

MINISTRE DES ENSEIGNEMENTS SECONDAIRE,  
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*

SECRETARIAT GENERAL

\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*



UNIVERSITE POLYTECHNIQUE DE BOBO-DIOULASSO

\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*

DEPARTEMENT SECRETARIAT DE DIRECTION

\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*

ANNEE UNIVERSITAIRE 2007-2008

BURKINA FASO  
Unité – Progrès – Justice

# RAPPORT DE FIN DE CYCLE

Présenté par Madame DOUGOURI née PODA N. Judith  
Pour l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie (DUT)

**THEME :**  
**COMMENT DEVELOPPER L'EXCELLENCE  
DANS LE METIER DE SECRETAIRE ?  
CAS DE L'UPB**

Stage effectué du 1<sup>er</sup> juin au 31 août 2008  
à l'Ecole Supérieure d'Informatique

Maître de stage

Monsieur M'bi KABORE  
Directeur adjoint à l'ESI

Directeur de stage

Monsieur Paul KABORE  
Enseignant à l'IUT

## TABLE DES MATIERES

**DEDICACE**

**REMERCIEMENTS**

**PREAMBULE**

**INTRODUCTION GENERALE..... 3**

### **PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL**

**CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE L'UPB ..... 5**

*I. GENESE DE L'UNIVERSITE POLYTECHNIQUE DE BOBO-DIOULASSO (UPB) ..... 5*

*II. EVOLUTION INSTITUTIONNELLE DU CUPB ..... 5*

*III. L'UNIVERSITE POLYTECHNIQUE DE BOBO-DIOULASSO DE NOS JOURS ..... 8*

*IV. LA VOCATION DE L'UPB ..... 11*

**CHAPITRE II : PRESENTATION DE L'ESI ..... 13**

*I. PRESENTATION GENERALE DE L'ECOLE SUPERIEURE D'INFORMATIQUE ..... 13*

*II. LA MISSION DE L'ECOLE SUPERIEURE D'INFORMATIQUE (ESI) ..... 13*

*III. LES FORMATIONS ..... 14*

*1) Le cycle des Ingénieurs de travaux informatiques (CITI) ..... 14*

*2) Le cycle des Ingénieurs de conception en informatique (CICI) ..... 15*

*3) Le Diplôme d'études approfondies (DEA) ..... 15*

*IV. LE CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHE EN INFORMATIQUE (CERI) ..... 16*

### **DEUXIEME PARTIE : COMMENT DEVELOPPER L'EXCELLENCE DANS LE METIER DE SECRETAIRE ? CAS DE L'UPB**

**CHAPITRE I : APERCU SUR LE METIER DE SECRETAIRE ..... 18**

*I. DÉFINITION DU MÉTIER ..... 18*

*II. LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE SECRÉTAIRES ..... 18*

*III. LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE ..... 20*

*A. LE ROLE DES SECRETAIRES DE DIRECTION ..... 20*

*B. LES EXIGENCES DU MÉTIER ..... 23*

*1) Les qualités physiques ..... 23*

*2) Les qualités humaines ..... 24*

*3) Les qualités professionnelles ..... 24*

*C. LES DIFFICULTÉS DU MÉTIER ..... 25*

<b>CHAPITRE II : LES MOYENS D'ACTION POUR EXCELLER DANS LE METIER</b>	<b>29</b>
<i>I. AVOIR LA VOCATION ET UNE BONNE IMAGE DE SA FONCTION</i>	29
<i>II. DÉVELOPPER DES PERFORMANCES PROFESSIONNELLES</i>	29
<i>A. La perfection dans la rédaction professionnelle, le classement et le rangement</i>	30
<i>B. Communiquer efficacement</i>	31
<i>C. Connaître l'entreprise dans laquelle ils travaillent</i>	32
<i>D. Avoir pour objectif l'excellence et la qualité</i>	33
<i>E. Apprendre à asseoir la collaboration</i>	36
<i>F. Devenir le « bras droit » de leur patron</i>	37
<i>G. Apprendre à mieux gérer son temps et celui du patron</i>	39
<i>H. Se préparer aux technologies de l'information et de la communication (TIC)</i>	43
<i>I. La formation continue</i>	44
<i>J. Se fixer des buts</i>	44
<i>III. LES RESPONSABILITÉS PATRONS-SECRÉTAIRES</i>	46
<i>IV. LES BESOINS DES SECRETAIRES DE L'UPB</i>	47
<b>CHAPITRE III : LE BILAN DU STAGE</b>	<b>48</b>
<i>I. DEROULEMENT ET TACHES EFFECTUEES</i>	48
<i>II. CONSTATS ET SUGGESTIONS</i>	49
<i>A. Les constats</i>	49
<i>B. Les suggestions</i>	50
<b>CONCLUSION GENERALE</b>	<b>53</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>55</b>
<b>WEBOGRAPHIE</b>	<b>55</b>
<b>LISTE DES ANNEXE</b>	

# DEDICACE

**Je dédie ce travail :**

- à mon cher époux Moustapha pour son soutien et ses encouragements tout le long de ces deux (02) années d'études ;
- à nos enfants Djamel Ezzédine Léandre et Rafik Hicham Arnold ;
- à feu mon père pour ses bénédictions et ses vœux de me voir réussir ;
- à ma mère pour ses nombreux conseils ;
- à mes frères et sœurs que j'associe à ce travail.

# REMERCIEMENTS

Ce rapport est le fruit de recherches menées avec le concours sincère des personnes à qui nous témoignons nos sincères remerciements. Aux termes des deux (02) mois de stage effectué au Centre d'études et de recherches en informatique (CERI) de l'Ecole supérieure d'informatique (ESI), nous ne saurions aborder le présent rapport sans témoigner notre profonde reconnaissance à :

- Monsieur le Président de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso pour sa compréhension ;
- Monsieur le Pr Zoumbiesse TAMINI, pour avoir accepté nous accorder notre inscription à l'Institut universitaire de technologie ;
- Monsieur le Directeur de l'Ecole supérieure d'informatique (ESI), pour sa confiance et son esprit de générosité ;
- Monsieur le Directeur de l'Institut universitaire de technologie (IUT) ;
- Monsieur le Directeur adjoint de l'Institut universitaire de technologie ;
- Tous les directeurs d'établissements ;
- Monsieur Paul KABORE, notre directeur de stage pour sa contribution à la réalisation de cette œuvre ;
- Monsieur M'bi KABORE, notre maître de stage pour sa disponibilité, sa patience et son soutien ;
- A tout le personnel de l'ESI pour son encouragement ;
- Tout le personnel de l'UPB pour sa collaboration ;
- Tout le corps professoral sans la compétence duquel, nous n'aurions eu les capacités pour produire ce document ;
- Tous mes collègues pour leur soutien multiforme et leurs encouragements.

Nous espérons que vous tous serez fiers de ce travail.

# PREAMBULE

L'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso a vu le jour en 1995 et avait pour appellation CUPB (Centre universitaire polytechnique de Bobo-Dioulasso). Le CUPB était composé de trois (03) établissements à savoir : l'Ecole supérieure d'informatique (ESI), l'Institut du développement rural (IDR) et l'Institut universitaire de technologie (IUT).

L'appellation "Université polytechnique de Bobo-Dioulasso" a été possible dès son érection en université autonome par décret n°97-254/PRES/PM/MESSRS du 23 mai 1997.

L'Institut universitaire de technologie (IUT) a été créé en 1972 au sein de l'université de Ouagadougou. L'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) regroupe cinq (05) instituts et une (01) école qui constituent les Etablissements d'enseignement et de recherches. Il s'agit de :

- l'Institut du développement rural (IDR) a été ouvert en septembre 1973. Ses départements sont les suivants :
  - un département Ingénieurs Eaux et Forêts,
  - un département Ingénieurs en Elevage,
  - un département Ingénieurs en Agronomie,
  - un département Sociologie et Economie rurale,
  - un troisième cycle de DEA en Biologie Appliquée.
- l'Institut des Sciences exactes et appliquées (ISEA) avec une (01) filière en Mathématiques, Physique et Informatique.
- l'Institut des Sciences de la nature et de la vie (ISNV) avec deux (02) filières :
  - une (01) filière Biologique avec au départ un DEUG-Agro,
  - une (01) filière Génie Biologie avec la licence professionnelle,
- l'Institut Supérieur des sciences de la santé (IN.S.S.A) avec une (01) filière en Médecine générale.

- l'Institut universitaire de technologie (IUT) qui comprend une (01) section tertiaire et une (01) section industrielle.
  - la section industrielle fut créée en 1992 et comprend quatre (04) départements qui sont le département génie mécanique et productique, celui du génie électrique options électrotechnique et électronique, le département génie industriel et Maintenance et le département génie civil.
  - la section tertiaire est composée d'un (01) département de Secrétariat de direction, d'un (01) département de Gestion subdivisé en deux (02) options : option Finance comptabilité et option Gestion commerciale.
- l'Ecole supérieure d'informatique (ESI) est composée des filières suivantes :
  - ingénieur de travaux informatiques, option Réseaux et maintenance,
  - ingénieur de travaux informatiques, option Analyse et programmation,
  - ingénieur de conception en informatique,
  - 3<sup>e</sup> cycle en DEA d'informatique.

Dans le souci d'adapter l'enseignement théorique à la vie professionnelle, les étudiants en fin de cycle de l'Institut universitaire de technologie sont soumis à un stage obligatoire de deux (02) mois en entreprise afin de compléter leur formation théorique initiale.

A l'issue de ce stage, un rapport doit être rédigé et fera l'objet d'une évaluation en vue de l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie (DUT).

C'est dans ce cadre que nous avons effectué deux (02) mois de stage, du 1<sup>er</sup> juin au 31 août 2008, à l'Ecole supérieure d'informatique (ESI) sise à 15 kilomètres de Bobo-Dioulasso, avec pour thème : « **Comment développer l'excellence dans le métier de secrétaire ? Cas de l'UPB** ».

## INTRODUCTION GENERALE

Au 21<sup>e</sup> siècle où la concurrence est particulièrement vive et où il faut relever le défi de la compétitivité, les entreprises recherchent la qualité dans tous les domaines, notamment la qualité des hommes et des femmes au travail.

Les secrétaires étant la vitrine de l'entreprise, contribuent à la recherche de cette qualité. Ils occupent un poste de confiance qui entraîne des responsabilités et des obligations certaines.

En effet, défini par certains comme un métier d'exécution, le métier de secrétaire est également contraignant et fait l'objet de divers préjugés.

Face à toutes ces difficultés, ***comment développer l'excellence dans le métier de secrétaire à l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) ?***

Le choix du thème se justifie par notre détermination dans la recherche des approches de solutions à un certain nombre de problèmes relatifs au métier de secrétaire tels que :

- le manque de formation continue,
- le manque de matériels performants,
- la méconnaissance de la déontologie du métier,
- le manque d'ouverture d'esprit dans le domaine du secrétariat,
- le manque de responsabilité de soi.

