

Assistantes de direction

Des collaboratrices de plus en plus autonomes

Par Martine Doriac

Un réseau des assistantes de direction se constitue dans les Pays de la Loire.

Une réunion dédiée a été organisée au CNFPT.

Le 10 juin, une soixantaine d'assistantes de direction, réunies à Angers (Maine-et-Loire), ont jeté les bases de la création d'un réseau régional. « Elles ont besoin de communiquer entre elles et de comparer leurs pratiques. Un peu isolées, elles ne peuvent pas toujours parler librement avec leurs collègues du fait de leur travail auprès de directions générales », souligne Catherine Gautier (lire l'avis d'expert ci-dessous), conseillère formation chargée des techniques administratives au Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), qui a organisé la rencontre à la délégation Pays de la Loire. Expérimentées, les assistantes ont commencé comme secrétaire, puis ont progressé par le biais de concours ou de promotions internes souvent vers le grade de rédacteur qui, selon elles, correspond à leurs fonctions.

Mieux intégrées.

Plutôt satisfaites de leurs conditions de travail, elles se trouvent confrontées à des missions en forte évolution. « Mon métier n'a plus rien à voir avec ce qu'il était. Auparavant, je travaillais essentiellement par écrit. Aujourd'hui, les cadres saisissent leur courrier et je les harmonise selon des modèles. Mais je suis également chargée du suivi de dossiers du début à la fin, j'assiste à des réunions de direction et en rédige les comptes rendus », décrit Marie-Christine Branchu, assistante du directeur général adjoint « ressources » au conseil général de la Sarthe, qui se déclare mieux intégrée au fonctionnement de cette direction qu'auparavant. « Je relis les notes importantes et donne mon avis. Ce que je pense compte. Je m'implique et l'on me laisse m'impliquer. Ces évolutions nécessitent une bonne entente avec son directeur », reconnaît-elle.

« Nous sommes au centre de la circulation d'informations ascendantes et descendantes. Avec les chefs de service, nous avons un rôle pivot. Il ne s'agit pas de connaître les dossiers en détail, mais de se tenir sans cesse au courant et d'établir des connexions avec les différents services. Cela demande d'être en alerte et disponible en permanence », décrit Marie-Noëlle Le Gouallec, assistante de direction à la direction « vie sociale et familiale » du conseil général de Loire-Atlantique.

Gérer les priorités.

Pour faire face aux évolutions de responsabilités et technologiques, Marie-Christine Branchu cite des qualités plutôt traditionnelles : rigueur, organisation, disponibilité,

discrétion, gestion de multiples informations et documents et capacité de mémoire... Sa collègue Martine Chaussebourg, assistante à la direction des solidarités à Saumur (Maine-et-Loire), complète la liste par l'humilité, la réactivité, l'autonomie, la souplesse et l'adaptation. A La Baule-Escoublac (Loire-Atlantique), Cécile Amice (lire l'encadré p. 75) fait primer les qualités relationnelles et organisationnelles. « Nous assurons souvent une coordination entre services. Il faut bien connaître sa collectivité, ses collègues, établir des priorités », recommande-t-elle.

Le quotidien des assistantes de direction consiste, en outre, à gérer le temps, les urgences, en suivant des signaux d'alerte et les dates de retour de dossiers. « Avec les agendas partagés et les emails, le stress est quasi permanent. Il faut être toujours plus réactive. Nous jouons, par ailleurs, le rôle d'interface avec les partenaires extérieurs. On est pressé par nos directeurs, eux-mêmes pressés par les élus, qui sont pressés par la population... » décrit Martine Chaussebourg.

Savoir dire « non ».

Il n'est donc pas simple de poser des limites, tant leur fonction exige de disponibilité. « Il peut nous arriver de rendre service. Mais il ne faut pas aller trop au-delà de nos tâches. Nos directeurs doivent connaître et respecter nos limites », estime Martine Chaussebourg. « Il faut savoir se défendre, fermer sa porte pour ne pas être dérangée, dire non, même à un élu », revendique Cécile Amice qui précise : « Avec le directeur général des services [DGS], on essaye de ne pas s'interpeller à tout propos. Nos bureaux sont côte à côte, mais nous nous rencontrons pour faire le point. » « Je suis là afin de faciliter le travail du DGA, ses missions, je ne suis pas là pour l'assister, estime Marie-Christine Branchu. Cela ne me gênerait pas d'aller chercher un café pour mon directeur, mais je ne le prendrais pas avec lui. S'il me demandait d'aller, à titre personnel, au pressing, je refuserais. Je ne le tutoie pas et il ne me tutoie pas. Il s'agit d'un respect mutuel. Une complicité professionnelle peut alors s'instaurer, qui permet de travailler en adéquation », assure l'assistante.

