Document generated on 06/02/2025 10:03 p.m.

Québec français

La secrétaire de direction et sa formation

Claudette Lépine and Jean-Guy Milot

Number 51, October 1983

Le français au secteur commercial

URI: https://id.erudit.org/iderudit/55381ac

See table of contents

Publisher(s)

Les Publications Québec français

ISSN

0316-2052 (print)
1923-5119 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Lépine, C. & Milot, J.-G. (1983). La secrétaire de direction et sa formation. *Québec français*, (51), 63–63.

Tous droits réservés © Les Publications Québec français, 1983

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

La secrétaire de direction et **sa formation**

Communication et information

Un des rôles-clés d'une secrétaire de grand patron, d'une secrétaire de direction, c'est d'assurer l'efficacité des communications entre le patron et ses différents interlocuteurs. C'est aussi celui de faciliter le traitement interne des informations selon les besoins de l'organisme, son fonctionnement et ses objectifs. La secrétaire de direction est en quelque sorte un agent de communication et un spécialiste responsable d'une matière extrêmement importante pour une industrie, un commerce, une institution, à savoir l'information. La meilleure façon d'anéantir un organisme serait de le priver de son pouvoir de communication et de détruire les informations en fonction desquelles il agit ou produit. Cela permet de saisir qu'une secrétaire de direction a comme objet de travail une matière névralgique.

Malgré tout ce qui vient d'être dit, certains peuvent croire que le travail d'une secrétaire de direction, même s'il touche une matière névralgique, se traduit dans des opérations passablement techniques : prendre des appels, taper une lettre prise en sténo, composer un numéro pour le patron, noter ses rendez-vous et les lui rappeler, etc. C'est tout cela mais c'est aussi beaucoup plus. En ouvrant une lettre ou en prenant un message téléphonique, une secrétaire de direction doit pouvoir situer l'importance de l'objet du message, saisir à quel réseau d'activités il se rattache et dans quelle mesure il est urgent d'y donner suite. À partir de la seule énumération des sujets d'un ordre du jour, elle doit identifier les informations susceptibles de soutenir les échanges, repérer les documents qui les contiennent et souvent en réorganiser le contenu selon les besoins de la situation.

On dit souvent qu'une secrétaire est la mémoire du patron. Ce n'est pas un compliment si on entend par là qu'elle est une machine qui stocke des informations et qui les distribue sur commande. Si une secrétaire de direction « stocke » beaucoup d'informations, c'est

Francine Girard

pour avoir régler cent problèmes qui n'ont pas à être traités par le patron, c'est pour communiquer efficacement avec les multiples interlocuteurs qui fréquentent l'organisme, c'est pour travailler intelligemment avec le patron en faisant avec lui l'analyse d'une situation, la recherche d'une solution, et parfois, quand elle a un vrai patron, la critique du fonctionnement de l'organisme, des relations professionnelles... On est donc loin du tiroir où on pige des informations.

L'école et la secrétaire de direction

L'école forme-t-elle des secrétaires de direction ? Si on pense aux cours commerciaux qui se donnaient dans les années 60 et même à ceux qui se donnent aujourd'hui, on peut dire que l'école initie d'abord et avant tout les élèves au minimum nécessaire, celui qui permet d'être dactylographe, sténographe, commis de bureau, etc. Ce n'est pas là un blâme. En effet, ce n'est qu'à certaines conditions qu'on arrive à maîtriser les communications qu'exige chaque organisme, et à développer l'aptitude à traiter efficacement les informations qui lui sont spécifiques. Parmi ces conditions, citons les suivantes :

— connaître et comprendre les buts de l'organisme, ses structures, son fonctionnement, ses dépendances sociales, économiques, politiques ;
— connaître et comprendre la fonction des individus qui en font partie et les rapports que l'organisme entretient avec le monde extérieur ;
— comprendre les événements qui s'y produisent, les orientations qui se dessinent ;
— être effectivement engagé dans l'organisme au point d'y trouver un moyen d'épanouissement personnel, professionnel et social.

On devine facilement qu'il est impossible à l'école de faire vivre aux élèves ces conditions : celles-ci n'existent réellement que lorsqu'on travaille pour un organisme. C'est en ce sens qu'on ne peut blâmer les écoles de commerce et de secrétariat de ne pas former véritablement des secrétaires de direction : c'est un apprentissage qui se fait sur le tas, selon les initiatives des individus et parfois avec un soutien consciemment fourni par l'organisme. Il faut plutôt voir la formation que donnent les écoles de commerce et de secrétariat comme une formation à continuer, à continuer sur le tas...

Quant à l'école secondaire, par la formation générale qu'elle doit donner, peut-elle préparer de façon lointaine des candidats à une telle fonction ? On peut répondre par l'affirmative si elle rend les élèves capables de traiter des informations dans des jeux de communication les plus réels possible, si elle leur fait découvrir l'univers concret du monde du travail, si elle les sensibilise aux mœurs et coutumes, aux valeurs et aux forces qui régissent l'univers des adultes, lesquels représentent pour eux une espèce à la fois séduisante et inquiétante... ■

Claudette LÉPINE
avec la collaboration de
Jean-Guy MILOT