

LA VERITABLE SECRETAIRE

La secrétaire n'est pas une véritable exécutante.

Elle porte la responsabilité des détails et exécute pour son chef des tâches multiples pour une fin commune : le libérer des travaux matériels et accessoires. La secrétaire facilite ainsi le travail de son chef en faisant à sa place :

- De simple gestes,
- Des actes exigeant des qualités intellectuelles
 - Tenir des dossiers,
 - Rechercher des documents,
 - Rassembler les éléments d'une étude

Elle remplace son chef

- Dans ses relations avec l'extérieur :
 - Fixation de rendez-vous,
 - Départ de réception du courrier
 - Appels et réponses au téléphone
 - Présence à certaines assemblées et à des réunions,
 - Commandes de petites réparations,
 - Rédactions de notes,
 - Réception de certains visiteurs...
- Dans le domaine administratif :
 - Transmission d'ordre,
 - Instructions au personnel subalterne,
 - Contrôle du travail, étant entendu que si le chef commande, elle se charge de prévoir et d'organiser certaines tâches confiées à des agents secondaires

Elle est un véritable pivot de l'information qui afflue vers elle, qu'elle transforme et redistribue.

../..

LES QUALITES ET LES CONNAISSANCES DE LA SECRETAIRE

Pour réussir dans la profession 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.

LES QUALITES PHYSIQUES

Des efforts ont été faits par les entreprises pour rendre les bureaux agréables à ceux qui travaillent ~~et~~ **donner une bonne impression aux visiteurs**. La secrétaire doit en faire autant pour son propre physique.

Elle n'a pas besoin d'être jolie, mais doit toujours être **propre, soignée et gracieuse**. Son visage, ses mains, ses ongles, ses cheveux doivent témoigner de l'attention qu'elle porte à son aspect et la propreté ne doit pas être superficielle. Ses vêtements sont de coupe et de tons **discrets**

LES QUALITES INTELLECTUELLES

Il est difficile d'affecter un rang d'importance aux qualités exigées d'une secrétaire ; toutefois, il est évident que dans tous les cas, la première place revient à **l'intelligence**.

1. L'INTELLIGENCE

L'intelligence est un ensemble très complexe qui est fait :

- De raisonnement et de réflexion
- D'entendement et de bon sens
- De jugement
- De discernement
- De finesse et de perspicacité
- De compréhension rapide et de vivacité d'esprit
- D'aptitude à l'adaptation
- L'esprit de méthode

L'étourderie est absolument incompatible avec le métier de secrétaire, elle doit être vigoureusement combattue et corrigée rapidement, sinon, l'étourdie se voit

L'INITIATIVE

Elle permet à la secrétaire de savoir prendre des décisions lorsque l'occasion se présente, en particulier lorsqu'elle remplace son chef, d'interpréter des ordres, d'agir en fonction d'évènements nouveaux et des aspects divers et successifs qu'une question est appelée à prendre.

L'initiative est étroitement limitée au sens des responsabilités.

C'est grâce à des initiatives heureuses que la secrétaire se fait apprécier.

2. L'ORDRE

L'ordre ne peut être absent du travail de secrétariat. Il se manifeste à propos :

- Des objets
- Des idées
- Des actes

L'ordre est la base même de tout rangement, de tout classement.

Un travail de secrétariat doit être exécuté avec soin.

L'ordre et le soin caractérisent le travail d'une bonne secrétaire.

LES QUALITS MORALES

L'HONNETETE

elle se traduit :

- par la ponctualité
- par l'assiduité
- par la conscience professionnelle
- par la volonté de bien faire et de collaborer
- par la sincérité et la franchise
- par la loyauté
- par la lutte contre le gaspillage sous toutes ses formes.

