

Assistante de direction PME-PMI

Années universitaires :
2006-2007



SOMMAIRE

Introduction

I- Présentation générale du métier

- œ Polyvalence du métier
- œ Qualités requises
 - œ Avantages et inconvénients
- œ Féminisation du métier

II- Comparaison secteur privé et secteur public

- œ Points communs
- œ Différences

Conclusion

Annexes

- œ Guide d'entretien concernant les secrétaires de l'IUT
- œ Guide d'entretien concernant l'assistante de direction

INTRODUCTION

Nous avons choisi un métier qui permettait de regrouper les trois options possibles en deuxième année de GEA, c'est-à-dire assistante de direction. Notre recherche s'est donc focalisée sur les petites ou moyennes entreprises (industries) car ce métier est particulièrement adapté à ce genre d'entreprises.

Avant d'entamer toute recherche, nous avons fait le point sur les préjugés que nous avions concernant ce métier. En effet, nous considérions le métier d'assistante de direction comme un métier ennuyant de part son travail et son statut d'assistante. De plus, nous pensions que ce métier était un métier réservé aux femmes car nous associions ce métier au métier de secrétaire qui lui aussi connaît une forte féminisation.

La question que l'on peut se poser est quel rôle joue l'assistante de direction PME-PMI dans l'entreprise ?

Dans un premier temps nous verrons une présentation générale du métier d'assistante de direction PME-PMI en évoquant la polyvalence de ce métier, les qualités professionnelles et personnelles requises et les avantages et inconvénients de ce métier et dans un second temps nous étudierons la comparaison entre le secteur privé et public.

Assistante de direction

PME-PMI

I/ Présentation générale du métier

∞ Polyvalence du métier



Le métier d'assistante de direction demande une certaine polyvalence que ce soit au niveau de la ressource humaine, de la finance comptabilité et des relations clients/fournisseurs.

L'assistante de direction réalise les tâches les plus classiques et les plus diverses comme les plus originales.

Elle est le bras droit de son patron. Elle le décharge de toutes les tâches administratives, organise ses journées, ses voyages, assure son secrétariat personnel, élabore son courrier à partir de consignes.

Elle exerce également des fonctions diverses comme la maîtrise des outils aux tâches d'organisation.

Ses tâches principales sont la comptabilité (finance comptabilité) c'est-à-dire qu'elle enregistre et vérifie les factures, elle s'occupe des commandes, des appels d'offre au niveau des entretiens et clients. Elle effectue aussi des statistiques de l'entreprise en ce qui concerne le suivi du personnel, les mouvements des marchandises.

Elle a aussi pour but de traiter les demandes par mail car désormais l'informatique est l'outil indispensable pour l'assistante de direction.

Son but est également de s'occuper des arrêts maladies, de la médecine du travail, des répartitions des horaires (ressources humaines), etc...

L'assistante de direction s'occupe de l'accueil téléphonique et elle est en relation directe avec les clients.

L'assistante de direction tient un poste clé dans le fonctionnement administratif.



☞ Qualités personnelles et professionnelles requises

Pour exercer ce métier il faut être titulaire du BTS assistante de direction ou d'un DUT option GEA (gestion des entreprises et des administrations).

On peut également être titulaire d'un BTS secrétaire trilingue.

Pour exercer ce métier, il faut avoir une certaine adaptabilité que ce soit avec le personnel ou le directeur, être disponible et posséder une certaine discrétion.

Il faut également être curieux car c'est un métier où il faut toucher à tout.

L'assistante de direction doit savoir communiquer et faire preuve de nombreuses qualités.

C'est un métier où il faut savoir s'intégrer car l'assistante de direction est située entre le directeur et le personnel. Elle est en relation directe avec le directeur et le personnel, c'est pourquoi elle doit s'adapter et s'intégrer assez facilement afin d'obtenir une bonne entente au sein de l'entreprise.

☞ Avantages et inconvénients du métier



Les avantages de ce métier sont qu'on ne s'ennuie jamais, on bouge tout le temps. Ce métier demande une polyvalence que ce soit au niveau des relations, de la comptabilité, des responsabilités, de la diversité des tâches ou autre.

De plus c'est un travail qui s'effectue derrière un bureau donc il n'y a pas de contraintes physiques.

L'assistante de direction effectue aussi un travail en équipe car ce qu'elle réalise est en fonction du personnel et du directeur.

