

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. CHAMP PROFESSIONNEL

1.1. Résumé des activités

1.1.1. Définition

Au sein d'équipes regroupant des spécialités et des métiers divers, le titulaire de l'emploi couvert par le baccalauréat professionnel secrétariat :

- accueille, oriente et renseigne les interlocuteurs qui présentent une demande,
- facilite l'intervention des membres de l'équipe qui doivent répondre à cette demande ou prendre les décisions appropriées,
- assure une logistique de communication et de coordination tant au niveau du traitement des demandes qu'au niveau de la vie du service,
- contribue à l'administration des moyens informatiques.

1.1.2. Situations de travail

La diversité des tâches et l'interdépendance des intervenants nécessitent une planification et une organisation rigoureuses.

Les secrétaires sont étroitement associés aux activités des professionnels du service ou de l'entreprise et les assistent pour la prise en compte des contraintes administratives et d'organisation.

Leur rôle « d'interface » se trouve renforcé et nécessite de réelles compétences relationnelles, comportementales et d'organisation. Leur capacité à communiquer s'exerce aussi bien en direction des partenaires extérieurs qu'à l'interne auprès de collaborateurs divers.

Dans toutes les situations où le titulaire de l'emploi agit en autonomie, il doit néanmoins rendre compte de son activité auprès du responsable du service, de l'unité ou de l'équipe.

Il organise son activité et son poste de travail pour respecter les délais imposés et intégrer de nombreux imprévus. Il doit produire avec rapidité une information et des documents de qualité en utilisant les outils bureautiques les mieux appropriés.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Types d'entreprises

La très grande diversité des structures d'insertion (taille, secteurs d'activité, missions, statuts...), ainsi que l'étendue du champ d'intervention des secrétaires, multiplient les trajectoires individuelles possibles.

Selon la taille de l'entreprise ou de l'établissement, l'organisation adoptée, les secrétariats sont spécialisés ou polyvalents. Dans tous les cas l'exigence de qualification tend à croître et les titulaires de l'emploi doivent s'impliquer davantage dans le processus de production de l'entreprise.

On relève également des emplois accessibles à cette qualification dans les administrations, les collectivités territoriales, les établissements publics, les associations.

1.2.2. Emplois concernés

Les emplois visés peuvent porter des dénominations variables en fonction du contexte de l'entreprise d'accueil.

On peut relever en entreprise les appellations suivantes :

- secrétaire,
- secrétaire spécialisé (commercial, d'accueil, service du personnel...),
- agent administratif (fonction publique),
- employé administratif.

On note dans le ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois), l'appellation « technicien des services administratifs ».

Des dénominations anciennes comme secrétaire dactylo ou secrétaire sténo-dactylo tendent à régresser ou sont réservées à des emplois de moindre qualification.

1.3. Délimitation et pondération des activités

Selon le type d'entreprise ou selon la position du titulaire de l'emploi au sein de l'entreprise, le métier est plus ou moins orienté vers une fonction de collaboration auprès d'un ou plusieurs professionnels ou vers une fonction transversale auprès d'équipes plus importantes. Dans les grandes et moyennes structures, les titulaires d'emploi sont souvent plusieurs dans le même secrétariat.

2. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

2.1. Activités

2.1.1. Activités du domaine de la communication et de l'organisation

1. Accueil et relations avec les collaborateurs de l'entreprise et les partenaires extérieurs.

Relations directes : accueil des personnes et recueil des informations utiles pour traiter leurs demandes, les orienter, les conseiller.

- Relations téléphoniques :

- accueil des interlocuteurs,
- réception et analyse des messages téléphoniques pour renseigner, filtrer, orienter, transmettre et traiter les informations recueillies,
- réception et traitement d'un message simple émanant d'un correspondant étranger,
- repérage et prise de contact avec tout service ou organisme extérieur pour traiter un dossier.

- Relations directes et téléphoniques : présentation générale d'un produit, des missions et des spécialités professionnelles d'une équipe.

