

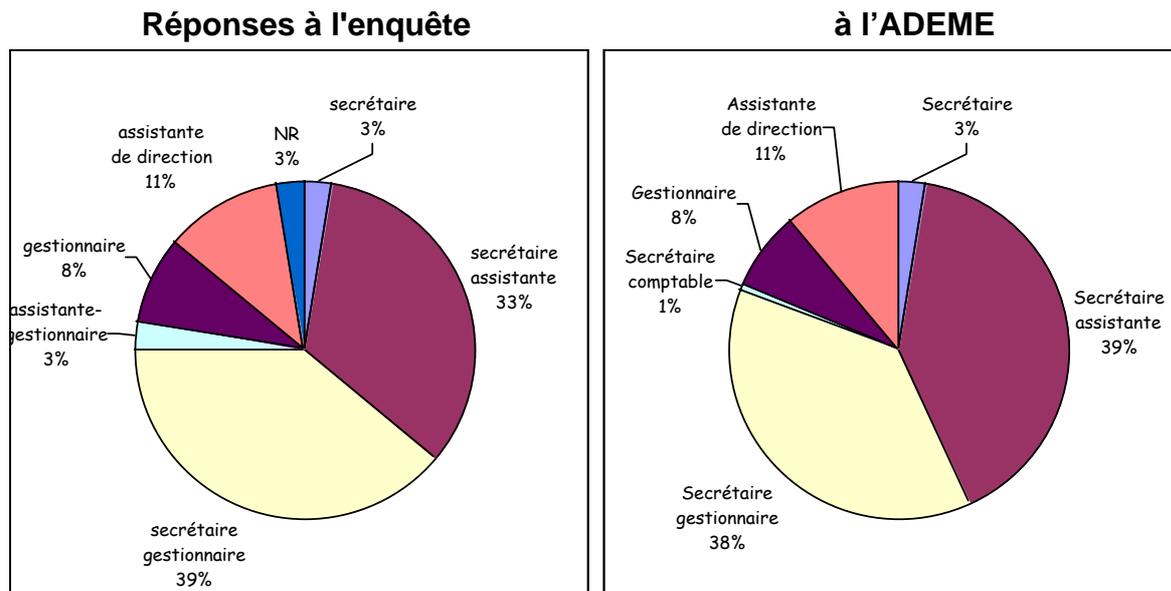
# Enquête sur le métier de l'assistance

Lancée par la CGT, FO et le SNE en avril 2007

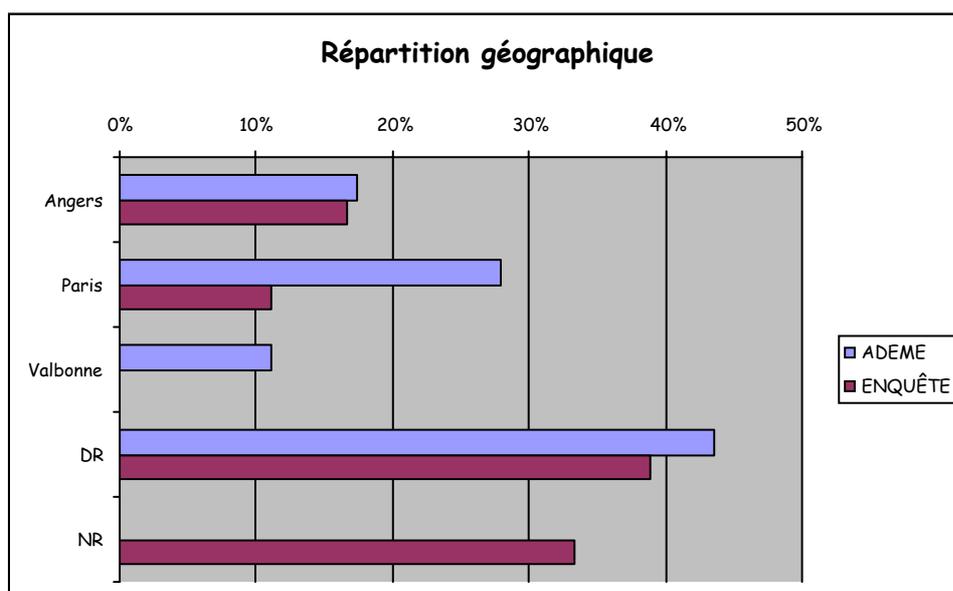
## Les personnes qui ont répondu

36 personnes ont répondu au questionnaire sur 172 agents de ce métier à l'ADEME soit 21%.

