

Le **Guide**
des **Assistant(e)s**
de *A* à *Z*

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



ÉDITEUR DE SAVOIRS

Le Guide
des **Assistant(e)s**
de **A** à **Z**

5^e édition

Dorothée BAZIN
Anne BROILLIARD

DUNOD

Dorothee Bazin : dpsc@orange.fr
Anne Broilliard : a.broilliard@orange.fr

Conseiller éditorial : Marc Corcos

Crédits photos couverture :
© Scanrail – Fotolia.com
© iuneWind – Fotolia.com

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2014

5 rue Laromiguière, 75005 Paris
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-070821-5

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Remerciements

Nous remercions sincèrement :

- Les milliers d'assistantes qui au fil de notre carrière de consultant-formateur nous ont fait partager leurs interrogations et leur expérience.
- Les organismes de formation qui nous ont ouvert leurs portes.
- Les entreprises qui nous ont confié l'organisation de leurs secrétariats et la formation de leurs personnels.
- Les 30 managers qui – en 2013 – ont accepté de participer à notre enquête sur la nouvelle répartition des rôles entre eux et leurs assistantes.
- Et les « Top assistantes » d'aujourd'hui qui ont relu et enrichi notre 5^e édition de leurs réflexions et innovations personnelles.

Anne BROILLIARD – Dorothee BAZIN

Table des matières

Avant-propos	1
Introduction	
Être assistante aujourd’hui	3
Accueil	
Faites une bonne première impression !	15
Savoir-faire organisationnel	17
Savoir-vivre	22
Archivage	
Archivez moins pour archiver mieux !.....	29
Ce qu’il faut absolument savoir pour pouvoir agir.....	31
À quelles difficultés se heurte-t-on aujourd’hui ?	34
Comment s’y prendre en tant qu’assistante ?.....	36
Classement	
Classer moins, classer utile	43
Une nouvelle donne	46
Les préalables à toute réorganisation.....	48
Maîtriser le classement papier.....	50
Être acteur dans le processus de classement électronique	55

Comptes rendus

Soyez synthétique... de la prise de notes au compte rendu !....	61
Phase 1 – Se préparer en amont	63
Phase 2 - Pendant la réunion	66
Phase 3 – Après la réunion.....	69
Relire et mettre en page votre compte rendu	74
Jouer la carte « diffusion rapide et développement durable »	76

Courrier et messagerie

Soyez la « pro » du traitement de l'information !	79
Traiter le courrier à l'arrivée.....	82
Traiter le courrier papier au départ	88
Traiter efficacement le courrier électronique	91
Produire des documents de qualité	94
Soigner la rédaction de ses e-mails	96

Documentation

Soyez en veille permanente !	103
Faire l'inventaire de l'existant	105
Recenser les besoins des utilisateurs	106
Lire pour autrui	107
Savoir diffuser les informations.....	109
Repérer les sources d'information.....	111
Garantir la sécurité des informations sensibles	115

Équipe performante

Faites du team building	119
Chercher une organisation optimale « entre assistantes »	121
Analyser objectivement une situation donnée	122
Passer un contrat gagnant/gagnant avec ses managers	125

Organisation

Gagnez du temps et faites-en gagner aux autres !	133
Prendre conscience de l'occupation de son temps	135
Avoir la GPS attitude	138
Gagner du temps grâce à une bonne gestion des agendas....	140
Anticiper et organiser votre travail grâce au gestionnaire de tâches	142
Communiquer par « shuttle mail »	145
Créer le manuel de son poste.....	147
Optimiser son espace de travail	147
S'organiser grâce à son système de messagerie	149

Réunions

Jamais sans ma check-list !	157
Réfléchir avant d'agir	159
Suivre la liste de contrôle à la lettre	163
Assurer le bon déroulement de la journée.....	173
Assurer le suivi	174
Organiser des réunions à distance	176

Téléphoner

Souriez, on vous écoute !.....	181
Savoir communiquer au téléphone : 5 écueils à éviter.....	184
Savoir s'organiser : 4 principes à appliquer.....	188
Maîtriser un minimum d'anglais : 7 phrases clés	192

Voyages

« Heureux qui comme Ulysse a fait un beau voyage... »	197
Préparer le voyage.....	200
Effectuer les dernières vérifications avant le départ	208
Assurer le suivi au retour du voyageur	210

Les chemins de la réussite	215
Être en alerte.....	218
Maintenir et développer ses compétences.....	219
S'investir dans des projets	221
Faire reconnaître et valider son expérience	221
Se tester sur le marché du travail	222
Le mot de la fin	225
Annexes	227
Exemples de description de poste :	
missions confiées	227
Créer le manuel de son poste.....	231
Dictionnaire <i>globish</i>	234
Sites Internet utiles	239

Avant-propos

Pourquoi ce livre ?

Parce qu'à nos débuts, nous avons exercé le métier de secrétaire, puis managé et formé des assistantes, les nôtres d'abord et toutes celles venues chercher et apporter leur expérience professionnelle dans nos stages, lors de conférences ou de salons professionnels.

