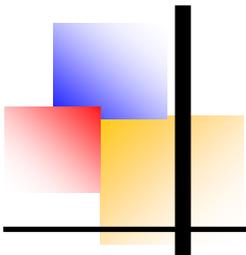




LES COMPÉTENCES EN SECRÉTARIAT DE GESTION

Outil permettant de renforcer nos compétences et de parfaire nos connaissances en secrétariat



Octobre 2015



Dans le cadre de son plan stratégique, la Commission scolaire des Chic-Chocs se doit de travailler au recrutement de la relève et au développement professionnel de son personnel, afin d'assurer la qualité des services à la population. Ce sera en développant une culture de formation continue et d'accompagnement de son personnel qu'elle compte maintenir leur qualification et leur compétence tout au long de leur carrière.

C'est dans ce contexte que le présent outil a été élaboré. Il vise à permettre à chaque secrétaire de gestion de mesurer ses compétences et de le guider dans les formations à poursuivre afin de parfaire ses connaissances et ses compétences au fil du temps. Dans une approche de formation continue, l'utilisation du «je», au lieu du «nous», a été privilégiée dans les grilles afin de faciliter l'autoanalyse par l'employé(e).

Ce référentiel a été développé à partir du plan de classification du personnel de soutien et servira de base pour le gestionnaire lors des rencontres de supervision.

Nous espérons que cet outil permettra à tous de mieux connaître les compétences attendues par la Commission scolaire des Chic-Chocs et facilitera le développement professionnel de ce corps d'emploi.

Le directeur général,

Martin Savoie



Un métier en constante évolution

On nous faisait croire que le métier de secrétaire était voué à disparaître avec l'avènement du micro-ordinateur, on nous prévoyait de sombres journées en attendant le déclin de notre profession..., mais c'est tout le contraire qui s'est produit.

Certes, notre façon de travailler a changé depuis l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication et ces dernières lui ont conféré un nouveau statut au sein de notre milieu de travail.

Le rôle de la secrétaire est désormais celui de l'interface, indispensable au sein d'un monde professionnel mouvant et éclaté. Outre les tâches dites « classiques », elle est garante de la bonne diffusion de l'information et du bon fonctionnement de son organisation. Oui, on dit bien « son organisation », car la secrétaire doit considérer cette organisation comme la sienne et tout faire pour en assurer son bon fonctionnement. Elle est le lien indispensable qui bien souvent fera la bonne réputation de l'organisation. Elle doit aussi appliquer ce modèle à ses propres relations de travail.

Secrétaire ou Assistante ?

Au fil des ans, les secrétaires ont tenté de valoriser leur profession qui n'a jamais cessé d'être synonyme de responsabilité, d'engagement et de rigueur professionnelle. Elles se sont donc progressivement rebaptisées « assistantes », terme autrefois réservé aux collaborateurs qui gèrent des dossiers de manière autonome auprès de responsables et dirigeants hauts placés dans la hiérarchie. Aujourd'hui, le même profil de poste peut, dans une organisation, s'appeler secrétaire et, chez le voisin, assistante. On voit même des postes de secrétaires comportant davantage de responsabilités que ceux des assistantes.

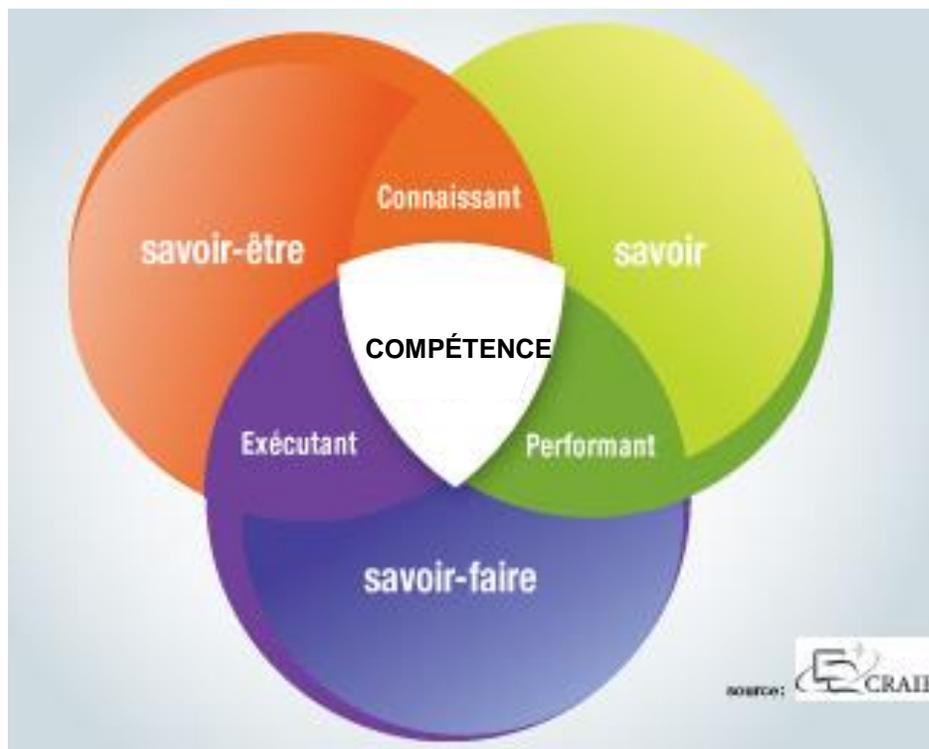
Alors, puisqu'il s'agit bien souvent d'un flottement de la terminologie, nous avons décidé d'utiliser le terme « secrétaire », ce qui permet à toutes de mettre en valeur les deux caractéristiques principales évoquées par ces mots : c'est une véritable profession et elles ont la chance d'avoir un vocable aussi riche, « être au secret ».