2. Traitement des informations et édition de documents

- Enregistrement, tri, diffusion du courrier.
- Annotations, réponses simples pour suite à donner.
- Rédaction de messages écrits à caractère courant : lettres, notes, convocations, résumés de messages téléphoniques.
- Prise rapide de notes et compte rendu en vue de transmettre des informations fiables.
- Saisie avec dextérité, mise en forme, édition et diffusion de documents de qualité (exemple : lettres, rapports, tableaux, graphiques, statistiques, brochures, plaquettes...) en utilisant les outils bureautiques et les procédures appropriés.

3. Organisation et planification des activités du service

- Organisation de réunions et de déplacements :
 - préparation de réunions, de manifestations courantes (réunions de service, salons...) et de déplacements,
 - suivi et contrôle (qualité, délais) des actions de mise en œuvre, information et coordination des personnes concernées.

- **Gestion du temps**
 - identification des priorités selon les enjeux pour l'entreprise,
 - tenue d'agendas, d'échéanciers, de planigrammes divers,
 - prise en compte des contraintes liées à l'organisation du travail et aux équipements disponibles.
- **Gestion des locaux, du matériel et des fournitures.**
- **Calcul des coûts d'utilisation d'un matériel, d'un document, calcul de coûts administratifs.**
- **Gestion du budget du service, d'une unité.**
- **Description (élaboration de fiches pratiques) de modes opératoires, de procédures, de consignes utiles à la continuité des activités et à la formation de collègues nouveaux ou de passage.**

4. Gestion des dossiers liés aux différentes fonctions de l'entreprise

La gestion de dossiers correspond, quelle que soit la nature du dossier, aux activités suivantes :

- **Repérage des différentes sources d'information disponibles (juridiques, économiques, commerciales...) en fonction d'une demande ou d'un besoin précis.**
- **Collecte, sélection des informations utiles au traitement du problème posé, par consultation de personnes ressources ou de bases de données pour transmission de l'information.**
- **Mise en place et utilisation de modes de classement et d'archivage accessibles à différents utilisateurs, en mettant en œuvre les procédures et les technologies appropriées.**
- **Constitution du dossier, vérification des pièces, des calculs**
- **Mise à jour et suivi de dossiers, opérations de traitement, opérations de contrôle, respect des échéances et de la réglementation en vigueur.**
- **Transmission d'informations ou d'éléments de dossier aux interlocuteurs concernés.**

Par ailleurs, des activités de nature fonctionnelle sont attachées à la gestion des différents types de dossiers :

- **Gestion de dossiers clients et participation à l'action commerciale :**
 - Information de la clientèle sur les produits et les prestations de l'entreprise, commandes, livraisons, factures, paiements, litiges,
 - suivi administratif de l'activité des représentants : contrats, objectifs, statistiques...
 - participation à un programme d'action commerciale : opérations liées aux expositions, salons, aux actions publicitaires...
 - participation au suivi des ventes (exploitation d'informations sous forme de graphiques, statistiques, rapports de synthèse...).

- Gestion de dossiers fournisseurs et participation aux achats :
 - demande d'informations,
 - commandes, réception, contrôle, paiement, litiges,
 - participation à la gestion des approvisionnements et des stocks.

- Gestion de dossiers du personnel :
 - diffusion d'informations,
 - administration du personnel (paie, congés...),
 - participation à la gestion du personnel (recrutement, formation...).

Enfin, le titulaire de l'emploi peut être amené à gérer des dossiers plus spécifiques tels que des dossiers techniques ou des bases documentaires liés au métier de l'entreprise.

2.1.2. Activités du domaine comptable

- Facturation, participation à la comptabilité clients, suivi des comptes, relances.
- Contrôle de la facturation fournisseurs et participation à la comptabilité fournisseurs.
- Comptabilisation des opérations d'encaissement et de décaissement.
- Contrôle du compte banque.
- Renseignement des déclarations fiscales.
- Participation au suivi budgétaire de l'unité ou du service.