Parce que depuis une trentaine d'années, nous sommes toujours à l'écoute des attentes des managers et des assistantes et que nous continuons de les rencontrer et de les interviewer.

Parce que, à l'occasion de cette 5^e édition, nous avons envie de partager avec vous tout ce que nous avons appris et expérimenté de neuf.

À qui s'adresse ce livre ?

Aux assistantes qui ont reçu une formation spécifique, et cherchent à avancer, se renouveler et gagner en efficacité.

Aux jeunes – ou moins jeunes – qui n'ont pas ouvert le sésame du BTS et veulent s'approprier rapidement ce qu'elles n'ont pu apprendre au travers d'études ou de formation continue.

À toutes celles qui sont amenées à coacher, sans filet, des assistantes juniors ou à jouer un rôle fédérateur dans leur entreprise.

Comment le lire ?

En toute liberté, dans le désordre, au gré de votre humeur, de votre curiosité ou de vos interrogations.

En effet, chaque chapitre est complètement indépendant des autres hormis l'introduction.

Vous y naviguerez comme dans un dictionnaire : « A » comme accueil, « C » comme classement...

Chaque chapitre a la même structure :

1. Une petite phrase qui peut devenir votre devise.
2. Un test pour mesurer vos points forts, vos points faibles.
3. Des conseils pratiques, de la méthodologie.
4. Des témoignages vous faisant bénéficier d'expériences vécues côté assistantes ou managers.
5. Et en résumé, les clés de la réussite.

En effet, ce guide se veut tourné vers l'action.

Vous le verrez à l'issue de chaque chapitre, la balle est dans votre camp.

Prenez-la au bond !

Introduction

Être assistante aujourd'hui

« On devient l'assistante que l'on a envie d'être. »

Une brève histoire du secrétariat

Au commencement, un métier masculin

Sans remonter aux scribes des pharaons, le mot secrétaire¹ au XVII^e siècle signifiait confident, celui à qui on confie des secrets : « Tu seras de mon cœur l'unique secrétaire et de tous mes secrets, le grand dépositaire » (Corneille, *Le Menteur*, acte II, sc. 6).

Au XVIII^e siècle, le secrétaire écrit des lettres pour une personne à laquelle il est attaché. Voltaire s'exprime ainsi : « Je ne prétends pas avoir d'opinion à moi ; je dois être le secrétaire de ceux qui ont des lumières et du goût ».

On parle des secrétaires au masculin.

Au XIX^e-XX^e siècle : une profession féminisée aux stéréotypes bien ancrés

L'arrivée du téléphone et des machines à écrire change les critères de recrutement. On cherche : jeunes filles de bonne famille, possédant une excellente orthographe, un bon savoir-vivre et une expérience du piano, garantie d'une certaine vélocité au clavier.

1. Cf. le dictionnaire Littré.

La profession complètement féminisée se taylorise¹ et s'organise autour d'une certaine division du travail : dactylographe, secrétaire, secrétaire de direction, bâton de maréchal pour celles qui auront la « chance » d'accompagner leur patron vers une carrière de directeur.

Le métier de secrétaire est complètement stéréotypé. Les qualités typiquement féminines : bonne présentation, discrétion, diplomatie, disponibilité, bonne humeur sont mises en avant plus que les compétences professionnelles.

1980-1990 : la rupture bureautique

Les machines de traitement de texte arrivent dans les secrétariats, suivies rapidement par les PC « *Personal Computers* » avec « la bande des 4 » logiciels : traitement de texte, tableur, grapheur, base de données. Puis commencent à poindre la messagerie et le classement électronique.

Devant ces nouvelles technologies, certaines ont peur de perdre leur place et freinent des quatre fers ; d'autres, « les nouvelles secrétaires » y voient une opportunité d'évoluer. On les appellera désormais « assistantes ».

Depuis 1990 : l'explosion du Net

Bien que les premiers réseaux de communication soient apparus aux États-Unis dès les années 1960, il faudra attendre 1990 en France pour que les managers se mettent à la micro-informatique... bien après les secrétaires...

Et c'est l'explosion du Net avec ses corollaires : micro-ordinateurs portables, clés USB, smartphones, tablettes, réseaux sociaux, qui va achever de bouleverser l'organisation managers/assistantes. Nous en sommes là.

Un métier toujours en mutation

Au début des années 2000, les managers étaient devenus « *nomades* » – avec un point fixe : « leur » secrétariat, véritable interface entre leur équipe d'appartenance, les services internes et l'extérieur.

1. Frederick Winslow Taylor (1856-1915), ingénieur américain, promoteur de l'« organisation scientifique du travail » dans l'industrie. Il finira par influencer profondément l'organisation administrative des entreprises.

Aujourd'hui, beaucoup sont non seulement nomades, mais de plus en plus « autonomes » : ils travaillent sans assistante, ou la partagent à plusieurs ou font appel à leurs services de façon très ponctuelle.

Les assistantes délestées, partiellement ou totalement, de tâches classiques qui leur incombaient, continuent leur mutation rendue possible grâce à l'élévation du niveau de formation initiale (Bac+2, +3, voire davantage) et à l'adaptation des BTS aux besoins du marché :

- le BTS Assistante de direction a disparu ;
- le BTS Assistant(e) de gestion est maintenu ;
- le BTS Assistant(e) manager est né en 2008.