L'étude de ce thème vise à :

- amener les secrétaires à prendre conscience du fait que leur réussite leur appartient,



- proposer des moyens d'action en vue de favoriser leur plein épanouissement professionnel,
- amener les patrons à manager bien davantage leurs secrétaires.

Dans le souci de mieux cerner les difficultés que rencontrent les secrétaires dans l'exécution de leurs tâches et les sources de malaise dans ce métier, nous avons effectué des enquêtes auprès :

- des secrétaires et des assistants,
- des étudiants en secrétariat,
- de tierces personnes qui ne sont pas secrétaires,
- des patrons.

Les résultats des enquêtes seront utilisés dans le développement du thème auxquels d'autres éléments seront ajoutés.

Ainsi pour mieux cerner le contenu de notre travail, nous procéderons dans la première partie à la présentation de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) et la deuxième partie sera consacrée au traitement du thème.

## CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE L'UPB

### *I. Genèse de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB)*

La capitale économique, Bobo-Dioulasso, autrefois belle, florissante et prospère a amorcé, depuis l'indépendance du Burkina Faso, un déclin qui va s'accroissant d'année en année. Aussi, les autorités du pays ont-elles pris, à partir de juillet 1993 un certain nombre de mesures dont la décentralisation de l'enseignement supérieur, en vue de la réhabilitation de l'activité économique de la région de Bobo-Dioulasso. L'idée de création de l'Université de Bobo-Dioulasso qui a germé depuis 1985 est restée en veilleuse jusqu'en 1995.

En effet, le décret n°95-340/PRES/MESSRS du 19 septembre 1995 crée le Centre universitaire polytechnique de Bobo-Dioulasso (CUPB), qui devint, deux ans plus tard, Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB).

### *II. Evolution institutionnelle du CUPB*

Après la création du CUPB, suivirent la nomination des responsables et les affectations du personnel enseignant, administratif, technique et de soutien dans les instituts et école. Ainsi soixante-onze (71) agents (enseignants et personnel administratif, technique et de soutien) furent mis à la disposition du CUPB par les décisions :

- n°95-103 et 104/PRES/ESSRS/SG/DAAF/UO du 13 septembre 1995 portant respectivement affectation d'enseignants et d'agents au CUPB ;

- n°95-088/ESSRS/SG/UO/R du 18 septembre 1995 portant affectation d'agents au CUPB ;
- n°95-020/PF/DELGI/DAGFI du 02 octobre 1995 portant affectation d'agents au CUPB ;
- n°95-092/ESSRS/SG/UO/R du 03 octobre 1995 portant affectation d'agents au CUPB ;
- n°95-122/ESSRS/SG/DAAF du 17 octobre 1995 portant affectation.

Le 23 octobre 1995, tous ces agents avaient pris service et le 26 octobre 1995, 90% du matériel transféré était rangé dans les salles de cours ou dans les bureaux. Tout était prêt le jeudi 06 novembre 1995, jour de la rentrée universitaire sur le campus de Nasso pour accueillir 425 étudiants.

Structure déconcentrée de l'Université de Ouagadougou (UO), le CUPB était constituée par le transfert de trois (03) établissements à savoir : l'Ecole supérieure d'informatique (ESI), l'Institut du développement rural (IDR) et l'Institut universitaire de technologie (IUT). A ces établissements viendront s'ajouter trois (03) autres qui sont l'Institut des sciences exactes et appliquées (ISEA) ouvert en décembre 2004, l'Institut des sciences de la nature et de la vie (ISNV) ouvert également en décembre 2004 et l'Institut supérieur des sciences de la santé (INSSA) qui a vu le jour en novembre 2005.

Depuis son érection en université autonome par décret n°97-254/PRES/PM/MESSRS du 23 mai 1997, d'autres textes institutionnels viendront renforcer cette autonomie.

Il s'agit par exemple :

- du décret n°97-300/PRES/PM/MESSRS du 16 juillet 1997 portant nomination du recteur d'université ;

- du décret n°97-499/PRES/MESSRS/MEF du 13 novembre 1997 portant statut de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso ;
- du décret n°2001-556/PRES/PM/MESSRS du 15 octobre 2001 portant nomination d'un recteur et d'un vice-recteur ;
- du décret n°2002-288/PRES/PM/MESSRS du 29 juillet 2002 portant érection de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso en établissement public de l'Etat à caractère scientifique, culturel et technique (EPSCT) ;
- du décret n°2003-685/PRES/PM/MESSRS/MFB du 31 décembre 2003 portant approbation des statuts de l'université polytechnique de Bobo-Dioulasso ;
- du décret n°2006-136/PRES/PM/MESSRS/MFB du 04 avril 2006 portant nomination d'un président de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso.

Parallèlement, l'administration centrale de l'institution s'étoffe avec la nomination de nouveaux cadres suivant les textes ci-après :

- arrêté n°98-003/MESSRS/SG/UPB/R du 26 janvier 1998 portant nomination d'un directeur des affaires administratives et financières (DAAF) ;
- décision n°98-000009/MESSRS/SG/UPB/R du 05 mai 1998 portant nomination d'un directeur des relations extérieures (DRE) ;
- décret n°98-336/PRES/PM/MEF du 30 juillet 1998 portant nomination d'un contrôleur financier (CF).

### *III. L'université polytechnique de Bobo-Dioulasso de nos jours*

L'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso fonctionne actuellement sur trois (03) sites à savoir :

- le site de Nasso à 15 km de Bobo-Dioulasso sur la route de Banzon où se trouvent la présidence, les administrations et les salles de cours de l'IDR, de l'IUT, de l'ESI, de l'ISEA et de l'ISNV,
- les locaux de l'Ecole nationale de santé publique (ENSP) abritent l'administration et les salles de cours de l'INSSA. L'Institut sera bientôt sur son propre site sur la route de Nasso,
- le Centre de calcul (CDC), situé à 300 m de l'entrée principale de l'aéroport de Bobo-Dioulasso abrite :
  - des bureaux pour les personnels de l'UPB,
  - des salles de cours où sont installées des machines pour des travaux pratiques,
  - d'un Centre d'accès à l'information (CAI),
  - d'un espace pour le parc automobile de l'UPB,
  - des laboratoires.

L'UPB compte présentement cinq (05) instituts et une (01) école. Les conditions d'entrée sont les suivantes :

- l'entrée à l'ESI se fait par voie de concours avec comme séries de Bac C, D, E, F2, F3 ou H pour les options analyse et programmation (AP) et réseaux et maintenance informatiques (RÉMI). Pour ceux titulaires d'un diplôme d'ingénieur de travaux informatiques (Bac+3), ils peuvent se présenter pour le concours d'entrée en 2<sup>e</sup> année du cycle des ingénieurs de conception en informatique (CICI2).
- l'INSSA se fait sur concours avec un Bac C ou D.

- à l'ISNV, le DEUG-AGRO se fait sur sélection de dossier avec un baccalauréat séries C ou D ; le Génie biologique (option agro-alimentaire) se fait sur concours avec un baccalauréat des séries C, D ou AA.
- à l'ISEA, il faut être titulaire d'un DEUG2 ou d'une licence option mathématiques et informatique. Les titulaires du baccalauréat des séries C, D ou E pourront déposer des dossiers pour les filières mathématiques-physique ou mathématiques-physique-informatique. La sélection des candidats est possible après examen de leurs dossiers.
- à l'IDR, l'admission se fait sur concours pour les étudiants titulaires du DEUG-B, du DEUG-Agro, de la licence SVT, ou d'un diplôme équivalent. L'admission sur titre pour les professionnels et étrangers titulaires de l'un des diplômes précités.
- l'entrée à l'IUT se fait également par voie de concours dans toutes les filières :
  - secrétariat de direction Bac G1 ou Bac professionnel en secrétariat,
  - finance comptabilité Bac G2, G3 ou Bac professionnel en comptabilité,
  - gestion commerciale Bac G2, G3, ou Bac professionnel en comptabilité ou en techniques de vente et de commerce (TVC),
  - génie mécanique et productique Bac E, F1, C ou D,
  - génie industriel Bac E, F1, F2, F3, C ou D,
  - génie électrique option électrotechnique et électronique Bac génie industriel et maintenance Bac E, F3, C ou D,
  - génie électrique / électronique Bac E, F2, C ou D,
  - génie civil Bac D ou F4.

Il faut signaler qu'une marge de 10% des places est réservée aux candidats étrangers qui sont admis après examen de leurs dossiers.

Une inscription à titre privé est également possible pour les candidats burkinabè n'ayant pas fait le concours d'entrée et cela est payant.

Ces établissements placés sous l'administration du président, sont dirigés par des directeurs et directeurs adjoints assistés par des chefs de section et de département. Chaque établissement dispose d'un budget propre de fonctionnement.

L'administration centrale de l'UPB, placée sous la responsabilité directe du président, comprend :

- le cabinet du président,
- le cabinet du vice-président,
- le secrétariat général,
- la direction de l'administration et des finances (DAF),
- la direction des relations extérieures (DRE),
- la direction des ressources humaines (DRH),
- la direction des études et de la planification (DEP),

les services rattachés tels que :

- la bibliothèque universitaire centrale (BUC),
- la direction des affaires académiques, de l'orientation et de l'information (DAOI),
- le service courrier,
- les administrations des établissements. [1]

#### *IV. La vocation de l'UPB*

L'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) est un établissement public de l'Etat à caractère scientifique, culturel et technique (EPSCT) chargé d'enseignement supérieur et de recherche scientifique.

Elle jouit de la personnalité morale et de l'autonomie scientifique, administrative et financière.

L'UPB a pour mission fondamentale l'élaboration et la transmission de la connaissance pour la formation des hommes et des femmes afin de répondre aux besoins de la nation. Pour ce faire, elle poursuit notamment les objectifs suivants :

- former des cadres dans tous les domaines en général et dans les filières professionnalisantes en particulier ;
- conduire les activités de recherches scientifiques et en vulgariser les résultats ;
- participer à des programmes nationaux et internationaux de formation et de recherches ;
- élever le niveau technique, scientifique et culturel des travailleurs ;
- contribuer au développement économique, social et culturel du pays notamment en participant de façon efficiente à une ouverture sur le marché de l'emploi et aux secteurs de production ;
- délivrer des titres et diplômes ;
- valoriser les compétences dans tous les secteurs d'activités du pays.

L'UPB comprend des instituts, une (01) école ou tous types d'établissements dont l'appellation sera déterminée en cas de besoin.



Les instituts et école sont des structures d'enseignement supérieur et de recherche scientifique ayant pour mission la formation théorique, appliquée et professionnalisante.

Les établissements existants ou à créer au sein de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso ou qui en dépendent et ceux qui y sont associés par convention peuvent être autorisés à se charger d'études et de travaux en rapport avec leurs missions propres.