## Intitulé de la fonction qui apparaît sur le bulletin de salaire :

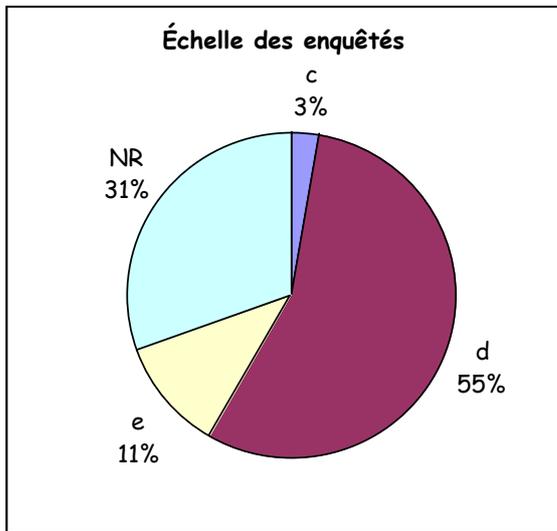


La représentativité de l'échantillon enquêté est très satisfaisante pour toutes les catégories avec juste une petite sous-représentation des secrétaires assistantes (33% au lieu de 39%).



La répartition géographique des personnes qui ont répondu à l'enquête fait apparaître une sous-représentation générale (beaucoup de non réponses (NR) : point optionnel du questionnaire) mais surtout marquée sur Paris et Valbonne.

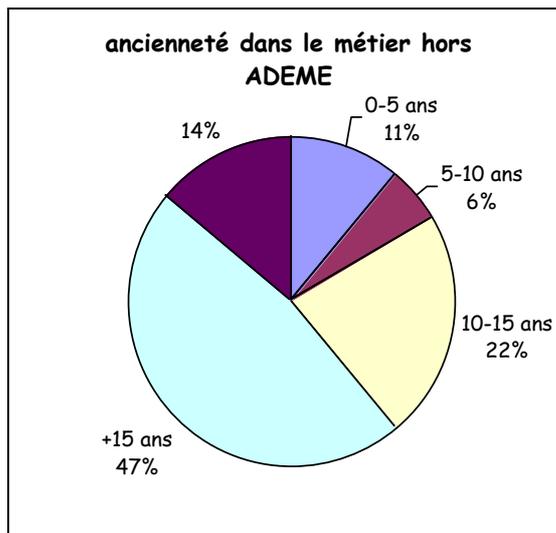
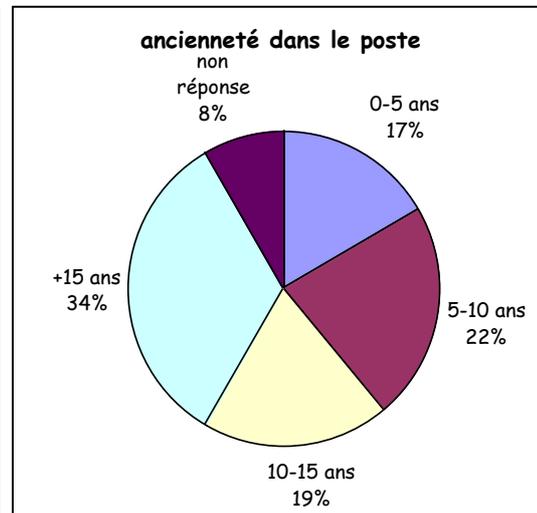
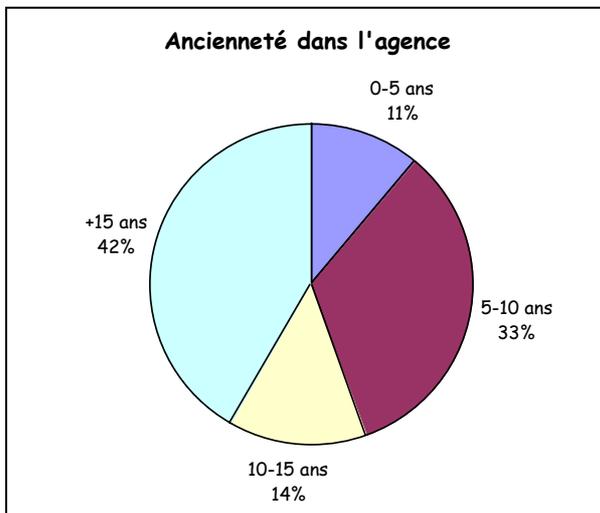
## Enquête sur le métier de l'assistance



Plus de la moitié des personnes ayant répondu à l'enquête sont en échelle d.