Vient s'ajouter désormais la « Licence professionnelle de Gestion administrative ».

Une typologie de métiers à géométrie variable, une organisation façon « puzzle »

Plus de portraits types, plus de grandes catégories bien définies. C'est ce que révèle notre dernière enquête auprès d'une trentaine de managers¹. Certes, elle n'a pas valeur statistique, mais reflète bien une tendance générale.

L'assistante personnelle : en voie de disparition ?

En effet, certains managers sont complètement « autonomes », autrement dit, se passent totalement d'assistante pour l'accueil de leurs visiteurs, le filtrage de leurs appels téléphoniques, le traitement de leur courrier et de leur messagerie ; leur classement, leur documentation, la gestion de leur agenda, la préparation et le suivi des réunions, l'organisation de leurs voyages, etc. Et cela s'avère indépendant de l'âge des capitaines, de leur statut hiérarchique, du secteur d'activité et de la taille de leur société. Ce transfert d'activité s'appuie plutôt sur le développement technologique et la culture d'entreprise, notamment dans les entreprises anglo-saxonnes².

1. Notre enquête a porté sur les profils suivants : fondateur de start-ups, PDG, DG, directeur marketing et RH, consultant, directeur régional, chef de projet, cadres juniors ; choisis dans des PMI, PME, ETI, grands groupes nationaux ou internationaux ; aux activités aussi variées que l'industrie, le courtage, la gestion de fonds, les travaux publics, le e-commerce, la presse, la grande distribution, la fonction publique, la banque.

2. Voir témoignages en fin de chapitre.

D'autres se reposent encore sur leurs assistantes, mais partiellement et de façon non standardisée. Ex. : elles vont encore filtrer des appels... quand le manager est à son bureau, ou prendre des messages... en cas d'absence ; lire et dispatcher le courrier à l'arrivée... mais sans avoir accès à leur messagerie ; organiser les déplacements... ou non ; préparer les réunions et assurer les comptes-rendus... ou pas. Les choses s'organisent façon « puzzle », chacun détenant des morceaux – pas forcément les mêmes – qui s'assemblent de façon complémentaire.

L'assistantat personnel – au sens assistance à la personne – est en régression. En revanche le métier se développe sur deux axes : l'assistance à une équipe opérationnelle ou fonctionnelle et les managers attendent d'elles beaucoup plus d'autonomie¹...

L'assistance à une équipe fonctionnelle

Assistante marketing ou commerciale, assistante RH, assistante de communication, assistante achats, assistante informatique, etc. Elles n'assistent pas les personnes en tant que telles, mais sont au service d'une des grandes fonctions de l'entreprise.

Leur rôle se situe à des niveaux différents :

- Rôle sans vraie valeur ajoutée, assez répétitif, mais absolument indispensable : il s'agit de saisir et d'extraire beaucoup d'informations dans des bases de données internes. Cela requiert énormément de rigueur, car ces données doivent être parfaitement fiables.
- Ou rôle pointu qui en fait des spécialistes au fil du temps. Elles apprennent sur le terrain, suivent des formations spécialisées, obtiennent délégation sur le traitement de dossiers spécifiques. Elles peuvent même sortir de la filière assistante², mais courent le risque de se trouver rapidement en concurrence avec de jeunes diplômés Bac +5 qui cherchent un premier poste.

L'assistance à une équipe opérationnelle

Ici, elles sont assistantes auprès d'équipes qui travaillent sur le cœur de métier de l'entreprise : chefs de projets, ingénieurs, consultants, avocats d'affaires, fondés de pouvoir, conseillers clientèle, etc. Certes, elles ne vont pas devenir

1. Début 2014, 98% des 660 managers interviewés par Opinion Way pour Randstad le disent.

2. Ex : assistante formation → chargée de formation → chef de projet formation → responsable formation ; assistante recrutement → chargée de recrutement, etc.

consultants ou ingénieurs, mais jouent un rôle clé par l'efficacité dont elles doivent faire montre.

- Rôle technique dans la finalisation de documents volumineux : rapports ; réponses à appels d'offre, manuels de procédures, etc. Elles récupèrent les fichiers provenant de différents auteurs et logiciels : traitement de texte, tableurs, graphiques. Dans le respect de chartes graphiques, elles assurent la mise en forme des documents et leur reproduction réalisée en interne ou sous-traitée. Elles se portent garantes du résultat final. Elles sont amenées à travailler en équipe de jour ou de nuit au gré des contraintes de leur entreprise et des contrats.
- Rôle d'interface. Elles assurent la gestion administrative de leur entité (interface avec la DRH et la direction financière). Et, grâce à des outils collaboratifs, elles mettent à la disposition de leur équipe opérationnelle des informations à jour indispensables à leur efficacité individuelle et collective. Elles sont garantes du respect des procédures. Aussi voit-on certaines jouer un rôle actif dans la mise en place et le suivi de la qualité, de la GED ou de l'Intranet.