L'Université de Bobo-Dioulasso crée et confère les grades et diplômes qu'elle délivre conformément à la réglementation en vigueur.

## CHAPITRE II : PRESENTATION DE L'ESI

### *I. Présentation générale de l'Ecole supérieure d'informatique*

Créée en 1991, l'Ecole supérieure d'informatique (ESI) a d'abord été implantée à Ouagadougou, puis transférée au sein de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) en septembre 1995.

La première promotion de diplômés est sortie en juin 1993. On retrouve désormais des anciens étudiants de l'ESI dans tous les secteurs de la vie économique, telles les banques, les entreprises industrielles ou prestataires de services informatiques, les mairies, les ONG et l'administration publique.

Le corps professoral de l'établissement est constitué d'enseignants permanents, de professionnels et spécialistes nationaux et d'enseignants invités provenant de la sous-région, d'Europe, du Canada, etc.

### *II. La mission de l'Ecole supérieure d'informatique (ESI)*

L'ESI a pour mission :

- la formation fondamentale, appliquée et/ou professionnelle dans les domaines de l'informatique ;
- la formation continue ;
- la recherche scientifique et technologique ainsi que la valorisation des résultats de la recherche ;

- la diffusion de la culture et de l'information dans les domaines relevant de sa compétence ;
- la collaboration avec d'autres structures de formation et/ou de recherche pour la préparation des diplômés ;
- la participation à des programmes internationaux de formations et de recherche.

### *III. Les formations*

L'ESI offre trois (03) types de formations qui sont sanctionnées par les diplômes suivants :

- un diplôme d'ingénieur de travaux informatiques ;
- un diplôme d'ingénieur de conception en informatique ;
- un diplôme d'études approfondies en informatique.

#### **1) Le cycle des Ingénieurs de travaux informatiques (CITI)**

La durée de formation pour ce cycle est de trois (03) ans. Les étudiants doivent effectuer pendant leur formation des stages obligatoires : suivre un stage pratique et réaliser un projet de fin de cycle. Les stages pratiques visent à garantir une intégration rapide des futurs diplômés en milieu professionnel et doivent s'effectuer en entreprise au cours des huit (08) dernières semaines de la deuxième année d'études pour les étudiants admissibles (étudiants ayant obtenu une moyenne de classe supérieure ou égale à 12/20). Les étudiants déclarés admissibles en troisième année d'études réaliseront un projet de fin de cycle sur l'utilisation des techniques informatiques dans un secteur d'activité d'une

entreprise publique, privée ou dans une administration. Ce projet se déroule sur trois (03) ou quatre (04) mois, et fait l'objet d'une soutenance publique pour l'obtention définitive du diplôme d'Ingénieur de travaux informatiques

Le CITI comporte deux (02) options qui sont :

- analyse et programmation (AP), créée en 1990 car la filière existait déjà à l'université de Ouagadougou,
- réseaux et maintenance informatiques (RéMI), créée en 2000.

## **2) Le cycle des Ingénieurs de conception en informatique (CICI)**

Pour ce cycle, la durée de la formation est de deux (02) ans. Elle est ouverte aux titulaires d'un diplôme de niveau Bac+3 en informatique. A ce niveau, les étudiants doivent effectuer pendant leur formation de première année un stage en entreprise et réaliser un mémoire de fin de cycle en deuxième année. Le stage est obligatoire et a lieu en entreprise durant les huit (08) dernières semaines de la première année d'études pour les étudiants déclarés admissibles, et en deuxième année ceux qui admissibles sont tenus de réaliser un mémoire de fin de cycle. La production de ce mémoire se déroule en six (06) mois dont une phase pratique de trois (03) mois en entreprise ou dans un laboratoire et fait l'objet d'une soutenance publique.

## **3) Le Diplôme d'études approfondies (DEA)**

Créé en 2003, ce cycle vise à initier les étudiants aux concepts fondamentaux de la recherche en informatique en vue d'étoffer le corps enseignant de l'ESI. Le recrutement se fait sur sélection de dossiers et la durée de formation est d'une (01) année.

#### *IV. Le Centre d'études et de recherche en informatique (CERI)*

Le Centre d'études et de Recherche en Informatique (CERI) est une agence d'exécution de l'Ecole supérieure d'informatique (ESI) pour la réalisation d'études et de projets créé en 1991.

Les premiers diplômés du CERI sont de la promotion 1994 alors que les fondateurs n'avaient pas encore déposé un dossier au CAMES pour sa reconnaissance.

Au même moment, l'ESI fut détachée de la DELGI, puis rattachée la même année (1994) à l'Université de Ouagadougou. Ce rattachement exige du coup la nomination d'enseignants ayant le niveau de Maître-Assistant. Monsieur TANKOANO fut confirmé comme directeur et Monsieur TAPSOBA Théodore Marie Yves, directeur adjoint.

Le CERI propose des stages de formation continue à destination des professionnels et utilisateurs de l'outil informatique. Les stagiaires utilisent le matériel informatique de l'université.

Les domaines abordés sont ceux pour lesquels l'ESI possède des enseignants spécialistes tels que :

- \* programmation sous Access,
- \* administration Windows NT,
- \* programmation JAVA,
- \* administration UNIX,
- \* technologies de l'Internet, etc. [2]

Le centre offre également ses services d'expertise et de conseil en informatique (pré études de projets, tests de recrutement, conseils,...)

A nos jours son fonctionnement est ralenti du fait du déménagement de l'ESI à Nasso. Mais une relecture des textes est en cours afin de relancer les activités du CERI. Cela permettra des rentrées de fonds dont la clé de répartition est la suivante :

- 10% pour l'UPB,
- 10% pour l'ESI,
- 80% pour les prestataires (enseignants).

## CHAPITRE I : APERCU SUR LE METIER DE SECRETAIRE

### *I. Définition du métier*

Le mot secrétaire vient du latin « secrétarium » qui signifie objet ou personne retiré(e), isolé(e), autrement dit, un confident.

Selon le « Robert méthodique », une secrétaire est une personne capable d'assurer la rédaction du courrier, de répondre convenablement aux communications téléphoniques, de maîtriser la prise rapide de la parole, de classer les documents pour le compte de quelqu'un.

A la lumière de cette définition, quelle est l'importance de la secrétaire au sein de l'entreprise ? C'est ce que nous nous efforcerons à montrer dans ce chapitre.

### *II. Les différentes catégories de secrétaires*

Au-delà du fait que de plus en plus, bien d'agents portent le titre commun de secrétaire, nous pouvons distinguer dans la hiérarchie, différentes catégories de secrétaire.

Ce sont :

- les secrétaires dactylographes : avec un niveau de premier cycle complété par une formation en dactylographie, ils sont chargés de la dactylographie des différents documents manuscrits par les tiers.

D'autres tâches peuvent leur être confiées comme l'enregistrement du courrier avant la transmission à la secrétaire de direction ;

- les secrétaires sténo-dactylographes : titulaires d'un Certificat d'aptitude professionnel (CAP), ils sont aptes à faire du classement, en plus des tâches courantes de dactylographie et de sténographie.
- les secrétaires ordinaires : titulaires d'un Brevet d'étude professionnel (BEP) ou d'un baccalauréat de technicien en secrétariat (série G1), ils ont la capacité de rédiger des correspondances en plus du classement, de la sténographie et de la dactylographie ;
- les secrétaires de direction : ce sont des cadres moyens titulaires d'un Diplôme universitaire de technologie (DUT) ou du Brevet de technicien supérieur (BTS). Ils rédigent les notes en plus des tâches de dactylographie, de sténographie et de classement. Plus qualifiés que les précédents, ils effectuent des travaux de synthèse tout en assistant, de temps à autre, le patron dans l'exécution de certaines tâches ;
- les assistants de direction : ce sont des cadres supérieurs ayant bénéficié d'une formation universitaire de trois (03) ans après le baccalauréat. Ils peuvent aussi être nommés à cette fonction par expérience professionnelle. Outre les tâches de secrétaire de direction, ils assistent et secondent le patron.

En sus de ces catégories de secrétaires, nous pouvons relever des personnes qui apprennent le métier sur le tas et se prévalent du titre de secrétaire de direction. Pourtant, n'est pas secrétaire qui veut, mais qui en a la capacité, les qualités et la formation requise.



Dans le cas de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso, nous pouvons rencontrer :

- \* les secrétaires titulaires d'un DUT mais qui sont recrutées secrétaires ordinaires (BAC G1) en attendant l'obtention d'un reclassement,
- \* les secrétaires ordinaires titulaires d'un Bac G1 ou d'un BEP,
- \* les secrétaires ordinaires titulaires d'un Bac G1 en formation pour l'obtention d'un DUT,
- \* les secrétaires sténo-dactylographes, titulaires d'un CAP,
- \* les secrétaires dactylographes avec un niveau du premier cycle complété par une formation en dactylographie,
- \* les personnes recrutées sans la formation requise mais qui sont néanmoins utilisées comme des secrétaires.

Dans notre étude nous nous intéresserons aux secrétaires de direction.

### ***III. Le métier de secrétaire***

#### **A. Le rôle des secrétaires de direction**

De l'étude menée sur les secrétaires de l'UPB et à la question de savoir comment les secrétaires définissent leur rôle, les qualificatifs divergent.

Certains définissent leur rôle comme un rôle d'interface, d'information, de suggestion, de gestion, de conseiller, d'organisateur, d'assistant, de collaborateur, de régulateur, de courroie de transmission entre le service et l'extérieur. En effet, le secrétariat étant le premier contact de l'entreprise dans un service administratif, les secrétaires assurent l'exécution des tâches de la direction.

D'autres encore le qualifient de rôle prépondérant car les secrétaires sont au début et à la fin de tout ce qui se passe au sein de l'entreprise, en d'autres termes ils reflètent l'image de l'entreprise et de rôle incontournable car les secrétaires détiennent le secret de l'entreprise.

Ils le définissent également à travers leurs tâches qui sont entre autres, l'accueil, le filtrage (appels et visiteurs), l'orientation des visiteurs, la gestion des communications téléphoniques, le classement du courrier, la saisie des documents, etc.

Quand on leur demande quels sont les rôles vis-à-vis de leur patron, de leurs collaborateurs et des tiers, les réponses sont variées.

En ce qui concerne les rapports avec leur patron, ils affirment qu'ils jouent les rôles classiques de secrétaire.

Quant aux rapports avec les autres collaborateurs, ils privilégient le rôle d'agent social tout en préconisant la simplicité, l'esprit d'équipe et en évitant une trop grande familiarité.

Enfin, en ce qui concerne les tiers, ils pensent qu'ils ont un rôle de guide, d'ambassadeur, d'interface...

Au-delà de ces rôles classiques qui sont liés aux différents domaines d'activités, les secrétaires sont appelés à jouer un certain nombre de rôles purement spécifiques, liés d'une part à la nature de l'entreprise, et d'autre part aux circonstances du moment.