Elle est également libre dans la réalisation de ses tâches, elle n'a pas d'ordre précis pour les réaliser, ce qui peut être considéré comme un avantage pour elle.

Le salaire d'une assistante de direction varie et en général il y a satisfaction.

Les inconvénients de ce métier sont peu nombreux. Ce qui serait le plus dur à gérer pour une assistante de direction c'est qu'il y ait une mauvaise ambiance au sein de l'entreprise.

Ce qui peut être contraignant aussi, c'est que parfois les employés prennent les assistantes de direction de haut alors qu'en réalité elles sont comme eux.

☞ Féminisation du métier

Avant il n'y avait que des femmes assistantes de direction. Les hommes étaient plus ou moins exclus.

Tandis qu'aujourd'hui il y a des hommes qui exercent ce métier mais ils sont peu nombreux.

D'une façon générale, les hommes n'ont peut être pas la fibre et c'est pourquoi il y a plus de femmes qui ont la fonction d'assistante.

Les femmes sont plus administratives que les hommes, et ce sont des métiers de bureau donc les hommes sont moins attirés.

Suite à nos deux entretiens réalisés auprès d'assistantes de direction, on en ressort l'idée qu'elles ne sont pas contre le fait que des hommes exercent ce métier, bien au contraire. Elles trouvent cela dommage qu'il y ait peu d'hommes dans cette fonction car ce serait plus attrayant pour elles.

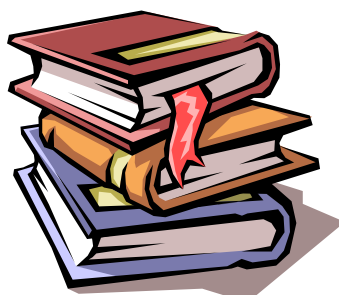
Enfin, on pense toujours à une assistante de direction plutôt qu'à un assistant de direction. Quand on effectue des recherches on voit toujours ce métier au féminin et non au masculin.

Les stéréotypes persistent et peu d'hommes arrivent à s'imposer dans ce domaine d'assistante de direction PME-PMI.



II- Comparaison secteur privé et secteur public

∞ Points communs



Malgré les différences de secteurs, il existe de nombreux points communs entre le privé et le public.

L'activité qui est la plus commune entre les deux secteurs c'est d'être chargé de direction auprès du directeur qui d'ailleurs délègue beaucoup de travail sur les épaules de son assistante. Que ce soit dans le secteur privé ou dans le secteur public, les assistantes sont chargées de faire de la comptabilité (établissement des factures, des commandes,...), prendre en charge les clients qui arrivent, leur indiquer ce qu'ils recherchent, organiser des réunions, aménager l'emploi du temps du directeur afin qu'il assiste à tous les rendez-vous et enfin l'accueil téléphonique.

Beaucoup pense que le métier d'assistante de direction est un métier très varié. En effet, il y a toujours des imprévus qui arrivent. Les assistantes sont toujours en relation avec tous les services.

D'une manière générale, les assistantes de direction que nous avons rencontrés sont contentes de leur métier.

Que ce soit dans le secteur privé ou public, les assistantes de direction n'ont pas d'ordre précis pour réaliser leurs tâches de la journée. Elles sont plus ou moins dépendantes et leur permet d'obtenir, dans beaucoup de cas, une certaine satisfaction.

∞ Différences



Dans le secteur public, les assistantes de direction bénéficient d'horaires fixes à la différence de ceux qui travaillent dans le secteur privé. Les assistantes qui travaillent dans le secteur privé obtiennent une meilleure rémunération.

Les assistantes du secteur privé ont plus de relations avec des clients et des fournisseurs alors que ceux du secteur public ont plus de relations avec des étudiants, des enseignants, le personnel...

Dans le secteur privé, l'assistante de direction est en relation directe avec le directeur et le personnel et de ce fait elle n'est jamais toute seule et ne s'ennuie jamais.

Tandis que dans le secteur public, il s'agit plus de relations avec les étudiants comme par exemple les assistantes du directeur de l'IUT, de ce fait elles ont l'impression de rester jeunes.

Conclusion

Nous pouvons en conclure que l'assistante de direction a un rôle très important au sein d'une entreprise puisqu'elle est considérée comme le bras droit du directeur et qu'elle possède de nombreuses responsabilités.