Une attention portée à tous les détails est la caractéristique de cet art au quotidien qui consiste à passer d'une activité à l'autre sans perdre de vue ses objectifs. Recevoir, noter, transmettre les messages; filtrer les appels, les rediriger si possible... L'agenda et les planifications ou l'art d'éviter les chevauchements : à suivre de près... Le courrier ou l'art de trouver le mot juste : l'ouvrir, prendre connaissance rapidement du contenu, le distribuer aux destinataires concernés, y répondre, si nécessaire, mais aussi répondre à ceux qui rentrent intempestivement dans son bureau, les urgences de dernière minute, c'était pour hier, etc.

Dans ce recueil, nous tenterons de vous transmettre le fruit de nos expériences personnelles recueillies au fil des ans au sein de notre organisation. Ce document se veut un guide et non une façon de faire. Loin de nous l'idée de vous dicter une ligne de conduite, mais nous considérons que cette profession, souvent méconnue, mérite que nous partagions nos expertises, que nous collaborions à sa « valorisation » et parvenions à dissiper certains préjugés (ce n'est que la « secrétaire... »).



Les compétences



Afin d'atteindre un niveau de compétence permettant à la secrétaire de gestion de se démarquer au sein de notre organisation, il est essentiel qu'elle maîtrise les trois savoirs : **savoir**, **savoir-faire** et **savoir-être**.



A- LE SAVOIR – Compétences	Je maîtrise cette compétence			Besoin de formation
	Très bien	Bien	Peu	
✚ Mes connaissances du français				
○ 1- J'ai un souci de la qualité de la langue française parlée et écrite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 2- J'utilise tous les outils mis à ma disposition : le Grand dictionnaire terminologique, Antidote, Multi dictionnaire de la langue française, le Français au bureau, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 3- Lorsque cela est possible, je participe à des sessions de perfectionnement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 4- Je m'assure de présenter des documents impeccables. Pour ce faire, j'utilise toutes les ressources disponibles. Je lis et relis les documents afin d'éviter les fautes de français et les coquilles inutiles, l'orthographe et l'application des règles de grammaire. La réputation d'une organisation est souvent reliée à la qualité du français dans ses correspondances.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
✚ Mes connaissances des technologies				
○ 5- J'approfondis mes connaissances afin de maîtriser les logiciels utilisés, soit la suite GPI (horaire, effet scolaire, bulletin, paie etc), Office (Word, Excel, Outlook, Access, PowerPoint, Publisher, Visio), Antidote, Adobe, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 6- J'ai la capacité d'apprendre et d'utiliser différents logiciels et applications reliés à ma tâche (procès-verbaux, résolutions, lettres aux parents, convocations, listes de matériel, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 7- Je suis à l'affût et je me garde à jour au niveau des nouvelles technologies de l'information et des communications.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 8- J'utilise tous les outils de recherche disponibles afin d'obtenir les informations souhaitées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 9- Je fais le suivi du courrier électronique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 10- J'apporte une aide ponctuelle à mes collègues pour l'utilisation des logiciels et programmes propre à leur travail commun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—