Ce sont :

- 1) le rôle d'un « relationnel fort » : la complicité entre le patron et le secrétaire est souvent très importante. Ce fort relationnel est une composante essentielle pour le fonctionnement optimal d'une collaboration qui peut durer des années.

- 2) le rôle d'une gestion pertinente de l'information : de par leur relation étroite avec leur responsable, les secrétaires de direction sont au fait,
- 3) la mémoire du service et peuvent donc assurer un suivi personnalisé des affaires. Par cette connaissance, ils développent leur sens de discernement pour transmettre, à bon escient les informations.
- 4) le rôle d'un relais efficace : les secrétaires de direction assument le relais entre les autres collaborateurs et leur patron. Ils ont un rôle primordial de transmission des informations et se doivent d'être équitables afin de garantir à tous, les mêmes moyens de réussite. Ils sont un maillon essentiel dans la circulation des informations.
- 5) le rôle d'un soutien incontestable : puisque les secrétaires de direction travaillent pour leur patron, ils gèrent complètement les activités logistiques et d'intendance liées à sa fonction : déplacements, réunions, notes de frais...
- 6) le rôle d'un sage : il implique la loyauté et le respect envers le patron. Les secrétaires ne doivent pas médire leur patron, ni le calomnier, ni le dénoncer, encore moins le désavouer publiquement, ils doivent le libérer de certains détails et des tâches de routine, le rendre plus efficace en les aidant à prendre des initiatives et des décisions.

En bref, les secrétaires doivent être considérés aujourd'hui comme des collaborateurs. Ils doivent participer aux prises de décisions de l'entreprise et à la mise en œuvre de celles-ci.

Les secrétaires jouent plusieurs rôles certes, mais cela s'avère insuffisant pour leur épanouissement. Pour bien se sentir dans leurs activités sociales, ils

doivent se positionner correctement après avoir clairement défini leur rôle et surtout assumer la responsabilité de leur fonction.

Alors que certaines personnes sont enchantées à l'idée de devenir secrétaire un jour, d'autres rejettent ce métier compte tenu de ses exigences et de ses difficultés qui ne sont pas des moindres. C'est le cas de certaines secrétaires de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso qui ne sont pas satisfaites de leur métier de secrétariat.

## **B. Les exigences du métier**

### **1) Les qualités physiques**

Le poste qu'occupent les secrétaires de direction exige une bonne présentation et une élégance sobre. Pour cela, il faut s'abstenir du port de certains vêtements (jupe trop courte en ce qui concerne les femmes).

Il est également souhaitable que l'habillement soit accompagné d'une coiffure simple et d'un maquillage discret (pour les femmes). Il faut adopter en position debout ou assise une bonne posture et faire preuve de souplesse dans les gestes.

Dans ce métier « l'habit fait le moine » ! L'image des secrétaires est sacrée. Ils doivent retenir que leur aspect extérieur témoigne de leur personnalité et pour se faire respecter, ils doivent commencer par se respecter eux-mêmes.

## 2) Les qualités humaines

C'est l'ensemble des qualités que les secrétaires doivent avoir comme seconde nature si toutefois ils ne les avaient pas naturellement : le (la) parfait(e) secrétaire doit être accueillant(e), souriant(e) et respecté(e) de tous. Il (elle) doit savoir entretenir un bon climat social et être courtois(e) envers tout le monde.

Par conséquent, il (elle) doit savoir dominer ses humeurs et accepter tous les reproches avec philosophie avant d'établir la vérité.

## 3) Les qualités professionnelles

L'exacerbation des rapports de concurrence renforce l'exigence de confidentialité laissée à l'appréciation des secrétaires. Ainsi, ils doivent moduler toute situation complexe tout en étant discrète.

Ils doivent être aptes à tisser des relations excellentes et faire preuve, à toute occasion, d'une attention soutenue et d'une vigilance sans défaut afin d'avoir une présence de tous les instants.

Soucieux de la propreté et de l'ordre de leur travail, les secrétaires doivent faire preuve d'esprit de méthode et d'organisation, fondé essentiellement sur l'intelligence et la logique.

Ils doivent avoir la curiosité intellectuelle en éveil, apprendre à apprendre sans cesse et à maîtriser leur travail.

Les secrétaires doivent être capables de prendre des initiatives et de suppléer leur patron en cas d'absence de celui-ci.

Outre les efforts et les sacrifices que les secrétaires doivent cumuler afin d'acquérir ces qualités, ils doivent aussi braver au jour le jour les difficultés de leur métier. [3]

### **C. Les difficultés du métier**

L'étude menée nous permet de relever les difficultés que rencontrent les secrétaires.

Ce sont entre autres : le travail sous pression par l'accumulation des tâches souvent divergentes, gérer sans faille les appels téléphoniques et les visiteurs tout en se souciant de la satisfaction des collègues.

Le fait d'être assujéti à quelqu'un, c'est-à-dire se voir dans l'obligation d'assumer des tâches de secrétariat amènent certains à éviter le métier. Les contraintes d'assiduité au poste et la non reconnaissance de la valeur intrinsèque du secrétariat ne facilite pas le travail. Le fait qu'il faut supporter les humeurs de tout le monde, les secrétaires doivent être forts de caractère et surmonter le stress devant les travaux sans cesse multiples et l'impression « urgent » de tout.

En sus de l'idée arrêtée que les gens ont du métier, il faut aussi noter les préjugés liés au métier, la remise en cause du rôle des secrétaires, les conflits internes.

Il y a également la difficulté d'obtenir des postes de responsabilité, situation due à l'inexistence d'un cadre propice au concours interne.

Enfin, il y a les contraintes qui ne sont pas directement liées au travail proprement dit (par exemple les visiteurs « collants » et « imprévus » venant pour des raisons personnelles) ne permettent pas aux secrétaires de bien gérer leur temps.

Il faut, par moment, endosser les fautes des autres, accepter l'ingratitude de certaines personnes, être le premier au bureau et le dernier à partir.

En outre, le questionnaire adressé aux tierces personnes, révèle que soixante-onze pour cent (71%) des personnes sur lesquelles l'étude a porté, ne voudraient pas devenir secrétaire.

Elles énoncent notamment comme motif, le fait que le travail de secrétariat est exigeant sur le plan organisationnel, qu'il demande beaucoup de patience, de compréhension, qu'il est contraignant, que c'est un travail d'exécution...

Ce sont là, autant de raisons qui sont l'objet du « dégoût d'exécution ».

Considérant ces exigences et ces difficultés et vu le rôle que les secrétaires doivent assumer sans faille, notre inquiétude a surtout porté sur la manière d'exceller dans ce métier.

Les difficultés rencontrées par les secrétaires de l'UPB sont de plusieurs ordres :

**- les relations secrétaires-enseignants**

En ce qui concerne les difficultés avec les enseignants, on peut noter la tendance à demander des services sans tenir compte du temps et du moment. Il y a aussi le complexe de supériorité que les enseignants ont vis-à-vis des secrétaires qui les amène à penser qu'elles doivent s'exécuter sans broncher. Il y a également les plaintes émanant des enseignants sur la circulation de l'information au sein des directions. Il faut noter enfin le reproche fait par les enseignants à certaines secrétaires sur leur comportement. Ces plaintes et reproches faits aux secrétaires pourraient leur permettre de se corriger pour la bonne marche de l'institution. Mais il faut signaler qu'il y a des enseignants qui ne sont pas faciles et certaines secrétaires se trouvent dans l'obligation de riposter.

### **- les relations secrétaires-étudiants**

Les étudiants quant à eux ont des comportements qui frisent l'irrespect vis-à-vis des secrétaires. Certains pensent que les secrétaires sont des "petits agents" et partant ont tendance à se comporter comme des patrons.

Les étudiants sont également exigeants en matière d'accueil et veulent souvent que leurs désirs se réalisent immédiatement. A leur décharge, cependant, il faut dire que certaines secrétaires sont difficiles d'accès. En plus, l'éloignement de l'administration des salles de cours rend souvent difficile l'accès aux étudiants quand la direction a besoin d'eux. La méconnaissance du rôle du secrétaire explique certainement ces difficultés.

### **- les relations secrétaires-secrétaires**

La disparité des formations fait qu'il y a des incompréhensions ce qui crée la méfiance entre les secrétaires. On peut citer également la fuite des informations dues au fait que certaines disent tout de l'administration. En plus, les relations sont marquées par la jalousie, les médisances et la calomnie. L'insuffisance de secrétaires alourdit le travail de celles-ci.

Cependant, il faut noter qu'il y a des secrétaires qui aiment bien demander l'avis des autres sur un travail donné lorsqu'elles se trouvent dans des difficultés d'exécuter la tâche. Ce n'est pas de la faiblesse mais un recours à son propre amélioration. D'autres ont le courage de faire des remarques sur certains documents reçus avec des erreurs, ou même informer la secrétaire en question, afin qu'elle puisse faire attention la prochaine fois. Les secrétaires devraient œuvrer à ce que leur métier soit valorisé en acceptant de se remettre en cause.

Les secrétaires de l'UPB gagneraient beaucoup en qualité en acceptant de bien encadrer les appelés du SND qu'elles reçoivent en formation car plusieurs ont après leur formation été embauchés à l'UPB ou dans d'autres services de la place.



**- les relations secrétaires-collaborateurs**

Les secrétaires sont souvent victimes de frustrations de la part des collaborateurs qui sous-estiment leur travail ou même les considèrent comme une barrière entre eux et le patron car elles règlementent les visites et les communications d'avec le directeur qui ne tournent pas à leur faveur.

Incompréhension, manque de respect, corruption sont le lot des problèmes qui existent entre les secrétaires et leurs collaborateurs.

**- les relations secrétaires-tiers (usagers)**

A ce niveau, c'est la question de l'accueil qui est indexée : accueil au téléphone, accueil au bureau. Certains usagers se plaignent d'être mal traités par les secrétaires. Les plus importants à notre sens restent la question de la formation et de la nécessaire évolution des mentalités sur le métier de secrétaire. L'accueil est fondamental dans le métier de secrétariat car tout débute par l'accueil et un usager mal accueilli au premier moment gardera une mauvaise image de la société.

Comme on le constate, les problèmes sont légions. Quelles sont les solutions à même de résoudre ces difficultés ?

Ainsi, dans les lignes qui suivent, nous nous attèlerons à trouver les moyens pour y parvenir.

## CHAPITRE II : LES MOYENS D'ACTION POUR EXCELLER DANS LE METIER

### *I. Avoir la vocation et une bonne image de sa fonction*

Aspect prépondérant dans tout métier, la vocation est une condition sine qua non à l'épanouissement des secrétaires.

Trente cinq pour cent (35%) des réponses (question n°5) au questionnaire adressé aux tierces personnes sont allées dans cet ordre d'idée.