Les assistantes de direction

Ce titre n'a plus de signification précise en tant que contenu de poste. Il indique simplement un niveau dans les grilles de classification, avec son corollaire salaire et son statut cadre ou non cadre.

- Soit on parle ici des assistantes de PDG ou de DG qui continuent d'assurer le filtrage des appels, la gestion des agendas, les comptes rendus de réunion, l'organisation des voyages, la préparation de certains dossiers... le tout en maîtrisant une ou plusieurs langues. Le gain de temps qu'elles procurent aux dirigeants est fondamental et l'intérêt pour beaucoup d'entre elles est d'être au cœur du pouvoir avec ses contraintes et ses satisfactions¹.
- Soit on parle d'assistantes qui ont obtenu le statut d'assistante de direction grâce à leur ancienneté et leur niveau de compétences. Mais en fait, elles sont assistantes d'une équipe fonctionnelle ou opérationnelle et certaines se sentent proches des « office managers » au contenu encore flou en France².

1. Voir description de poste en annexe, p. 227.
2. Voir témoignages en fin de chapitre.

Le secrétariat externalisé

Issues le plus souvent du secrétariat, les « auto-entrepreneuses » proposent aux entreprises d'externaliser l'accueil téléphonique, la prise de rendez-vous, la production de documents... Nous les citons pour mémoire, car notre Guide ne traite pas de la création d'entreprises, voie nouvelle et novatrice pour celles qui ont le goût de l'indépendance et du risque.

Et pourquoi pas des assistantes virtuelles ?

C'est ce que développent des concepteurs de logiciels. L'assistante digitale s'intègre au système informatique existant (messagerie, intranet, GED, Smartphone) et vous pouvez lui donner l'instruction verbale de réserver une salle de réunion, envoyer un mail ou un SMS, retrouver et vous envoyer des documents stockés dans la GED, etc. L'assistante virtuelle est disponible 24 heures su 24.

Les facteurs de changement et les compétences à développer

Les innovations qui affectent le monde du travail modifient en permanence le métier d'assistante.

Le contexte économique mondial, les innovations technologiques, les nouvelles formes d'organisation du travail transforment le métier, obligent les assistantes à se remettre en question et à adapter leurs compétences pour maintenir leur employabilité.

Quels sont les changements majeurs qui transforment le métier aujourd'hui ? Anticiper ces mutations devient essentiel pour ne pas les subir.

Le contexte extérieur

Une nouvelle donne économique mondiale

Elle est faite d'instabilité : bulle Internet, immobilière, matières premières... et nous ne sommes pas à l'abri des prochains aléas, entraînant recul ou faiblesse de la croissance, déséquilibres financiers, chômage... Comment conserver son employabilité dans ce contexte ? Il faut se mettre dans l'état d'esprit que le monde va continuer d'être instable et rester à l'écoute d'un monde qui change en développant sa culture économique et sa connaissance des enjeux (valeurs, objectifs) de son entreprise.

L'internationalisation des marchés

Les moyens de transport et de communication réduisent les distances et favorisent les échanges. Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille ou leur domaine d'activité, subissent les effets de la mondialisation. Leurs fournisseurs ou clients sont parfois étrangers. Elles doivent se soumettre aux règles commerciales ou environnementales de la Communauté européenne. Il faut apprendre à travailler avec des cadres étrangers et à évoluer dans un environnement multiculturel. Le bilinguisme est incontournable !

L'impact de la RSE (Responsabilités Sociétale de l'Entreprise)

Le développement durable est au cœur des préoccupations de la planète toute entière ! Conscientes des enjeux pour l'environnement, les entreprises s'engagent dans une démarche de RSE qui affecte toutes les fonctions internes. Réduction des coûts, économies d'énergie, service de qualité dans le respect de l'environnement et la satisfaction du client. Les assistantes ont un rôle à jouer dans la mise en place de l'éco-responsabilité et travaillent dans le respect des démarches engagées dans leur milieu professionnel.

La fin de l'emploi à vie

Personne n'est à l'abri d'une délocalisation, d'un dépôt de bilan ou d'un retour forcé vers Pôle Emploi... Se mettre en tête que rien n'est jamais acquis. Il est nécessaire de se soucier en permanence de son niveau de compétences. Savoir gérer et manager ses talents est essentiel pour maintenir son employabilité et faire face à une nouvelle recherche d'emploi.

Les innovations technologiques

L'informatisation des processus administratifs

Gérer le planning des congés, réserver un titre de transport, s'inscrire à une session de formation, gérer les fournitures, réserver une salle de réunion, autant de tâches dévolues autrefois aux assistantes et directement gérées aujourd'hui par les collaborateurs grâce aux applications informatiques mises à leur disposition. Le secrétariat n'est donc plus le passage obligé pour accomplir les tâches administratives.

Le nomadisme des managers

Grâce aux outils de communication à distance, le travail est possible hors de la sphère de l'entreprise. Bardé d'outils portables, le manager est de moins en moins présent à son bureau. Il doit être joignable à tout moment et les outils pour ce faire ne manquent pas : smartphone et ordinateur portable, iPad, e-books, tablettes électroniques, écrans tactiles et autres logiciels de reconnaissance vocale. L'assistante reste le point d'ancrage, la seule sédentaire dans ce monde de nomades ! À elle de mettre en place de nouvelles formes de communication à distance avec ses collaborateurs.