Pour travailler sur ce dossier, nous nous sommes d'abord toutes les trois mises d'accord sans difficultés sur le métier d'assistante de direction PME-PMI car il offrait des renseignements sur les trois options possibles en seconde année.

De plus, la réalisation de ce dossier nous a permis d'améliorer notre organisation pour les travaux en groupe. Par la suite, nous nous sommes réparties les tâches pour être plus efficaces. Grâce à ce projet, nous avons découvert que ce métier est un métier très intéressant et très diversifié.

La réalisation de ce dossier a été très enrichissante pour nous car nous avons découvert un métier qui est un pilier important dans une entreprise de petit effectif (moins de 500 personnes). C'est une expérience dont nous avons tiré des points positifs et des points négatifs.

Cependant, nous pouvons retenir que nous nous sommes très intéressées à ce métier polyvalent qui nous a permis à toutes de nous renseigner sur les différentes options possibles en deuxième année et de faire notre choix.

Interview

Des assistantes de direction de l'IUT département GEA

- Quel est exactement votre métier ?

Chargé de direction auprès du directeur d'études et de département. Elles sont en quelque sorte dans le secteur tertiaire public.

- En quoi consiste votre travail exactement ?

Comptabilité(achat, factures, commandes...). Elles font venir des enseignants vacataires (professeurs venant de l'extérieur) et elles s'occupent des contrats de ceux-ci ainsi que les emplois du temps et les salaires.

Elles organisent des réunions, projets tutorés, soutenances, réceptions et stages et s'occupent des licences professionnelles. Elles effectuent aussi des tâches administratives.

Elles s'occupent de l'emploi du temps, accueil téléphonique et des étudiants.

Elles ont des relations fréquentes avec les enseignants, les étudiants et le personnel de l'IUT ainsi qu'avec les personnes extérieures (parents d'élèves, fournisseurs).

Elles exercent un métier de service public.

- Faites vous toujours les mêmes choses ou est-ce que votre travail est varié ?

Leur travail est extrêmement varié, il y a beaucoup de polyvalence. Du fait de la polyvalence, elles sont convoitées pour des tâches diverses.

- Avez-vous toujours été assistante de gestion ou est-ce que vous avez accédé à ce poste par une promotion ?

L'une a toujours été assistante (secrétaire) et l'autre a eu un parcours différent.

- Est-ce que vous aimez votre métier ?

Ces deux assistantes apprécient leur métier du fait de la polyvalence de celui-ci principalement.

- Quels sont les avantages ? Les inconvénients ?

Avantages : une certaine dépendance par rapport au directeur, une autonomie s'est développée. Il y a beaucoup de relations humaines avec les étudiants, professeurs, personnel... Comme ce métier demande une grande polyvalence, cela implique de nombreuses tâches variées, des interlocuteurs variés. Il y a un contact avec les jeunes ce qui est intéressant pour ces assistantes.

Inconvénients : le salaire est beaucoup moins élevé que dans le secteur privé. On leur en demande beaucoup, du fait de la polyvalence du métier. Elles ont beaucoup de responsabilités et parfois trop...

- Que pensez-vous de la féminisation de ce métier ?

L'une pense que c'est dommage car elle aime bien le contact avec les hommes. Elles pensent que les femmes sont plus administratives que les hommes. Ce sont des métiers de bureau. Elles pensent également que ce sont des métiers où on est assis et que les hommes préfèrent être « actifs ».

- Quel parcours avez-vous fait pour en être arrivé à ce poste ?

L'une a un certificat d'aptitude professionnelle et, pour exercer ce métier, elle a passé un concours.

L'autre possède une FPA (formation pour adultes) option secrétaire sténo dactylo aide comptable. Elle a travaillé dans le privé et a arrêté pendant 10 ans. Elle est allée à l'ANPE et a effectué un stage micro-informatique. Ensuite, elle a obtenu un emploi CES à l'éducation nationale pendant 2 ans. Pour devenir secrétaire de l'IUT, elle a passé un concours externe de secrétaire.

- Quelles relations internes avez-vous au sein de la société ?

Elles ont des relations avec les jeunes. Elles trouvent cela plus dynamique pour elle et ça leur permet de garder un esprit jeune.

- Depuis combien de temps exercez-vous ce métier? Quelles sont vos expériences antérieures ?

L'une exerce ce métier depuis l'obtention de son concours dans la fonction publique.