L'excellence des secrétaires dépend de leur volonté et de leur attitude. Ils doivent avoir une attitude « positive » c'est-à-dire accepter les critiques et savoir apporter leur contribution pour améliorer la qualité du service. La position « éteinte » c'est-à-dire rester passive (ne pas agir de soi-même), ne pas participer à la vie de l'entreprise où l'on attend au contraire un certain « rayonnement », ne peut que porter préjudice et rendre malheureux.

Ainsi, une bonne image de la fonction de secrétaire engendre la réussite et de bonnes dispositions envers soi-même et conduiront ainsi à de bons résultats.

### *II. Développer des performances professionnelles*

Préconiser par la moitié de l'échantillon du questionnaire adressé aux tierces personnes, il s'agit là de faire preuve de professionnalisme dans l'exécution de tout ce qui est confié aux secrétaires comme travail.

Des tâches qui leur sont demandées, il y a certaines qui relèvent des travaux d'exécution et d'autres, de collaboration.

L'image des secrétaires est liée à la machine c'est-à-dire à l'automatisme, ils doivent pouvoir tout réaliser à la fois, si bien que beaucoup de patrons ne savent pas ce qu'ils peuvent attendre de leur secrétaire. Il appartient aux secrétaires de dégager des attitudes, un comportement, des savoirs-faire, qui leur garantiront le succès professionnel.

Mais, c'est en étant d'excellents exécutants qu'ils deviendront d'excellents collaborateurs. Ils ne doivent pas revendiquer des responsabilités sans avoir prouvé qu'ils en sont capables.

#### **A. La perfection dans la rédaction professionnelle, le classement et le rangement**

Les secrétaires doivent fournir des travaux de qualité, des textes sans fautes d'orthographe, bien rédigés, agréables à regarder car ces textes sont une partie de l'image de l'entreprise.

L'ordre étant l'une des qualités d'un secrétaire et le classement la mémoire de la structure, les moyens adéquats doivent être mis en œuvre pour le réussir. Le classement doit répondre aux besoins précis de l'entreprise et à des règles de classement bien appropriées.

Le mobilier et le matériel doivent être adaptés au mode du classement utilisé. Les secrétaires doivent éviter d'exposer dans leur bureau des meubles débordants de documents.

En outre grâce à l'informatique, les secrétaires peuvent mettre en place un classement bureautique. Cela nécessite tout comme le classement physique que les secrétaires soient bien organisés sur leur machine en créant « des dossiers, des sous-dossiers » afin d'être à même de retrouver rapidement un fichier sur

leur ordinateur. Ils pourront ainsi gagner plus de temps tout en évitant de faire beaucoup d'efforts inutiles.

Par ailleurs, le problème d'espace se posant de plus en plus avec acuité, il est opportun pour les secrétaires de savoir adapter leur mode de travail au mode de classement qu'ils rencontrent.

Néanmoins, le classement bureautique ne saurait se substituer au classement physique car les deux (02) sont tout à fait complémentaires.

L'un n'excluant pas l'autre, il revient aux secrétaires de savoir quel mode de classement serait idéal pour tel type de document. Par exemple le classement des services financier ou comptable est très différent de celui de la direction des ressources humaines.

## **B. Communiquer efficacement**

La communication dans les relations de travail est essentielle. Pour que les échanges soient fructueux, il faut s'exprimer clairement.

Souligné par vingt cinq pour cent (25%) des secrétaires dans leurs réponses au questionnaire, le manque de confiance en soi peut être une entrave à la bonne communication. C'est pourquoi, ils doivent avoir confiance en eux. Ils ne doivent pas être prisonniers de leurs pensées, ne doivent pas faire eux-mêmes les demandes et les réponses, il faut simplement s'exprimer.

Afin d'acquérir la confiance, ils doivent se donner une certaine valeur en tant qu'individu, s'accepter, s'accorder des droits simples tels que ceux du savoir c'est-à-dire le courage et l'autorisation qu'on se donne pour accomplir une tâche, de demander, d'avoir un avis, de comprendre.

Ils doivent oser :

- demander une information qui ne leur a pas été donnée (en évitant de dire qu'il ou elle ne leur dit jamais rien),
- dire quand ils ne comprennent pas plutôt que de faire n'importe quoi ou faire semblant,
- exprimer un avis contraire, si cela peut influencer sur la qualité du travail.

Oser, c'est agir, et plus ils sont experts et efficaces dans leur métier, plus ils augmentent leur confiance en eux et plus leur rôle sera valorisé.

### **C. Connaître l'entreprise dans laquelle ils travaillent**

Plaque tournante de la communication et de l'information, les secrétaires doivent parfaitement être informés du milieu dans lequel ils évoluent.

Ils doivent étudier l'entreprise dans laquelle ils vivent : connaître l'ensemble de ses composants : son histoire, sa culture, ses valeurs, son esprit, sa dimension (taille, chiffre d'affaires, bénéfice), sa structure, son siège, ses filiales, ses concurrents et ses relations internes (qui fait quoi ? avec qui ? comment ? etc...).

Plus ils s'imprégneront de cette connaissance de l'entreprise, mieux ils pourront se situer à l'intérieur de celle-ci et ils auront le sentiment de contribuer à sa bonne marche parce que conscients d'en faire réellement partie.

#### D. Avoir pour objectif l'excellence et la qualité

La qualité se cultive et c'est par cette culture permanente que les secrétaires développeront leur excellence.

Mais l'excellence, c'est aussi un état d'esprit : c'est aller de l'avant, canaliser utilement ses énergies en réfléchissant (solutions à apporter, suggestions et propositions à faire...). C'est savoir accepter les critiques, donc les remises en cause, c'est regarder ses activités avec un œil « neuf » afin de ne pas se conforter dans une certaine routine car routine et excellence sont incompatibles.

Pour aller vers l'excellence, c'est aux secrétaires de prendre leur place de collaborateur dans l'entreprise, et cette place, ils la prendront en montrant et en développant constamment plus de qualités dans leur travail.

Ils ne doivent pas se laisser aller à la médiocrité car elle est synonyme de sans intérêts c'est-à-dire secrétaires ne servant à rien. Le fait d'être persuadés que leur métier est valorisant et utile les écartera de la voix de la médiocrité.

Ils ne doivent pas se contenter de l'à-peu-près et ne pas rejeter certaines tâches sous prétexte qu'elles ne relèvent pas de leur fonction. Les secrétaires doivent se donner des chances de devenir des collaborateurs à part entière.

Pour ne pas tomber dans les travers de la médiocrité, il est nécessaire d'examiner les différentes formes qu'elle peut revêtir :

- Il y a la médiocrité physique qui n'a rien à voir avec la beauté ou la laideur. Les secrétaires étant des intermédiaires de relation et de communication, qui véhiculent une image de l'entreprise, se doivent d'être agréables, souriants, ouverts. C'est ainsi qu'ils auront de l'éclat. Leur environnement est le reflet de leur attitude et de leur

comportement. Plus ils seront avenants, plus ils s'entoureront de personnes comme eux.

Ils doivent attacher de l'importance à leur physique et éviter les excentricités, les parfums trop insistants, ils doivent attacher un soin particulier à leur personne.

- Il y a la médiocrité intellectuelle qui se caractérise par un manque d'effort d'information sur leur entreprise, quand ils ne lisent pas la presse ou quand ils ne s'intéressent pas à l'actualité générale.

En fait, il s'agit de s'ouvrir à l'environnement. La médiocrité intellectuelle est pernicieuse : elle engendre paresse et routine.

Il faut remplacer « médiocrité » par « curiosité ».

Les secrétaires doivent avoir le réflexe de comprendre ce qu'ils font, poser des questions, lire. Ils ne doivent pas rechigner sur certains travaux car ils tirent un enseignement de chacun d'eux.

Face au fait que certains secteurs d'activités sont plus difficiles que d'autres, il leur faudra faire des efforts supplémentaires : prendre des notes, les classer, faire une bible de questions-réponses, aller aux informations et les solliciter.

Ils ne deviendront de bons collaborateurs que s'ils maîtrisent leur environnement. Ils ne doivent pas être pressés, car la collaboration est le fruit de l'expérience et de la patience.

- Il y a aussi la médiocrité professionnelle dans les tâches quotidiennes qui peut s'illustrer dans des exemples ci-après :

\* une pièce jointe annoncée, oubliée,

\* une lettre mal présentée, expédiée,

- \* un engagement pris, non tenu,
- \* un classement qui s'entasse, empêchant chacun de s'y retrouver,
- \* des informations confidentielles à la vue des regards indiscrets,
- \* des bureaux mal rangés,
- \* un visiteur mal accueilli...

La médiocrité est synonyme de non qualité. Elle traduit des incompétences sur lesquelles les secrétaires seront évaluées. Tout secrétaire doit être conscient de sa responsabilité. Les travaux élémentaires, s'ils sont parfaitement exécutés, seront le gage d'une collaboration future réussie. Ils sont des gens sur qui il est normal de compter et ils doivent rassurer leur entourage.

Notons enfin qu'il y a la médiocrité relationnelle : ce type de médiocrité peut se traduire par des indiscretions commises. Ne pas abuser de la position des secrétaires, ils auront certainement accès à la vie privée de leur patron, ils doivent la respecter. Ne pas prêter par principe aux confidences qui pourraient leur être faites par leur entourage.

La médiocrité peut revêtir d'autres formes : la mauvaise humeur de nature, l'agressivité, les médisances, le fait d'envenimer des situations au lieu de les aplanir.

Les secrétaires véhiculent une image, celle de leur patron, de leur entreprise. Leur position les oblige à avoir de la considération et du respect pour tout le monde.

Ils doivent penser « respect des collaborateurs », intégrer l'idée que chacun contribue à la bonne marche de l'entreprise, et ne pas prêter l'oreille à certaines médisances.



- qu'il le seconde en son absence c'est-à-dire qu'il sache transférer certains travaux vers ses collaborateurs, mener à bien les affaires courantes, l'informer régulièrement de ce qui se passe,
- qu'il le préserve des « importuns » pour lui ménager des moments calmes,
- qu'il soit à l'écoute et qu'il lui apporte ses réflexions sans jugement, ce qui pourra l'aider dans certaines situations,
- qu'il lui rappelle telle affaire, tel appel, etc...

En somme, qu'il veille à le décharger.

#### **F. Devenir le « bras droit » de leur patron**

Comme tout travailleur, chaque secrétaire ou assistant inconsciemment ou non souhaite être reconnu par son manager et devenir celui sur qui il peut compter.

Cela n'est pas uniquement une affaire de compétence, car on peut être compétent et ressentir malgré tout, une barrière entre le patron et soi.

Pour franchir la barrière, il faut analyser son attitude au travail afin de déceler comment il le perçoit.

Le bon fonctionnement du binôme patron/secrétaire repose sur la complémentarité.