L'explosion des systèmes de communication et du partage des informations

Internet est une base de données gigantesque qui a réponse à (presque) tout. Il y a aujourd'hui 2,3 millions de requêtes sur Google par minute dans le monde ! Encore faut-il savoir trouver la bonne information au bon endroit, utiliser les bons moteurs de recherche et organiser ses sites favoris pour gagner du temps.

Voici l'ère du Web 2.0 ; le travail collaboratif est partagé sur des espaces communs. Wiki, SharePoint ou Quick Place sont des plateformes collaboratives dédiées à une communauté identifiée qui partage les informations à distance. L'assistante a un rôle essentiel dans la gestion et la mise à jour des données sur ces espaces de travail partagé.

Après la GED (Gestion Électronique des Documents), le « *cloud computing* », littéralement informatique dans les nuages, désigne l'utilisation de serveurs distants (en général accessibles par Internet) pour traiter ou

stocker l'information. C'est une nouvelle façon de sauvegarder les fichiers et de travailler à distance à partir d'outils connectés.

Dans un avenir proche, le « *big data* », (littéralement grosses masses de données) pourra aider les entreprises, tous secteurs confondus, à réduire les risques, à améliorer la prise de décision et leurs performances.

On nous annonce déjà le Web 3.0 qui est à ce jour considéré comme « l'Internet des objets » ou « l'Internet des choses ». Nos objets ou matériels vont être intelligents et penser et faire à notre place !

Pour faire face à ces innovations, sachons nous tenir au courant de toutes ces nouveautés et de leur utilisation. Les intégrer dans notre travail quotidien, permet de gagner du temps sur les tâches secondaires et se concentrer sur des activités à véritable valeur ajoutée.

Les innovations organisationnelles et sociales

Réorganisation permanente

La conjoncture en forte mutation contraint les entreprises à un effort permanent de modernisation et d'adaptation. Fusion, acquisition, réorganisation, quel que soit son secteur d'activité, chaque entreprise est aujourd'hui conduite à réinventer en permanence ses facteurs clés de succès. Il faut être réactif et modulable ; on travaille dans une organisation matricielle de plus en plus complexe ou en mode projet. Les assistantes ont toute leur place au sein de ces équipes à géométrie variable ou qui travaillent temporairement en mode projet.

Travail décentralisé

C'est la fin du bureau individuel : on partage son espace de travail (*open space*). Dans certaines organisations, on pratique même le « Flex office » ; les espaces de travail sont mobiles et non attribués.

Le télétravail se développe grâce aux outils de travail à distance. Certaines assistantes le pratiquent avec succès. Les avantages sont nombreux : diminution des temps de transport, accès au réseau interne en permanence, pouvoir de concentration favorisé, etc.

Arrivée de la génération « Y »

Les jeunes de 25-30 ans bousculent parfois l'ordre établi. Ils ont parfois des difficultés à accepter les règles. Ils sont impatients, aiment le travail en équipe.

Ils sont branchés en permanence sur le monde grâce à une maîtrise totale des nouvelles technologies et participent grandement à la montée en puissance des réseaux sociaux.

Engagement dans les grandes causes nationales

Mission handicap, plan d'action senior, parité homme/femme, risques psychosociaux, qualité de vie au travail, équilibre vie professionnelle et vie personnelle et mécénat d'entreprise, autant de domaines qui sont au cœur des préoccupations des entreprises. On constate qu'elles s'engagent davantage dans ces grandes causes car elles sont tenues de publier des chiffres officiels pour rendre compte de leur action.

Pour les assistantes, ces grandes causes sont de vrais tremplins quand elles savent saisir les perches tendues. En participant à des groupes de travail transverses sur la mise en œuvre de ces projets, elles y trouvent une bonne occasion de développer leur réseau au sein de l'entreprise et de donner une autre image de leur métier en interne et de devenir chargée ou chef de projet pour les plus performantes.

Vers le zéro secrétariat ?

Témoignage de Véronique Bontemps, directeur marketing, Kimberly Clark France

Filiale du groupe américain Kimberly Clark, fabricant de produits de consommation destinés à l'hygiène personnelle et aux soins. Effectifs monde : 52 000 personnes ; effectifs siège social France : 80 personnes.

« Chacun est équipé techniquement pour pouvoir gérer son agenda et ses mails en direct.

100 % des salariés de la filiale sont équipés d'une carte bleue de l'entreprise connectée au système de notes de frais (qui se remplit automatiquement et demande seulement une vérification rapide).

Nous avons extrêmement peu de papier (d'ailleurs nous avons peu d'espace pour le stockage, car ce n'est pas nécessaire (plus ou moins, 4 étagères par personne). Donc pas de dossier papier à gérer et à classer. 100 % des salariés de la filiale sont autonomes sur PowerPoint et font leurs propres présentations.