L'autre exerce ce métier depuis 15 ans. Expériences antérieures : dactylographie, intendance, comptabilité.

Interview

De l'assistante de direction PME/PMI

- En quoi consiste votre travail exactement ? (Quelle définition)

Comptabilité (enregistrement et vérifications des factures).

S'occupe de l'agenda du directeur

Etablit des statistiques (suivi du personnel, mouvements des camions, fournisseurs).

Elle travaille en j-1 c'est-à-dire que les stats qu'elle établit aujourd'hui correspondent aux stats d'hier.

- Faites vous toujours les mêmes choses ou est-ce que votre travail est varié ?

Son travail est très varié, pas vraiment de journée type.

Elle n'a pas vraiment d'ordre précis pour les tâches classiques.

Il y a toujours des imprévus...

- Comment avez-vous découvert votre métier ?

Suite à une relation amoureuse, elle est venue en sarthe, elle s'est inscrite dans une agence d'intérim et on lui a proposé ce métier.

- Avez-vous toujours été assistante de gestion ou est-ce que vous avez accédé à ce poste par une promotion ?

Non, elle a d'abord travaillé douze ans dans une banque à Lyon où elle a effectué tous les postes possibles (comme guichetière, attachée clientèle, responsable point de vente) . Arrivée en Sarthe elle a d'abord travaillé en usine avant de découvrir ce métier.

- Est- ce que vous aimez votre métier ?

Oui, ça lui plaît beaucoup car c'est très diversifié, elle ne s'ennuie jamais mais elle se voit pas rester à ce poste dans cette entreprise toute sa vie.

- Quels sont les avantages ? Les inconvénients ?

Il y a plus d'avantages que d'inconvénients.

Les avantages sont qu'elle bouge tout le temps, elle touche à tout, ce métier connaît une certaine polyvalence qui la satisfait.

Les inconvénients sont que parfois les employés les prennent de haut alors qu'ils sont comme eux en réalité.

- Quel rôle jouez-vous au sein de la société ?

Au sein de la société, elle joue un rôle de bras droit au près du directeur. Elle s'occupe de l'agenda du directeur, de ses rendez-vous et effectue des mises au point avec lui.

Elle est assez proche du personnel.

- Que pensez-vous de la féminisation de ce métier ?

Les hommes n'ont peut-être pas la fibre selon elle.
Cela ne la choque pas qu'il y ait plus d'hommes avec ce profil que de femmes.
Avant il n'y avait que des femmes et les hommes étaient exclus.

- Pouvez-vous nous donner des renseignements sur la polyvalence (au niveau RH, FC, Relation client) ?

Au niveau RH : elle s'occupe des arrêts maladies, médecine du travail,.

Au niveau FC : Elle comptabilise les factures de doit et d'avoir

Au niveau relation client / fournisseur : elle répond au téléphone, correspond beaucoup par mails et réceptionne faxes et courriers, commandes.

- Quel parcours avez-vous fait pour en être arrivé à ce poste ?

Elle est titulaire du bac STT option action commerciale et d'un BTS action commerce.
Elle a de l'expérience.

- Quelles relations internes avez-vous au sein de la société ?

Très bonnes relations que ce soit avec le personnel ou le directeur. En réalité, avec son métier, elle est au milieu de tout le monde, elle est à la fois en relation avec le personnel (dans l'atelier) et avec le directeur (dans les bureaux et téléphones).

- Pouvez-vous nous donner un descriptif d'une journée type d'une assistante de gestion PME-PMI ?

Elle commence environ vers 9h par les statistiques de l'entreprise. Ensuite elle effectue les enregistrements et vérifications de factures. Dans la matinée, elle traite également les demandes par mail, par courrier. L'après-midi, elle s'occupe des résolutions de problèmes, des commandes et des appels d'offre (autour de l'entretien et clients).

Elle s'occupe également de l'agenda du directeur, et en fin de journée elle effectue une mise au point avec le directeur par téléphone en général, et prépare sa journée du lendemain.

- Avez-vous la possibilité de monter dans la hiérarchie ?(stages, formations, promotions)

Oui, au niveau du siège social mais ça ne l'intéresse pas. Il n'y a pas la possibilité de devenir directeur.

- Depuis combien de temps exercez-vous ce métier? Quelles sont vos expériences antérieures ?

Elle effectue ce métier depuis quatre mois. Elle a travaillé pendant douze ans dans le secteur bancaire.