S'il est « brouillon », il faut que le secrétaire soit organisé, s'il est souvent absent, le secrétaire doit lui donner l'impression qu'il est toujours là et qu'il est un élément de son équipe sur lequel il peut compter. La réussite des relations professionnelles dépend de cet équilibre.

Le secrétaire doit parler le même langage que lui, cerner son mode de fonctionnement. En outre, lorsqu'il y a un désaccord entre le patron et lui, il faut analyser les causes du désaccord car toute situation conflictuelle peut être résolue lorsqu'on arrive à déterminer la source du conflit.

De plus en plus, les managers attendent plus que des compétences techniques. Ils souhaitent compter sur leurs secrétaires en toute circonstance.

Ils doivent donc travailler à devenir indispensables, inciter leurs patrons à leur déléguer certaines tâches, en apprenant à devancer leurs questions ou leurs attentes. Il faut savoir proposer leur aide lorsqu'il est débordé en lui expliquant par exemple qu'ils feront le travail de préparation et qu'il les guidera ensuite dans la partie la plus technique.

Les secrétaires doivent gagner la confiance de leur patron. Les managers doivent avoir une parfaite confiance en leurs secrétaires d'où la nécessité d'honorer le titre qu'ils portent.

Les secrétaires doivent être toujours plus efficaces. Il ne faut pas attendre par exemple que le patron rappelle à la fin du mois qu'il y a les fiches de paie à préparer ou les factures impayées à tirer. Ils doivent devancer son inquiétude et déposer le travail effectué un (01) jour avant la date convenue ; le patron se sentira ainsi rassuré et pensera qu'il peut toujours compter sur eux. De même s'ils ont remarqué que leur patron traite tel ou tel dossier à une heure précise de la journée, il ne faut pas attendre qu'il le demande, il faut le déposer sur son bureau à l'heure prévue.

Les secrétaires doivent œuvrer à ce que leurs patrons aient avec eux plusieurs soucis de moins dans la journée.

### G. Apprendre à mieux gérer son temps et celui du patron

Les secrétaires ont à mener de front beaucoup d'activités, à faire face à de nombreuses urgences, à des contre-ordres, ils sont sans cesse sollicités de l'intérieur et de l'extérieur.

Ainsi les événements et les personnes qui les entourent pourront bouleverser leur temps et ils deviendront des victimes. Pour ce faire, ils doivent apprendre à gérer leur temps et celui de leur patron.

Leur temps de secrétaires est difficile à gérer, compte tenu du fait que de nombreux « voleurs de temps » viennent les perturber. Il s'agit essentiellement du téléphone, des visiteurs, des urgences. Il ressort de l'étude menée auprès des secrétaires, que certains en arrivent à croire que leur temps ne leur appartient pas et gèrent leurs activités au coup par coup.

Cette méthode est mauvaise dans la mesure où elle engendre la dispersion qui est inconfortable pour tout le monde. Le temps des secrétaires est aussi précieux que celui de leur patron et de leurs collaborateurs car tous comptent sur eux.

Devant des tâches à effectuer, les secrétaires doivent raisonner en terme de priorités professionnelles : ils doivent différencier ce qui est urgent, important, urgent et important, ni urgent, ni important, ensuite privilégier ce qui est important. Pour cela, ils doivent prendre le temps de lire tous les documents qui leur passent entre les mains, trouver des moments de rangement, se fixer des plages fixes pour une activité particulière (exemple : l'enregistrement du courrier, le classement, la photocopie...).

Ils doivent également évaluer des durées pour les activités qu'ils auront à mener, des marges de sécurité, des délais. Ils ne doivent pas attendre la dernière minute car tout peut arriver.

Il leur faut évaluer des délais et en fixer, de donner des échéances. En un mot prévoir.

Prévoir, c'est regarder « loin » dans le temps, c'est prendre des précautions en vue d'actions. Prévoir permet de prévenir, c'est-à-dire aller au devant, informer, tirer les sonnettes d'alarme. Les secrétaires feront de cette manière connaître leurs compétences.

Par exemple : si deux (02) priorités s'affrontent, il faut utiliser l'alternative : « quelle est la plus urgente ? ». De même si une tâche leur est confiée, il faut poser la question « pour quelle date ou heure la souhaitez-vous ? ».

Enfin, lorsqu'ils sont surchargés, ils éviteront de dire « je n'ai pas le temps » mais ils préféreront « je peux vous la faire pour..., comptez sur moi ».

Il faut par moments informer leur responsable de certains types de travaux qu'ils doivent effectuer et demander si lui-même prévoit des activités spéciales. Ainsi, ils seront sur la « même longueur d'onde ».

Il est nécessaire de gérer leur temps. Gérer, c'est aussi une façon de communiquer, de se comporter d'une manière cohérente, rigoureuse et positive.

Devant toutes ces activités et urgences comment être efficaces, satisfaire tout le monde, y compris eux-mêmes et trouver une sérénité s'ils n'ont pas de fil conducteur.

Ils doivent travailler avec des délais et surtout respecter leur engagement. Cela leur fera gagner la confiance des autres.

En outre, ils doivent mobiliser des capacités et des attitudes pour ne pas être victimes.

Il faut :

- faire tous les jours une liste modérée des priorités avec les degrés d'urgence, rayer quand une tâche est terminée (c'est réconfortant), faire le bilan le soir ;
- noter tout, tout de suite et sur un seul bloc : ils ne doivent pas se fier à leur mémoire, surtout quand ils sont débordés ;
- regrouper leurs activités : photocopie, téléphone, frappe en alternant les difficultés pour avoir du rythme, et commencer par ce qu'on n'aime pas ;
- faire le maximum de procédures pour simplifier les tâches car toute activité préparée, structurée d'avance, fait gagner du temps. Il faut penser à informatiser certaines procédures ;

Exemple : définir un modèle type de lettre, avec les marges et les styles définis à l'avance.

- simplifier ce qu'ils font par habitude (le courrier répétitif, les tableaux de chiffres, les calculs, la prise de rendez-vous...), avoir un œil critique sur tout ce qu'on fait pour ne pas s'enfermer dans la routine ;
- trouver avec leur responsable des moyens pour s'informer de l'état d'avancement des travaux et des réponses faites, soit en utilisant un cahier sur lequel figureront questions et réponses, soit une chemise « navette » dans laquelle, chacun consigne ce qui est à faire et ce qui a été fait, soit un dossier dans un tiroir, à l'abri des indiscrets ;
- éviter de déranger leur patron à tout moment, il faut noter tout ce qu'on a à demander, y réfléchir eux-mêmes, avoir des solutions à proposer avant que lui ne décide. Ils doivent préparer leurs entretiens, ils seront d'autant plus efficaces ;

- prendre des rendez-vous ensemble et faire régulièrement le point. Il faut discuter avec lui des modifications éventuelles, faire des suggestions ;
- éviter : « vous ne me l'avez pas dit », « je ne suis pas au courant », « je ne sais pas ». préférer « je vais m'informer », « je vais étudier la question » ;
- traiter les autres comme les secrétaires aimeraient qu'ils les traitent, les respecter, ne pas les déranger sans les avoir prévenus. Se montrer en exemple ;
- apprendre à différer, sauf en cas d'urgence réelle, un entretien, une réponse en cas de suractivité pour éviter la dispersion ;
- garder l'initiative d'un rappel d'un entretien ;
- montrer leur curiosité intellectuelle. Des tâches que leur patron fait par habitude pourront progressivement leur être confiées.

Les reproches et les plaintes devraient permettre aux secrétaires de pouvoir se corriger afin d'améliorer leurs prestations et mériter leur place au sein du service.

Par ailleurs lorsque quelque chose ne va pas, les secrétaires doivent en parler : ils ne doivent pas supporter, ne pas imaginer. Parler permet de trouver des solutions et de ne pas envenimer la situation.

Il s'agit pour eux de montrer l'exemple pour être respectés et appréciés.

## H. Se préparer aux technologies de l'information et de la communication (TIC)

Avec les nouvelles technologies, le travail de bureau traditionnel subit et continuera de subir de profondes modifications, non seulement dans la manière de procéder mais également dans son essence propre.

L'outil aussi performant qu'il soit, n'est qu'un outil exécutoire. Certes, la maîtrise des techniques est importante et nécessaire mais l'imagination, l'inspiration n'ont-elles pas un rôle prépondérant dans la réalisation finale ?

C'est là que les secrétaires, ont à prouver leur plus à offrir, leur valeur ajoutée par rapport à l'outil technologique.

Certes, tout le monde sait taper sur le clavier d'une machine à écrire, mais les secrétaires sont les spécialistes de la forme et ils doivent jouer à fond cet atout.

Ils doivent potentialiser au maximum les ressources nouvelles dont ils disposent d'abord par un bon apprentissage de toutes les fonctions du matériel afin de ne pas le sous-utiliser, ensuite, par un effort de conceptualisation du travail<sup>1</sup> à organiser, afin de trouver la meilleure adéquation possible entre besoin du service, tâche à effectuer et possibilité du matériel.

Face donc aux technologies de l'information et de la communication, les secrétaires doivent éviter de se limiter, de rester avec l'image stéréotype du secrétaire car, face aux mutations technologiques et économiques, un défi leur est lancé. Ils doivent évoluer, élargir leur champ de vision et d'action.

---

<sup>1</sup> C'est le définir, le préparer et prévoir son exécution par la mise en place de procédures.

## **I. La formation continue**

L'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a largement bouleversé l'ère des machines à écrire. Ces outils ont totalement modifié l'organisation et le fonctionnement dans le travail des secrétariats. Ceux-ci ont dû rompre avec les vieilles habitudes et adopter des méthodes en adéquation avec cette évolution, la formation devient la clé essentielle de réussite.

La formation continue ou permanente est la formation complémentaire dispensée aux salariés en activité. C'est tous les actes de formation (séminaire, stage, etc.) que le travailleur reçoit tout au long de sa carrière professionnelle.

La formation continue permet à l'entreprise de faire face aux mutations technologiques qui s'imposent à elle. En ce qui concerne les secrétaires, la formation continue leur permet d'être plus compétents et opérationnels et cela est d'une grande importance.

Le secrétaire doit avoir le sens d'adaptation au sein de son entourage. Il peut y parvenir s'il a une qualification plus élevée et une vision plus grande du monde du travail. A travers la formation continue, le secrétaire aura un plus du côté de sa culture personnelle et/ou professionnelle.

## **J. Se fixer des buts**

Il s'agit de savoir exactement ce que les secrétaires veulent être, avoir ou faire. Cela revient à considérer le présent, l'avenir et à définir leurs priorités.

Le questionnaire administré a permis de recueillir les sources de motivation de quelques secrétaires de l'université polytechnique de Bobo-Dioulasso et d'autres secrétaires qui ne sont pas de l'UPB. Il s'agit de savoir si leurs suggestions sont prises en compte dans certaines décisions.



Certains trouvent leur motivation du fait qu'ils restent la plaque tournante irremplaçable malgré l'avancée des technologies de l'information et de la communication.