Il n'y a donc plus "d'assistante personnelle" (y compris pour la DG du pays). Mais, il y a une assistante pour chaque service qui va se charger généralement des tâches répétitives et administratives (mais indispensables), tâches qui ne nécessitent pas de valeur ajoutée, mais demandent beaucoup de rigueur. »

Témoignage de C. P, responsable RH, société leader mondial de l'emballage papier

41 000 personnes, implantée dans 32 pays.

« Mon assistante RH a de vraies responsabilités sur certains dossiers : accueil des nouveaux arrivants, suivi des formations, suivi des effectifs etc. Elle est réellement une assistante qui a des compétences RH et n'est pas "ma" secrétaire. Je suis totalement autonome sur les aspects secrétariat. »

Témoignage de C. B, conseillère clientèle entreprises, groupe bancaire

« Nos assistantes, nous les faisons monter en compétences pour faire gagner du temps à l'équipe. Elles sont là pour observer, organiser et mettre en place des outils nous permettant d'être réactifs dans le suivi et la relance de nos clients. Ex : préparation et suivi budgétaire, interface RH, recherche documentaire sur les entreprises (clients ou prospects), suivi du sponsoring, mise à jour de mandats de gestion, information clients sur les modifications réglementaires, gestion des alertes, blanchiment, etc. Nous sommes donc dans l'échange pour répondre au mieux aux attentes de nos clients et de notre hiérarchie. »

Témoignage d'Alexandra Lerat¹, assistante de DG – filiale française d'un groupe allemand de 1 200 personnes

Produits de grande consommation.

« À ce niveau, je parle couramment trois langues : français, anglais, allemand.

Mes missions classiques d'assistante sont restées les mêmes, mais mon champ d'action s'est élargi puisque j'intègre le comité de direction.



J'assiste aux réunions, rédige les comptes-rendus et suis partie prenante aux décisions. Par exemple, je donne mon avis sur les questions organisationnelles et joue un rôle d'alerte sur des sujets variés : choix de date inopportun pour une réunion ou un événement, malaise ressenti et exprimé par le personnel, etc.

Je prends également en charge des dossiers que je gère en toute autonomie, tels que les dossiers du personnel et les frais généraux.

De plus, je fais partie de groupes de travail sur la mise en place de nouveaux *process* par exemple : comment rationaliser les frais généraux ou le développement de nouveaux outils. J'ai été *pilot user* pour la mise au point des réservations en ligne. »

Témoignage de Barbara Moulin Rabel², assistante de direction auprès de 2 DGA (l'un en charge de la France, l'autre de la Suisse et de l'Allemagne), groupe Vinci

« Je suis parfaitement bilingue allemand/français.

Ma mission est d'assurer leur « confort » (tenue d'agenda, filtrage téléphonique, organisation de déplacements complexes à l'étranger) et l'interface avec les directeurs dans les filiales étrangères. Mais aussi le *reporting*, la gestion des grosses affaires et la préparation des dossiers stratégiques.

J'ai découvert deux choses :

– qu'assurer la fiabilité de leur logistique professionnelle quotidienne est tout un art et une nécessité impérieuse pour eux : leur efficacité en dépend. Cela m'amène à voir ce rôle sous un autre angle et à l'assumer pleinement.

– qu'être au cœur du pouvoir et de la stratégie est très intéressant. »

(1) Extrait d'une interview parue dans les Newsletters de DB Secrétariat conseil

(2) Extrait d'une interview parue dans les Newsletters de DB Secrétariat conseil

Accueil

Faites une bonne première
impression !

Sommaire

Test – Faites-vous bonne impression ?	16
Savoir-faire organisationnel	17
<i>Gérer l'agenda-planning</i>	17
<i>Fixer un rendez-vous</i>	17
<i>Préparer l'entretien</i>	18
<i>Prévenir l'hôtesse</i>	18
<i>Préparer les lieux</i>	18
<i>Accueillir le visiteur</i>	19
<i>Se présenter</i>	19
<i>Faire patienter</i>	20
<i>Et si l'attente se prolonge...</i>	20
<i>Soigner l'image de votre bureau</i>	20
<i>Veiller au bon déroulement des entretiens</i>	21
<i>Prendre congé</i>	21
<i>Assurer le suivi de la visite</i>	22
Savoir-vivre	22
<i>Toujours donner une bonne première impression !</i>	22
<i>Maintenir une bonne image</i>	23
<i>Faire face à un visiteur mécontent</i>	25
<i>Accueillir en anglais</i>	26
Pourquoi parler du « look » en entreprise » ?	27

Faites-vous bonne impression ?