LA DISCRETION

C'est parfois la qualité qu'un chef recherche avant toute chose ; pour être sûre de l'observer, il faut se garder et de vouloir paraître bien renseignée. La secrétaire ne divulgue évidemment pas les faits confidentiels appris en dactylographiant les 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 tiers, à moins qu'elle ne soit expressément retenue par lui.

Elle agit avec prudence lorsqu'elle est amenée à travailler, à téléphoner pour les besoins de l'entreprise, devant des visiteurs ou même devant d'autres membres du personnel.

Elle ne sollicite les confidences de personne, pas plus de ses collègues que de ses chefs ; ne pose aucune question insidieuse ; ne fait davantage l'écho de racontars ; pas plus qu'elle ne raconte sa vie.

La discrétion peut prendre des formes diverses ; elle est alors synonyme de retenue

- discrétion dans le langage
- discrétion dans le comportement.

Si elle doit donner son opinion, elle le fait objectivement, sans excès, et n'impose pas ses points de vue.

Le juste milieu en tout, la modération et la modestie assurent la discrétion.

LA PERSEVERANCE.

La persévérance est la constance dans l'effort ; c'est une preuve d'énergie et de fermeté dont la secrétaire a besoin pour accomplir jusqu'au bout des tâches difficiles, fastidieuses ou ingrates.

LES QUALITES HUMAINES

La sociabilité se manifeste par une humeur bonne et égale, éléments certains d'un climat de travail reposant, d'une atmosphère détendue, faite de sympathie, de

compréhension et de confiance mutuelles ; elle se traduit aussi par la souplesse de caractère qui évite les heurts, les orages et les drames ; par la serviabilité qui consiste à aller au devant des besoins d'autrui et se traduit par le désir d'aider les autres ; par la gentillesse faite d'amabilité, de sens humain, de volonté de rendre la vie agréable à tout le monde mais qui ne doit pas être un signe de faiblesse.

La modestie éloigne de l'orgueil et de la vanité. Elle s'accompagne de simplicité, mais n'exclut pas la dignité

La patience fait accepter les contraintes de la vie en commun, supporter certaines exigences ainsi que de tâches ardues ou monotones et des critiques qui contiennent certainement un fond d'exactitude. Si le chef se met en colère, la secrétaire doit rester calme, maîtresse d'elle-même ; c'est le moyen le plus sûr d'atténuer l'irritation du patron.

Le tact et la diplomatie consistent à ne dire , de mots blessants à personne, à ne pas faire d'allusions moqueuses, à ne pas dire de mal des uns des autres.

Il convient pour cela de choisir, avec discernement, les termes à employer et à agir de telle sorte que les conflits soient évités ou rapidement réglés.

Toutes ces qualités contribuent à l'esprit d'équipe qui donne la force au groupe et qui, est devenu, en raison des conditions actuelles, un élément primordial de la réussite de toute entreprise.

LA FORMATION GENERALE

Une bonne base de connaissances générales est utiles à tous ; pour la secrétaire, elle est indispensable. La secrétaire doit, en particulier, avoir une connaissance appropriée de la langue, de l'orthographe, des règles de grammaires et posséder un vocabulaire étendu, savoir très bien rédiger, s'exprimer avec précision et clarté.

Elle doit être capable de soutenir une conversation avec les visiteurs, et avec les personnes qui, dans l'entreprise, se trouvent en contact avec elle..

L'EDUCATION

Connaître les règles du savoir-vivre et les observer en toute occasion, savoir se tenir

correctement en toute circonstance, et rester à sa place, c'est, pour une secrétaire, accroître considérablement sa valeur personnelle.

Une attitude courtoise augmente la confiance que son chef place en elle et améliore le climat du travail.

La politesse et la bonne éducation facilitent les rapports qu'elle entretient avec ses supérieurs, avec ses collègues et avec le public. Elle lui permettent, lorsqu'elle est appelée à remplacer son chef ou à se représenter la maison dans certaines circonstances, de s'acquitter de ces missions avec élégance, sobriété et distinction.