D'autres sont motivés dans la mesure où ils peuvent occuper d'autres postes tels l'assistanat de direction ou la gestion des ressources humaines. Pour d'autres encore, il s'agit simplement de l'amour du métier, de l'aspect relationnel, de la satisfaction du patron.

Certains également tirent leur motivation de la bonne collaboration à tous les niveaux (patrons, collègues, étudiants, tiers), de l'instauration du dialogue permanent, du climat de confiance.

Par ailleurs, il ressort que vingt cinq pour cent (25%) de l'échantillon des secrétaires sur lesquels l'étude a porté, ne sont pas satisfaits de leur parcours professionnel car selon elles les possibilités d'évolution sont limitées et il est difficile d'accéder à des postes de responsabilité.

Malgré quelques aspects qui font que l'on peut détester le métier, certains sont parvenus à outrepasser ces difficultés et à se fixer des objectifs professionnels, allant dans le sens même d'une victoire sur certains problèmes en œuvrant notamment pour un climat social convivial, en se perfectionnant ou en s'investissant davantage dans leurs différents rôles pour qu'il leur soit délégué plus de responsabilités. Toutes choses qui peuvent garantir une satisfaction dans leur carrière.

Il convient de se demander par exemple « qu'est-ce que je sais faire ? », « dans quel domaine ? », « quels moyens ai-je ou puis-je me donner pour les atteindre ? ».

Comme recommandé par certains secrétaires dans leurs réponses au questionnaire, il faut mettre en place à partir de là leur stratégie d'avenir, établir un chronogramme et s'efforcer de le suivre.

La force des attitudes intervient à ce niveau car chacun finit par devenir ce qu'il pense et veut être. La réussite des secrétaires et leur épanouissement leur appartiennent, c'est à eux de les préparer. [4]

### *III. Les responsabilités patrons-secrétaires*

Si le rôle principal des secrétaires est de dégager leur patron des tâches secondaires afin de lui permettre de se consacrer à l'essentiel, il est nécessaire que celui-ci mette tout en œuvre en vue d'améliorer leur travail, et de songer à leur bien-être.

Il doit veiller à :

- aménager un cadre propice de travail et mettre à la disposition de leurs secrétaires, les moyens qui leur permettent de travailler d'une façon rationnelle,
- donner à leurs secrétaires l'information claire et précise sur tout ce qu'ils doivent savoir pour leur permettre de mener à bien leur travail,
- soutenir leurs secrétaires dans leur désir de formation continue, au besoin, leur donner la possibilité de suivre des formations liées à la fonction de leur patron en vue de mieux l'épauler,
- consulter les secrétaires sur les problèmes relevant de leur compétence,
- faire de temps à autre le bilan de leur collaboration,
- leur déléguer certaines responsabilités (après des tests si cela est nécessaire).

#### *IV. Les besoins des secrétaires de l'UPB*

Les besoins de perfectionnement et les besoins de formation des secrétaires de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso (UPB) sont d'une grande importance, tant pour l'UPB que pour les secrétaires elles-mêmes. Il y a les besoins de perfectionnement qui sont liés au travail effectué.

Il s'agit de rendre les secrétaires opérationnelles à leur poste de travail, leur permettre de s'adapter aux changements technologiques par l'élévation de leur niveau de qualification.

Quant aux besoins de formation proprement dite ou des besoins d'acquisition, ils sont plus axés sur la personne même du salarié, ils correspondent à la volonté de modifier son potentiel individuel.

On peut noter le fait que le secrétariat soit un poste où transitent toutes les informations concernant la société et l'intermédiaire des relations et la communication, assure une certaine confiance. En plus comme le nom secrétaire l'indique « secret et taire » les secrétaires fournissent des informations mais doivent savoir garder les confidences. Elles ont besoins entre autres :

- de la formation continue,
- du respect mutuel,
- de la considération dans le métier,
- de la dotation conséquente en matériel,
- de la poursuite de leurs études,
- d'efficacité et de la compétence,
- de la reconversion de poste pour ne pas être accrochées au secrétariat durant leur carrière (la gestion des ressources humaines).

## CHAPITRE III : LE BILAN DU STAGE

### *I. DEROULEMENT ET TACHES EFFECTUEES*

Durant les deux (02) mois de stage pratique effectué au Centre d'études et de recherche en informatique (CERI), nous avons appris bon nombre de choses dans le cadre du secrétariat. Nous retenons que le secrétaire est l'interface entre le service et l'extérieur. Au-delà de toutes les qualifications requises (formations théoriques, expériences et diplômes, etc.), la maîtrise de soi et la personnalité tiennent valablement leur place dans le métier de secrétaire.

Ce stage nous a permis d'avoir encore plus de notions sur la vie courante et surtout sur la vie professionnelle. Il nous a permis de corriger nos lacunes et de renforcer nos connaissances théoriques par la pratique.

Ainsi, nous avons effectué certaines tâches telles que :

- l'enregistrement et le traitement du "courrier arrivée" et du "courrier départ",
- la saisie des documents,
- la réception et l'émission des appels téléphoniques,
- l'accueil des visiteurs,
- les reliures,
- les photocopies,
- la numérisation des documents,
- les recherches sur l'Internet.

Nous nous sommes également heurtés à quelques difficultés que vivent la plupart des secrétaires avec les étudiants mais que l'on arrive à surmonter et à continuer sans faille sa mission.

Nous pouvons noter que les étudiants ont des comportements qui ne facilitent pas la communication, ils pensent que les secrétaires sont des "moins que rien" et partant ont tendance à se comporter comme des chefs.

Ceux-ci se plaignent du fait que la secrétaire ne les laisse pas durer dans son bureau alors que celle-ci voudrait simplement éviter les fuites d'informations qui pourraient survenir.

Il faut souligner que les secrétaires, par le manque de formation ont de sérieuses difficultés à se faire comprendre par les étudiants et sont par ailleurs difficiles d'accès.

Nous essayons de surmonter toutes ces difficultés en privilégiant le dialogue et l'initiative privée pour la satisfaction de tous.

La gestion des étudiants est un travail d'équipe qui demande la mise en commun de toutes les compétences. C'est pourquoi le secrétariat qui est le trait d'union entre la direction et les étudiants doit être un cadre spacieux, agréable et confortable pour leur accueil, tant il est vrai qu'un bon accueil prédispose à une très bonne collaboration.

## ***II. Constats et suggestions***

### **A. Les constats**

Au cours du stage, nous avons remarqué qu'il y a une bonne collaboration entre les différents agents notamment entre le Directeur et la secrétaire de

direction. La secrétaire est souvent concertée et travaille en autonomie. Elle a directement accès à l'Internet.

Cependant les secrétaires des instituts en plus des tâches communes aux secrétaires, gèrent le téléphone et s'occupent de tous les courriers entrants et sortants.

Signalons au passage que la secrétaire particulière du président de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso est beaucoup sollicitée eu égard aux nombreux appels qu'elle reçoit. Par ailleurs, elle en émet davantage.

Tous ces appels ne rendent pas facile le travail de la secrétaire et ne lui permettent pas de se concentrer, de travailler calmement à certains moments où cela est nécessaire.

Il ressort dans le questionnaire le manque de formation continue ce qui ne facilite pas l'atteinte à d'autres postes de responsabilité que le secrétariat.

La plupart des secrétaires de l'université polytechnique de Bobo-Dioulasso travaillent dans des bureaux exigus et ont un souci de confidentialité. Il y a également la méconnaissance des technologies de l'information et de la communication à cause du manque de formation. Les secrétaires sont toutes confrontées à l'incompréhension des étudiants, des collaborateurs, des enseignants et des usagers.

## **B. Les suggestions**

Face à ces faiblesses, nous nous permettons de formuler quelques suggestions pour contribuer à combler les lacunes.

Il serait nécessaire d'envisager pour les secrétaires de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso, des bureaux assez spacieux, afin qu'elles

puissent l'aménager à leur guise pour un meilleur accueil des visiteurs et une disposition efficiente de leurs outils de travail.

La formation continue permet aux secrétaires de développer des compétences dans leur métier. C'est une suite qui au-delà du diplôme ne peut que renforcer leurs connaissances.

Par exemple nous avons eu la chance d'avoir pu nous inscrire pour suivre les cours à l'Institut universitaire de technologie (IUT) et cela parallèlement au travail que nous faisons. Simplement pour dire que les secrétaires sont capables d'apporter leur touche à l'évolution de l'Université. Quant aux secrétaires, c'est à elles de se battre pour leur propre réussite car il y a un adage qui dit : « qui ose oser réussit ». Les autorités de l'UPB devraient leur faire confiance et leur offrir ces opportunités.

Une secrétaire cultivée, ayant un esprit créatif est une perle rare que toute entreprise recherche. Aussi vrai qu'elle améliore ses compétences, elle fait évoluer également l'entreprise car elle a de nouvelles connaissances à mettre en pratique.

L'Université gagnerait en termes de qualité de ses agents et aussi atteindrait une bonne productivité à travers les productions qui découleront de cette formation.

Les secrétaires de l'UPB doivent retenir que leur succès et leur épanouissement dépendent surtout de leur investissement personnel.

Les secrétaires occupent une place importante et jouent un rôle primordial dans l'Entreprise. Alors, pour exercer leur fonction et s'y épanouir, elles doivent avoir une conception positive de leur métier, des méthodes de travail et un tempérament qui s'adaptent à leur métier, ce qui favoriserait à n'en pas douter à leur réussite.

.Grâce aux améliorations et aux évolutions successives des secrétaires dans leur manière de travailler, les secrétaires de l'UPB pourraient exceller dans leur travail.

Les échanges d'idées entre secrétaires peuvent aider les uns et les autres d'où la nécessité d'intégrer et de soutenir l'Association professionnelle des secrétaires du Burkina (APSB) qui œuvrent dans le sens de l'épanouissement des secrétaires à travers ses différentes missions.

La création d'une amicale des secrétaires de l'UPB serait d'un grand atout pour la fonction qu'elles occupent. Les séminaires et les formations sont des occasions pour évoluer au rythme de développement de l'entreprise et c'est à la secrétaire de pouvoir s'affirmer et de partager ses connaissances avec les autres.

C'est un pas que nous souhaiterions entamer pour lutter pour notre cause.

Ceci est un appel à toutes les secrétaires de l'UPB car, seule la lutte paie.



## **CONCLUSION GENERALE**

« La théorie est facile mais la pratique est difficile » a-t-on l'habitude de dire. Cet adage populaire atteste donc, l'importance de cette phase de la formation qu'est le stage. Il est vrai que deux (02) mois de stage ne suffisent pas pour assimiler tous les contours techniques et pratiques de la vie professionnelle mais ils nous ont été bénéfiques car nous avons beaucoup appris dans le domaine d'organisation, de conception et de gestion malgré notre expérience d'une dizaine d'années dans le métier.