2.2. Conditions d'exercice de l'activité

2.2.1. Comportement et qualités professionnelles

Dans ses activités, le titulaire de l'emploi doit manifester des qualités personnelles qui déterminent en grande partie la qualité des services rendus.

Les principales qualités requises sont les suivantes :

- qualité et rigueur de l'expression écrite et orale,
- initiative et autonomie dans la gestion et la coordination des activités,
- aisance relationnelle,
- adaptabilité, disponibilité par rapport aux demandes et esprit d'équipe,
- rigueur et sens des responsabilités,
- discrétion et respect de la confidentialité,
- tenue et comportement adaptés à la situation professionnelle.

2.2.2. Compétences générales requises par l'emploi

Le salarié agissant dans le contexte professionnel et dans les champs d'activités énumérés précédemment doit posséder également un ensemble de compétences générales qui participent à la qualité de son travail et à son insertion professionnelle :

- maîtrise de la langue française écrite et orale,
- capacité à prendre connaissance rapidement du contenu d'un texte ou d'un document pour retenir et exprimer les éléments essentiels,
- capacité à restituer fidèlement le sens d'un message à partir d'une prise de notes sélective et raisonnée,
- capacité à raisonner logiquement et à développer une argumentation,
- capacités relatives à la résolution de problèmes (analyse, choix d'une méthode, résolution, vérification, exploitation et présentation des résultats),
- capacité à s'exprimer dans une langue étrangère,
- connaissances dans les domaines économique et juridique afin de situer les activités de l'entreprise dans leur environnement et prendre en compte des contraintes légales ou réglementaires.

2.2.3. Dimension organisationnelle et technologique des emplois

L'évolution des technologies est caractérisée par la chute des prix des équipements informatiques, l'augmentation de leurs capacités de traitement et de stockage, l'intégration des moyens de communication au poste de travail. Cette évolution a des conséquences importantes en matière d'organisation du travail, de production de documents, de classement, d'archivage et de gestion documentaire.

La prise en charge des activités administratives s'accompagne de l'intervention sur un ou plusieurs matériels informatiques ou bureautiques. Aujourd'hui, la généralisation progressive des gammes de logiciels couvrant la diversité des activités de secrétariat suppose que le titulaire de l'emploi ait acquis la capacité de choisir l'outil le mieux adapté à la réalisation de la tâche. Il doit en outre être capable de passer d'une application à une autre en jouant sur leurs complémentarités.

L'intégration de la messagerie électronique, de la télécopie, d'imprimantes diversifiées et du photocopieur aux réseaux locaux contribue aussi à l'évolution des méthodes de travail.

Le développement des réseaux étendus permet l'accès à des informations de toute nature dans des bases de données locales ou distantes, internes ou externes à l'entreprise, favorise la communication et le travail coopératif entre personnes géographiquement réparties et participe à l'émergence du télésecrétariat.

Le champ des activités autour de la production des documents s'étend.

- L'usage de la « publication assistée par ordinateur » pour la réalisation de plaquettes, de journaux internes, de prospectus, de documentations techniques ou de catalogues se développe.

- Grâce à la possibilité d'incorporer dans un document tout type d'objet, notamment des images, des sons, des animations ou des vidéogrammes, la production de documents n'est plus désormais limitée au seul support en papier, mais concerne aussi la réalisation de diaporamas au moyen d'outils de « présentation assistée par ordinateur » multimédias.

Le classement et l'archivage des documents, la gestion de la documentation, bénéficient des possibilités de la « gestion électronique des documents » et de l'apport des supports optiques.

Le titulaire de l'emploi doit maîtriser l'utilisation des matériels informatiques, des logiciels et des outils de communication afin de s'adapter à la requalification de son emploi. Celle-ci est liée à l'intégration des tâches et rend particulièrement importants la recherche et l'organisation de l'information, le contrôle et la qualité de sa production et sa diffusion au travers de médias appropriés.