

## Habilités

L'habileté est le niveau de compétence d'une personne par rapport à un objectif donné. L'habileté peut être une aptitude innée ou développée. La pratique, l'entraînement et l'expérience permettent à la personne d'améliorer ses habiletés. L'habileté réfère au **savoir-faire**.



Tiré de <http://lesdefinitions.fr/habilete#ixzz2WrSEJkg3>

## Les habiletés requises pour exercer le métier de secrétaire sont les suivantes :

### Habilités cognitives

**Langue française** La maîtrise de la langue française est le premier critère d'embauche. **Cette habileté doit être maîtrisée à 100 %** tant pour la grammaire et la syntaxe, que pour l'orthographe et la ponctuation.

**Langue anglaise** Selon les régions, le niveau de maîtrise de la langue anglaise diffère. Par contre, tous s'entendent pour dire que la connaissance d'usage de la langue anglaise doit permettre au minimum de répondre à des demandes de renseignements avec un vocabulaire adéquat.

**Informatique** Les fonctions avancées des logiciels de traitement de texte (par exemple, Word) et d'un logiciel relatif aux chiffriers électroniques (par exemple, Excel) sont exigées. Des notions dans l'utilisation de l'agenda ou du courrier électronique ainsi que d'autres logiciels de présentation (par exemple, PowerPoint) sont des atouts.

**Mathématiques et comptabilité** Des notions de base dans le domaine des mathématiques (% , moyenne et statistique de base) et de la comptabilité (petite caisse, grand livre, encaissement et décaissement) sont nécessaires pour assurer la polyvalence dans les petites entreprises.

**Droit et psychologie organisationnelle** Des connaissances en lien avec les normes du travail, les lois sur la santé et la sécurité au travail, le fonctionnement général des entreprises, l'approche client et les mécanismes assurant les normes de qualité sont nécessaires. De plus, la maîtrise du processus de résolution de problème permettra de régler les problèmes réguliers auxquels les secrétaires sont confrontés.

### Habilités motrices

**Vitesse d'exécution au clavier** La norme de 40 mots par minute au clavier est jugée acceptable en plus d'une vitesse d'exécution et d'un français impeccable.

### Habilités personnelles

**Gestion du temps** Les secrétaires bénéficient généralement d'autonomie dans la gestion de leurs priorités de travail et auraient intérêt à maîtriser diverses techniques de gestion du temps.

**Approche qualité** Comme les secrétaires projettent l'image de l'entreprise, ils doivent prendre conscience de l'importance de la qualité totale dans les tâches effectuées et dans leur attitude professionnelle.

## Exigences reliées aux conditions de travail

Les informations présentées dans ce document proviennent du *Rapport d'analyse de situation de travail*<sup>1</sup> produit par le MELS en collaboration avec des partenaires du marché du travail incluant des secrétaires. Nous croyons qu'il est important de vous informer des particularités de ce métier pour vous permettre de faire des choix éclairés selon vos champs d'intérêt et vos aptitudes.



**Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les exigences reliées aux conditions de travail en secrétariat.**

### Évolution technologique de la profession

L'utilisation répandue des supports informatiques modifie et complexifie les tâches des secrétaires. Elles ont parfois à faire la traduction ou le peaufinage de textes préalablement saisis par leurs supérieurs et du soutien technique aux utilisateurs du système informatique. De plus, les entreprises tendent vers une exploitation maximale des divers logiciels et demandent aux secrétaires de travailler rapidement et de s'adapter aux possibilités qu'offrent divers logiciels.

### Stress

Le travail des secrétaires est caractérisé par des échéances nombreuses et serrées ainsi que des priorités de travail régulièrement modifiées en raison de dossiers urgents. De plus, une très grande qualité de travail à fournir dans toutes les tâches effectuées. Ces divers facteurs sont générateurs de stress.

### Santé et Sécurité

On remarque que les secrétaires ont tendance à développer des bursites ou souffrir de maux de dos. Divers moyens pour modifier l'éclairage, la hauteur des écrans ou la position du corps par exemple, peuvent être mis en place pour corriger les contextes moins sécuritaires ou inadéquats.

## Attitudes

Une attitude se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter selon notre état d'esprit dans une situation particulière. Au niveau professionnel, il s'agit des qualités essentielles à l'exercice du métier. Une attitude réfère au **savoir-être**.



**Les participants à l'atelier ont énuméré les principales attitudes que doivent adopter les secrétaires :**

- La ponctualité et l'assiduité;
- le sens du dévouement et donner plus que ce qui est demandé;
- l'entregent, la discrétion et la diplomatie dans les relations;
- la complicité avec le supérieur;
- la propreté et la minutie;
- la flexibilité et la capacité d'adaptation aux réalités des différents milieux de travail.

<sup>1</sup> Rapport d'analyse de situation de travail, Secrétariat (1996) MELS.