Invitée par le CNFPT, le 10 juin, Sabrina Bellahcene (*), assistante dans le secteur privé, explique que poser des limites est difficile, car ce métier consiste à agir pour le bien-être d'une personne ou d'une équipe. « Dans un poste où l'on est aussi dévoué, on peut ne plus savoir dire non. On peut être tenté de donner tout ce que la personne peut vouloir. Dire non est un des aspects les plus difficiles du métier. Il faut poser des limites dès le départ, pas forcément par un non franc et définitif, mais en prenant du recul. Pour cela, il vaut mieux bien connaître la nature de ses missions et avoir confiance en soi », recommande-t-elle, ayant parfois été confrontée à des directeurs lui demandant de gérer la rentrée de leurs enfants ou leur vie personnelle.

En Pays de la Loire, les assistantes ont demandé au CNFPT de les aider à acquérir, entre pairs, des notions en finances, ressources humaines et marchés publics. Elles comptent

aussi sur le futur réseau pour étudier leurs fiches de poste et gagner en reconnaissance.

TÉMOIGNAGE - Cécile Amice, assistante de direction du directeur général des services (DGS) de La Baule-Escoublac (Loire-Atlantique) - « Le poste est ce que l'on en fait »

« Depuis que je travaille à la direction générale des services, j'ai davantage d'autonomie, moins de tâches répétitives, des dossiers, notamment en termes de marchés publics, et des projets à suivre. Avec le service de la communication, je suis chargée de la refonte du portail internet : c'est intéressant. L'informatique a changé notre façon de travailler. Les cadres tapent leurs rapports. Mon patron gère en partie son agenda, mais nous faisons le point régulièrement. Je l'accompagne aux comités de direction, pour lesquels j'ai préparé la réunion et dont je dresse le compte rendu. Le travail est plus efficace. Le danger serait de vouloir aller toujours plus vite. On essaie de conserver une dimension humaine, sans faire tout passer par l'informatique. Avoir un agenda, par exemple, sur papier reste pratique. Et j'ai toujours un crayon à la main. Je note tout. Le DGS m'a dit lorsque j'ai pris mes fonctions : Le poste sera ce que vous en ferez. Il m'a laissée prendre des initiatives. C'est important. Tous ne le font pas. »

AVIS D'EXPERT - Catherine Gautier, conseillère formation chargée des techniques administratives au Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) - « De nouvelles compétences »

« Le métier d'assistante de direction devient un poste clé aux côtés des dirigeants de collectivité. On leur demande de plus en plus d'autonomie et de réactivité. Par ailleurs, l'offre de formation classique n'est plus adaptée car leur métier a fortement évolué notamment avec l'informatique. Les tâches se complexifient et se diversifient au plan juridique, avec les démarches qualité, la modification des demandes des usagers et des élus. Les assistantes organisent une manifestation, une réunion, pilotent un groupe de travail transversal : cela requiert des compétences relationnelles et parfois managériales. Elles ne se sentent pas mal à l'aise dans leurs fonctions, mais elles demandent à être accompagnées dans ces évolutions. Elles ont été bien formées aux technologies mais ont besoin de repères sur les innovations (réseaux sociaux, agendas partagés, visioconférence). Nous étudions pour elles de nouvelles modalités de formation, des conférences par des experts ou des ateliers de partage d'information. »

LES POINTS CLÉS

Organisation C'est l'une des compétences indispensables dont doivent faire preuve les assistantes de direction, tout comme les qualités relationnelles.

Maîtrise des techniques Les assistantes s'adaptent constamment aux évolutions des nouvelles technologies.

Réactivité Leur rôle pivot nécessite d'être polyvalentes. Elles sont en mesure

d'anticiper les demandes, de gérer les priorités et l'urgence.

(*) Auteure de « Mon chef, ce héros - Assistantes, rebellez-vous ! », éditions Les Petits Matins, 2010.