Nous avons pu établir des comparaisons, faire le constat des écarts qui existent ou qui peuvent exister lorsque la formation n'est pas complète. Nous pouvons affirmer ou réaffirmer que le bénéfice de ce stage est inestimable.

La formation est en effet l'axe principal de la perfection dans tous les métiers. C'est pourquoi les structures devraient la privilégier pour permettre aux employés et aux administrations d'être performants.

Les finalités essentielles de la politique de formation en effet sont :

- maintenir le niveau technique du personnel à un degré constant de compétitivité ;
- mettre le matériel et les moyens nécessaires à la disposition des employés pour l'obtention d'un meilleur rendement ;
- permettre aux salariés de réaliser leurs projets personnels d'évolution professionnelle en les mettant dans de bonnes conditions de travail.

Bien formé et compétent, le secrétaire ne peut qu'améliorer son efficacité, une efficacité facteur de réalisation de résultat.

Le contexte actuel de mondialisation facilite la formation, aussi les patrons sont de plus en plus à la recherche de secrétaires créatifs. L'époque de ceux qui

se limitent à l'exécution de tâches répétitives est révolue, la tendance actuelle du marché de l'emploi est à l'assistanat de direction.

Les patrons veulent s'attacher les services du parfait collaborateur qui possèdent plusieurs qualités notamment savoir prévoir, prévenir, suggérer ou encore les soulager de nombreux détails et problèmes, sources de perte de temps.

A travers ses compétences, le secrétaire pourrait alors améliorer son efficacité personnelle parce qu'il détient de nouvelles connaissances. A l'issue de tout cela, le secrétaire devient une référence et peut être consulté à tout moment pour prendre une décision ou pour avoir son point de vue.

En somme, ils souhaitent une collaboratrice sur laquelle ils pourraient compter et qui pourrait les assister et les remplacer en cas d'absence. Ils recherchent une personne de confiance à qui ils pourraient déléguer certains pouvoirs.

Il faut signaler que les secrétaires de cette nouvelle ère aspirent aussi à occuper des postes importants. Pour cela, le patron doit donner les moyens à ses secrétaires de se mettre au diapason de la technologie. Ils ne doivent pas omettre la formation continue dans leur programme de gestion du personnel.

Le thème traité nous a permis de mettre en exergue les moyens à développer pour un mieux-être dans le métier de secrétaire, mais surtout, il nous a permis d'exhorter les secrétaires à mettre en œuvre un ensemble de moyens efficaces pour leur réussite et leur épanouissement.

Les secrétaires doivent retenir que la recherche de l'excellence et du savoir dépend surtout de leur investissement personnel.

## BIBLIOGRAPHIE

### Documents divers

- Document sur l'atelier sur le fonctionnement de l'Université polytechnique de Bobo-Dioulasso les 03 et 04 décembre 1998 de Monsieur ZONGO Kassi, Directeur des études et de la planification de l'UPB sur. [1]
- Denise BOURASSEAU et Françoise MORACCHINI : « **Secrétaire aujourd'hui, assistante demain** », Les éditions d'organisation, 1989, 123 pages.

### Rapports de stage

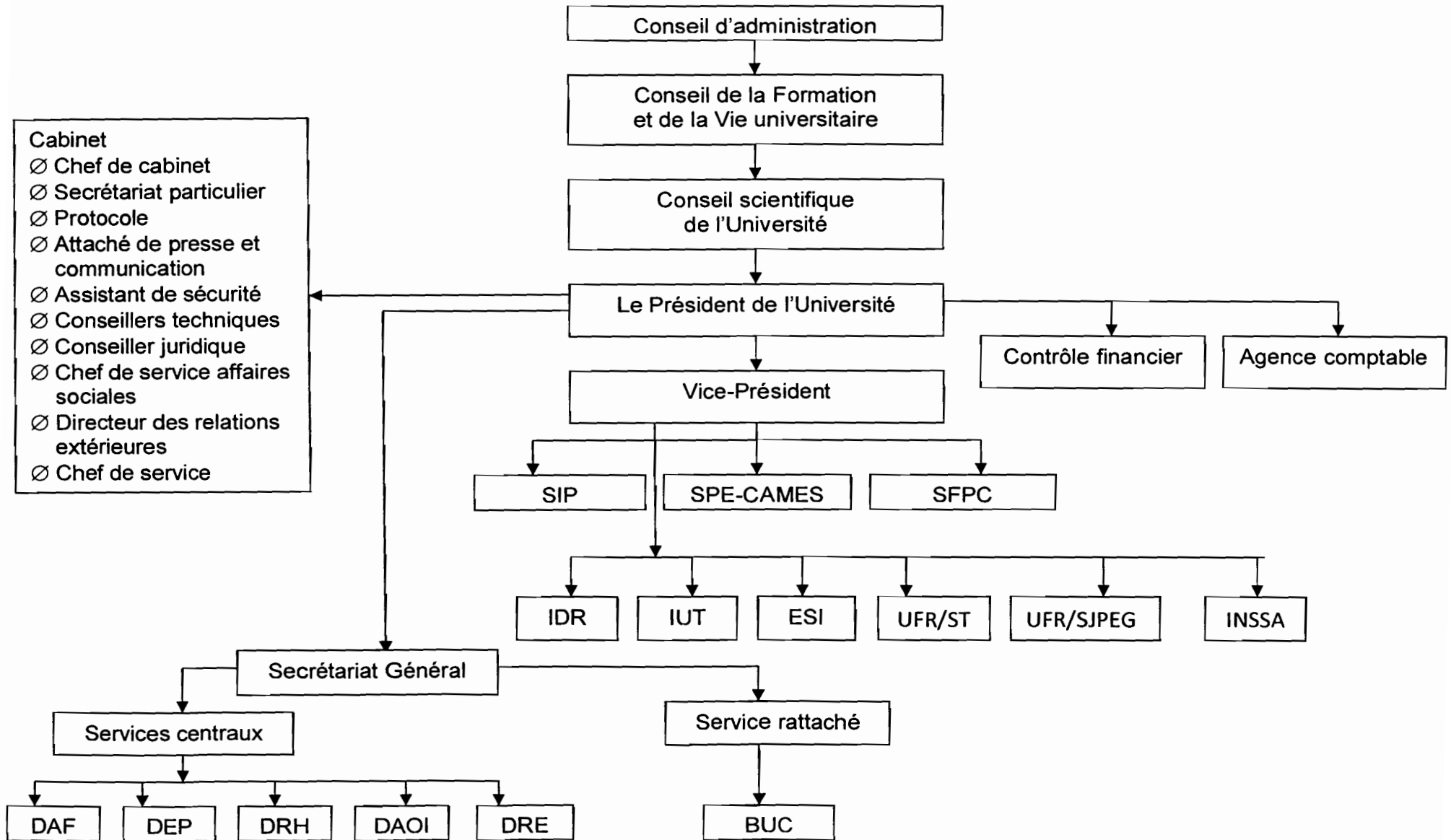
- Rapport de stage de fin de cycle de Mademoiselle SAVADOGO Soutonnoma Nadège MABUCIG (année 2006-2007) sur le thème : « **Formation continue : quel apport dans le métier de secrétaire ?** » pour l'obtention du DUT département Secrétariat de Direction à l'Institut universitaire de technologie (IUT). [3]
- Rapport de stage de fin de cycle de Mademoiselle DAKIO Blandine Yvette SONAR (année 2004-2005) sur le thème : « **Comment s'épanouir dans le métier de secrétaire ?** » pour l'obtention du DUT département Secrétariat de Direction à l'Institut universitaire de technologie (IUT). [4]
- Projet de fin de cycle de Messieurs AGBEZOUTSI Kodjo Edem et DIARA Ahmed Alex Carlox (AUF / année 2006-2007) sur le thème : « **Gestion centralisée des ressources informatiques de l'UPB avec le protocole LDAP** » pour l'obtention du diplôme d'ingénieur de travaux informatiques à l'Ecole supérieure d'informatique (ESI). [2]

## WEBOGRAPHIE

[www.super-secretaire.com](http://www.super-secretaire.com)

[www.lesmetiers.net](http://www.lesmetiers.net)

## ORGANIGRAMME DE L'UNIVERSITE POLYTECHNIQUE DE BOBO-DIOULASSO (UPB)



## **Secrétaire, Assistante, votre concours est sollicité**

Un rapport est en train d'être préparé sur le thème « **Comment développer l'excellence dans le métier de secrétaires ? Cas de l'UPB** ». Il s'inscrit dans le cadre d'un stage de fin de cycle en Secrétariat de Direction à l'Institut universitaire de technologie (IUT).

L'étude vise à favoriser l'excellence professionnel des secrétaires par des moyens afin qu'elles aient la pertinence nécessaire à l'atteinte de cet objectif, vous êtes invité à remplir le questionnaire ci-après. Merci de votre soutien.

### **Identification**

Entreprise : .....

Service ou Direction : .....

Nombre d'années de service : .....

Niveau d'instruction : .....

Age (facultatif) : .....

Situation matrimoniale : .....

(Facultatif)

### **Questions**

**1) Comment définissez-vous votre rôle dans votre Service/Direction ?**

.....  
.....  
.....

**2) Quelles sont dans ce métier vos sources de motivation ?**

.....  
.....  
.....

**3) Quels sont les postes que vous avez eus à occuper dans votre parcours professionnel ?**

.....  
.....

**4) Que détestez-vous dans ce métier ?**

.....  
.....

**5) Etes-vous satisfait(e) ?**

Oui

Motif : .....  
.....

Non

Motif : .....  
.....

**6) Avez-vous des objectifs professionnels ?**

Oui

Non

Si oui, lesquels ?

.....  
.....  
.....

**7) Quels moyens vous donnez-vous pour les atteindre ?**

.....  
.....  
.....

## **Votre concours est sollicité**

Un rapport est en train d'être préparé sur le thème « **Comment développer l'excellence dans le métier de secrétaires ? Cas de l'UPB** ». Il s'inscrit dans le cadre d'un stage de fin de cycle en Secrétariat de Direction à l'Institut universitaire de technologie (IUT).

L'étude vise à favoriser l'excellence professionnel des secrétaires par des moyens afin qu'ils aient la pertinence nécessaire à l'atteinte de cet objectif, vous êtes invité à remplir le questionnaire ci-après. Merci de votre soutien.

### **Questions**

**1) Comment définissez-vous le rôle des secrétaires ?**

.....  
.....

**2) Avez-vous déjà été secrétaire ?**

Oui

Non

**3) Aimeriez-vous le devenir ?**

Oui

Pourquoi : .....

.....

Non

Pourquoi : .....

.....

**4) Au cas où vous auriez quitté le métier de secrétaire pour un autre, précisez lequel et pourquoi ?**

.....

.....

**5) Selon vous, comment les secrétaires peuvent-ils exceller dans leur métier ?**

.....

.....

.....