B- LE SAVOIR-FAIRE - Compétences	Je maîtrise cette compétence			Besoin de formation
	Très bien	Bien	Peu	
✚ Mon organisation et ma gestion du temps				
○ 1- J'établis les priorités et les échéanciers à respecter et, lorsque nécessaire, en collaboration avec mon supérieur immédiat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 2- J'assure le suivi des dossiers, des réunions, des politiques, la réglementation ou autre sujet relié aux tâches dont je m'acquitte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 3- J'ai une rigueur et une constance dans le classement de documents, courriels et fichiers informatiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 4- Je recherche et recueille des renseignements à inclure dans des formulaires et/ou rapports.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 5- J'anticipe et prend les devants en vue de respecter les échéanciers fixés tout au long de l'année.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 6- Je prends connaissance du courrier et je le remets aux destinataires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 7- Je peux être appelée à effectuer des travaux de compilation de vérification et d'inscription.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 8- J'effectue des rappels, je transmets de la documentation pertinente, j'examine le courrier, recherche, recueille et agence les renseignements pertinents, je prépare un projet de réponse, j'achemine le tout à la personne concernée, j'en assure le suivi, je prépare la synthèse des problèmes et questions complexes avant de les transmettre à la personne concernée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 9- J'accueille la personne, je fournis l'information ou je la réfère à la personne concernée, je gère, selon les instructions reçues, l'agenda de la ou les personnes pour qui je travaille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 10- je vois à l'organisation matérielle des réunions, je convoque les participants, je prépare les dossiers nécessaires, je rédige selon les instructions reçues un projet d'ordre du jour au besoin, j'assiste à ces réunions et je rédige un projet de compte-rendu ou de procès-verbal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 11- Je rédige des notes de service, des communiqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 12- Je participe à l'élaboration du système de classement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 13- J'archive les documents de mon secteur selon la politique en vigueur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—



B- LE SAVOIR-FAIRE – Compétences	Je maîtrise cette compétence			Besoin de formation
	Très bien	Bien	Peu	
+ Ma conscience professionnelle				
o 14- Je suis persévérante dans la recherche de solutions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 15- Je mène à terme les dossiers qui me sont confiés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 16- Je suis discrète.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 17- J'entretiens de bonnes relations interpersonnelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 18- Je suis intègre, honnête et loyale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 19- Je suis capable de reconnaître et d'assumer mes erreurs ou mes oublis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
+ Mes initiatives				
o 20- J'use de débrouillardise afin de résoudre un problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 21- Je propose des idées nouvelles lorsque je constate que cela pourrait être profitable à mon travail et à l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 22- En vue d'assurer le suivi d'un dossier, lorsque c'est possible, je remets à l'avance à mon supérieur immédiat tout document et information pouvant lui être utiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 23- Je m'assure que les informations que je reçois de mon supérieur immédiat soient claires et précises.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 24- Lorsque je prends une initiative, j'en mesure les incidences et je me valide après coup.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—



C- LE SAVOIR-ÊTRE - Compétences	Je maîtrise cette compétence			Besoin de formation
	Très bien	Bien	Peu	
+ Mes relations interpersonnelles				
o 1- J'établis des relations harmonieuses avec mes collègues de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 2- J'entretiens une complicité avec mon supérieur immédiat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 3- Je clarifie immédiatement tout malentendu, je ne laisse pas les choses s'envenimer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 4- Je suis à l'écoute des autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
+ Ma confiance en soi				
o 5- Je suis capable d'identifier les vraies urgences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 6- Je gère la pression.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 7- Je sais composer avec des personnalités difficiles (clients, collègues, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 8- J'ai confiance en mes capacités et suis disposée à surmonter les obstacles face à un mandat faisant appel à de nouvelles connaissances. Je persévère dans l'atteinte des objectifs fixés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
+ Mes attitudes professionnelles				
o 9- Je m'adapte facilement à différentes situations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 10- J'use de tact et diplomatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
o 11- Je réponds au téléphone de façon professionnelle, plaisante et courtoise en présentant une image positive de mon organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—



C- LE SAVOIR-ÊTRE – Compétences	Je maîtrise cette compétence			Besoin de formation
	Très bien	Bien	Peu	
○ 12- Je fournis les renseignements généraux et je valide les informations que je transmets au demandeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 13- Je me sens concernée par toute demande reçue et je m'assure que le suivi soit bien fait.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 14- Je partage mes connaissances avec mes pairs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 15- Je demeure disponible selon les besoins de mon supérieur immédiat et des usagers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 16- Je peux être appelée à initier au travail les nouvelles ou les nouveaux secrétaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 17- Je m'implique à fond dans mon travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 18- Je suis capable de gérer plusieurs dossiers à la fois et les mener à terme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
○ 19- Je garde le sourire, même dans les situations difficiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—