrites, comme dit au-dessus, mais faisant de nous des acteurs de la performance, routeurs incontournables de l'information.
  - Du coup, nous trouvons des profils de poste exigeants.

C'est pourquoi aujourd'hui, quand un manager embauche quelqu'un pour du secrétariat, de l'assistantat,

- ¶ il veut en premier, bien entendu qu'il sache faire du secrétariat, cœur de nos métiers
  - tout en exigeant des compétences relationnelles fortes, mais aussi
- ¶ la capacité d'accueillir le client, le fournisseur,
- ¶ l'aptitude à manager (un petit rappel de la définition première de ce terme : faire tourner le manège)
  - l'organisation de l'entreprise,
  - la gestion du temps,
  - le travail en équipe,
  - l'accompagnement de projets, de restructuration,
  - l'organisation QHSE,
  - la gestion des risques dans la partie administrative et organisationnelle,
  - etc. «Une pieuvre !» 😊



## ALORS ? SECRETAIRE ET/OU ASSISTANT(E) ? CLASSIQUE ET/OU SPECIALISEE ?

Vous comprenez bien que ces différentes fonctions sont associées à un mode d'organisation du travail, en lien avec la taille de l'entreprise, le statut de l'entreprise, l'existence de conventions collectives, etc.

**Ces 2 profils continueront de coexister, car ils correspondent à des besoins différents des entreprises, des administrations et des associations.**

Ils peuvent par contre, ne pas coexister dans les mêmes structures ou dans les mêmes lieux, en fonction de l'intégration, par les managers, de tâches courantes.

Nous pouvons affirmer que **les profils plus classiques du secrétariat ne sont pas prêts de disparaître**, du fait de la forte technicité bureautique exigée ou de la spécialisation proche à certains secteurs d'activité (secrétaire, secrétaire médicale, médico-sociale, juridique, secrétaire de mairie...).

En revanche, les acteurs de ces métiers doivent **s'adapter à la "délocalisation" des tâches**, qui peut prendre plusieurs formes (travail à domicile, externalisation des tâches, "expatriation" des tâches) et **concevoir 2 voire 3 contrats de travail à temps partiel pour comptabiliser un temps plein.**

## ET TOUJOURS, DE NOUVELLES COMPETENCES COMPORTEMENTALES ET MANAGERIALES

Pour nos métiers, l'exigence de **compétences comportementales** a été mise en exergue, même si cette notion, comme compétence particulière, n'est pas aisément cernable.

Elle peut être définie comme :

- la **capacité à s'adapter à des situations variées et de plus en plus complexes** : réactivité, autonomie, initiative, prise de décisions
- la **capacité à chercher l'information, à l'analyser, à créer une veille informationnelle**,
- **compétence à communiquer**, à l'écrit comme à l'oral,
- à pratiquer une écoute active,
- à argumenter et convaincre les autres.

Ce qui correspond en fait à des compétences plutôt managériales.

Rappelez-vous également que si les entreprises recrutent souvent au niveau BTS, c'est pour se sécuriser par rapport à l'avenir, mais également par rapport au présent. En recrutant un BTS, le manager pense avoir le minimum de ce dont il a besoin.

Les profils de secrétaires/Assistant(e)s, moins centrés sur la bureautique (compétences techniques devenues un minimum), valorisant des compétences élargies et de meilleurs atouts individuels (exemple : compétences langagières en Français et au moins une langue étrangère), permettent d'envisager une meilleure employabilité.

En cette fin d'année 2015, nous assistons à une **relance des recrutements, selon les secteurs d'activité**, bien évidemment, mais hélas, toujours pas d'éthique salariale pour **rémunérer à leur vraie valeur** ces professionnel(le)s (nous continuons de voir des propositions de salaires au SMIC, ou proche, ce qui est inacceptable !)

## AVEC L'OBSERVATOIRE DES METIERS DE LA FFMAS

**L'observatoire des métiers de la FFMAS travaille et communique régulièrement sur des statistiques, sur l'évolution des compétences nécessaires au maintien ou au développement de l'employabilité.**

Rejoignez-nous,

- vous, acteurs de nos métiers,
  - vous, managers,
  - vous, recruteurs «chasseurs de tête»,
  - vous formateurs et enseignants,
- afin de **partager** vos connaissances, vos expériences, vos besoins
- mais aussi de **témoigner** auprès des acteurs en poste, des demandeurs d'emploi, des étudiants, de leurs parents
    - et, ainsi, les **aider** à choisir leur orientation, leur formation
      - pour **développer** leur, votre employabilité d'aujourd'hui et de demain.

A très bientôt

**Annie GONOD**

Expert métier FFMAS

Observatoire – Veille métiers FFMAS

[annie.gonod@ffmas.com](mailto:annie.gonod@ffmas.com)