OUI NON

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 – Vous avez accès à l’agenda papier ou électronique de vos managers seulement pour information. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – Vous êtes habilitée à gérer leur emploi du temps (prise de rendez-vous, réunions, etc.). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – Vous avez défini ensemble les règles du jeu de cette gestion. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 – Si vous avez la responsabilité de l’accueil des visiteurs : | | |
| – Vous mettez à jour en temps réel la base de données « visiteurs » (téléphone, e-mails, réseaux sociaux). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Vous leur envoyez un plan d’accès à vos locaux (itinéraire, parking, formalités sécurité, étage, n° de bureau). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Vous prévenez les hôtesse d’accueil de l’arrivée d’un visiteur afin qu’il se sente attendu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Vous accueillez vous-même les visiteurs avant de les accompagner chez vos managers. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Vous vérifiez l’état des lieux (salle d’attente, salle de réunion...) et savez offrir un café. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 – Vous maîtrisez les basiques de l’anglais en cas de besoin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 – Vous êtes toujours soucieuse de l’image que vous véhiculez (look, langage, sobriété de votre bureau, etc.) et de sa cohérence avec celle de votre entreprise. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si les « Oui » l’emportent, vous jouez un vrai rôle dans l’accueil des visiteurs et en maîtrisez les paramètres.

Si les « Non » sont majoritaires, ou vous n’avez pas en charge cette mission ou vous n’en maîtrisez pas tous les codes.

« On n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression. »

P. Bloch et R. Hababou

À travers ce test, vous venez de prendre conscience de votre rôle dans l'accueil des visiteurs de votre société. Il est plus ou moins grand selon votre type d'entreprise, sa culture et son style de management. Mais une chose est sûre : en quelques instants, la première impression donnée va être bonne... ou nettement moins.

Or de quoi est fait l'accueil ? De 20 % de technique et de 80 % de qualités personnelles dont nous vous livrons ici les secrets.

À vous de voir comment améliorer ce mélange de savoir-faire organisationnel et de savoir vivre, compte tenu de la mission qui vous est confiée.

Savoir-faire organisationnel

Gérer l'agenda-planning

Faites-vous préciser par votre manager les jours ou les heures de la journée qu'il préfère réserver aux visites. Bloquez à l'avance des plages horaires dans l'agenda pour consacrer le temps nécessaire aux visiteurs.

Fixer un rendez-vous

Donnez et notez des indications très précises : durée prévue, moyens d'accès, itinéraire, surtout si vous êtes installés dans une lointaine et inaccessible banlieue ou à la campagne! N'hésitez pas à envoyer un plan d'accès avec le rappel de vos coordonnées.

Prenez garde aux réunions qui se prolongent, aux retours de déjeuner tardifs. Un visiteur, en principe, se présente à l'heure : évitez donc de le faire patienter.

Prévoyez toujours un laps de temps suffisant entre deux entretiens ou à l'issue d'une réunion, ne serait-ce que pour permettre à votre manager de faire une rapide synthèse, de réfléchir aux suites à donner et de se préparer à recevoir son nouvel interlocuteur.

Évitez de fixer des rendez-vous au retour d'un voyage ou à la veille d'une réunion importante, votre manager sera moins disponible.

Quel que soit le visiteur, faites en sorte que votre manager n'annule pas plusieurs fois de suite ses rendez-vous : c'est alors à vous qu'incombe la délicate responsabilité d'avertir la personne ... quand elle n'est pas déjà dans le hall d'entrée !

Préparer l'entretien

« Lundi 11h30, rendez-vous avec Monsieur Martin, commissaire aux comptes. »

Dès 9h, rappelez ce rendez-vous à votre manager par téléphone ou mail selon vos conventions. Vous vous assurez qu'il a bien le dossier correspondant, vous préparez les documents nécessaires à cet entretien si cela fait partie de vos missions.

NB – N'oubliez pas d'utiliser Outlook ou Lotus Notes comme pense-bête !

Prévenir l'hôtesse

Si vous avez des hôtesse d'accueil, tenez-les au courant des visiteurs attendus. Envoyez leur le planning des rendez-vous de la semaine, ou mieux mettez à jour en temps réel le planning électronique auquel elles ont accès.

Si vous attendez plusieurs visiteurs pour une réunion, prévenez l'hôtesse de la date, de l'heure et du lieu exact et confiez-lui à l'avance la liste des personnes attendues et le nom de leur société. Combien de fois sommes-nous mal accueillis par des hôtesse qui ignorent ce qui se passe dans leur entreprise et que de temps perdu à rechercher désespérément qui est l'organisateur de la réunion et où elle est censée se dérouler ! Il est très important que le visiteur se sente attendu...

Préparer les lieux

Si le rendez-vous a lieu dans une salle de réunion ou le bureau d'un de vos managers, vérifiez l'état des lieux. Même si vous considérez que ces tâches ne font pas partie de vos attributions, n'oubliez pas que vous participez, comme tous les autres membres de votre entreprise, à la qualité de l'accueil. Alors,

faites place nette, aérez, videz les cendriers, effacez les tableaux ou toutes traces d'informations qui peuvent avoir un caractère confidentiel.

Accueillir le visiteur

11h30 : l'hôtesse vous informe de l'arrivée de Monsieur Martin.

Deux cas de figure peuvent se présenter :

- votre manager est dans son bureau et disponible pour le recevoir ;
- votre manager a du retard ou n'est pas disponible pour l'instant.

Si votre manager est disponible, vous le prévenez par téléphone de l'arrivée de son visiteur que vous allez accueillir vous-même, soit dans le hall, soit à l'arrivée de l'ascenseur. Dans ce cas, cela suppose que l'hôtesse lui ait communiqué des informations précises : étage, numéro de bureau, etc. avec, si possible, un plan et les indications écrites : rien n'est plus pénible que de déambuler dans d'immenses couloirs bordés de bureaux identiques, sans savoir exactement où se trouve votre lieu de rendez-vous...

Se présenter

Si vous prenez la peine d'aller l'accueillir dans le hall, dirigez-vous vers votre interlocuteur en disant :

« Vous êtes Monsieur Martin ?

Martine Laurent, l'assistante de Monsieur Dubois. Voulez-vous m'accompagner ? Monsieur Dubois vous attend dans son bureau. »

Vous le précédez pour lui montrer le chemin.

Vous vous demandez alors si vous devez engager la conversation avec votre visiteur ; il n'y a pas de règle en la matière, tout dépend des circonstances, de la teneur du futur entretien, du caractère de votre interlocuteur ! Un petit conseil : attendez qu'il vous adresse la parole... surtout s'il est candidat à un poste dans votre entreprise : il saura faire bonne impression auprès de vous.

Arrivés devant la porte de Monsieur Dubois, vous introduisez le visiteur en le présentant par son nom.

Faire patienter

Si votre manager a du retard, prévenez-le néanmoins de l'arrivée de son visiteur et demandez-lui de préciser la durée de l'attente. Informez-en les hôtes-ses pour qu'elles le fassent patienter agréablement.

Remarque : N'hésitez pas à faire des suggestions sur la qualité du hall d'accueil et du salon d'attente : mobilier, lecture et documentation mis à disposition, distributeurs de boisson, etc.

N'oublions pas que le visiteur va saisir en quelques secondes tous ces signes qui trahissent votre entreprise : ne les négligeons pas !

Si l'attente se prolonge au-delà du laps de temps prévu, informez-en les hôtes-ses ou mieux venez vous-même prévenir votre visiteur, voire invitez-le à patienter dans votre bureau. Il aura le sentiment que les choses avancent. Rien n'est pire que de ne pas savoir ce qui se passe.

Et si l'attente se prolonge...

Le visiteur est dans votre bureau en attente d'être reçu. Vous lui avez proposé un café (toujours très bienvenu), vous lui avez donné de la documentation ou des revues si possible à jour. Que faire maintenant ?

Continuez à travailler normalement. Votre visiteur a peut-être besoin de réfléchir à son prochain entretien ou de consulter son dossier.

Continuez votre travail, mais évitez de passer des coups de téléphone, de vous absenter trop souvent de votre bureau ou de discuter personnellement avec votre collègue : même s'il a l'air absorbé par sa lecture, votre visiteur ne pourra s'empêcher de tendre l'oreille et de suivre votre conversation. Restez toujours professionnelle.

Attention aux documents confidentiels à portée de vue, aux écrans qui affichent des données internes, etc.

Soigner l'image de votre bureau

Mettez-vous quelques instants à la place d'une personne qui se présente à vous pour la première fois : regardez autour de vous et posez-vous objectivement la question suivante : quelle est l'impression générale donnée par mon lieu de travail ?

Vérifiez l'ordre ou le joyeux désordre qui règne sur votre bureau : les portes d'armoires ouvertes sur un classement en pagaille, les dossiers qui traînent sur le bord de la fenêtre, les plantes envahissantes ou moribondes, les cartes postales qui tapissent les murs, les photos personnelles qui encombrant votre bureau.

Dites-vous bien que vos visiteurs (internes ou externes) sont extrêmement sensibles à tous ces détails et que votre espace de travail est le reflet de votre professionnalisme.

Veiller au bon déroulement des entretiens

Le visiteur est entré dans le bureau de votre manager.

À vous maintenant d'éviter qu'on ne les dérange.

Tout d'abord le téléphone : assurez-vous que votre manager a bien fait son renvoi de poste sur le vôtre. Filtrez tous les appels internes et externes et résistez à ceux qui insistent en disant que c'est urgent et important ! À vous de juger en posant les bonnes questions, prenez un message ou passez l'appel à un proche collaborateur. Ne dérangez l'entretien en aucun cas.

Ensuite, les collaborateurs internes : si l'un d'entre eux se précipite vers le bureau de votre manager en disant qu'il n'en a que pour un instant, dissuadez-le, quel que soit son niveau hiérarchique : lui aussi reçoit parfois des visiteurs et ne souhaite pas être dérangé. D'où l'importance pour vous d'être placée à proximité du bureau de votre manager sur le passage des visiteurs.

Prendre congé

Convenez avec votre manager d'un code pour l'aider à terminer un entretien qui se prolonge, par exemple un appel téléphonique pour lui rappeler son prochain rendez-vous ou un départ en réunion.

Sachez faire bonne impression jusqu'à la fin :

- inquiétez-vous de savoir si votre visiteur a besoin d'un taxi ;
- accompagnez-le jusqu'à la sortie, guidez-le à nouveau vers les ascenseurs, réglez avec lui les problèmes de cartes de parking ou de badge, s'il y a lieu.

Les entreprises redoublent de vigilance pour vérifier les entrées mais oublient d'avoir la même rigueur pour contrôler les sorties !