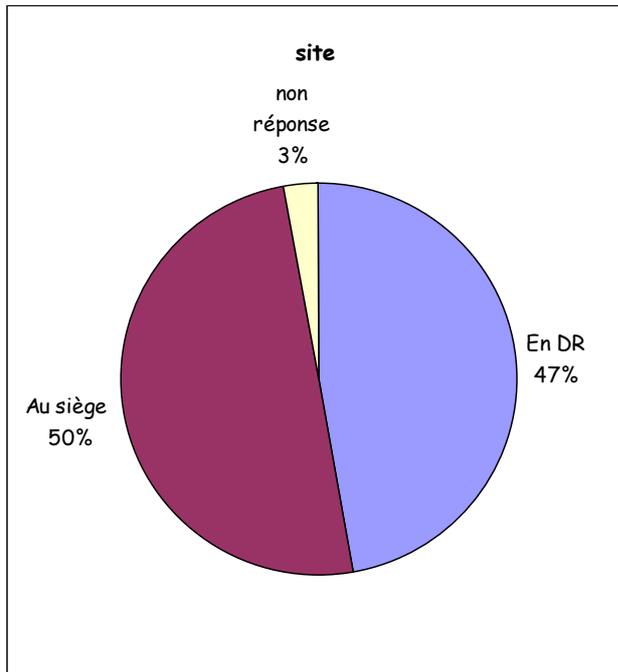
Une seule (3%) est en échelle c. Beaucoup de non réponses (NR) (question optionnelle).

## Ancienneté :



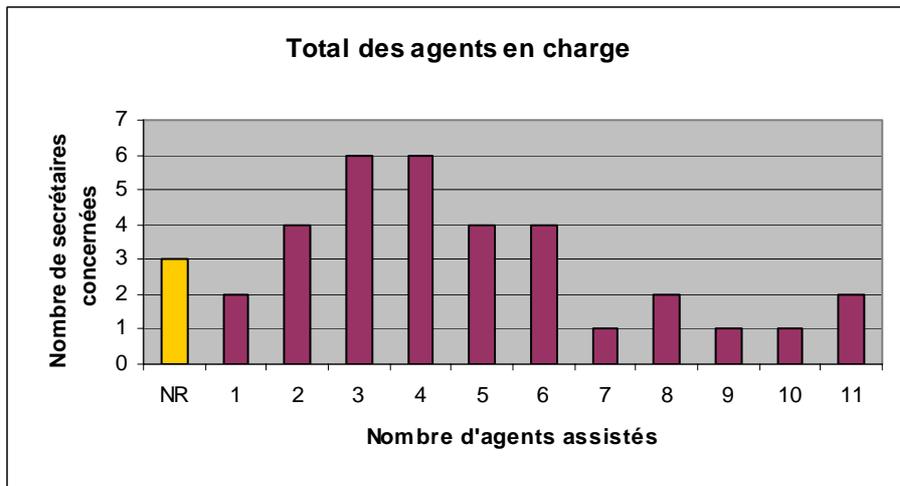
L'interprétation du dernier graphique est difficile car il a pu y avoir une ambiguïté sur la demande : fallait-il compter seulement le temps passé hors ADEME dans le métier ou compter tout le temps passé dans le métier ADEME + hors ADEME ?

1- Vous occupez un poste :



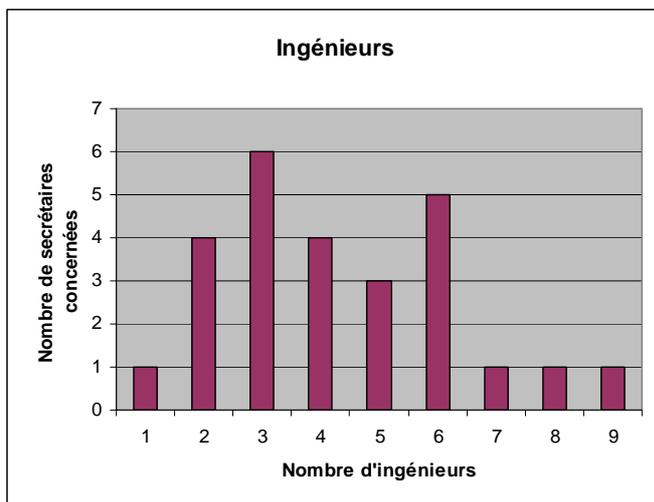
Bonne représentativité des enquêtés (à l'ADEME 44% des agents du métier en DR, 56% au siège)

2- Vous avez en charge :



7 personnes (21% des exprimés) ont en charge plus de 6 agents !

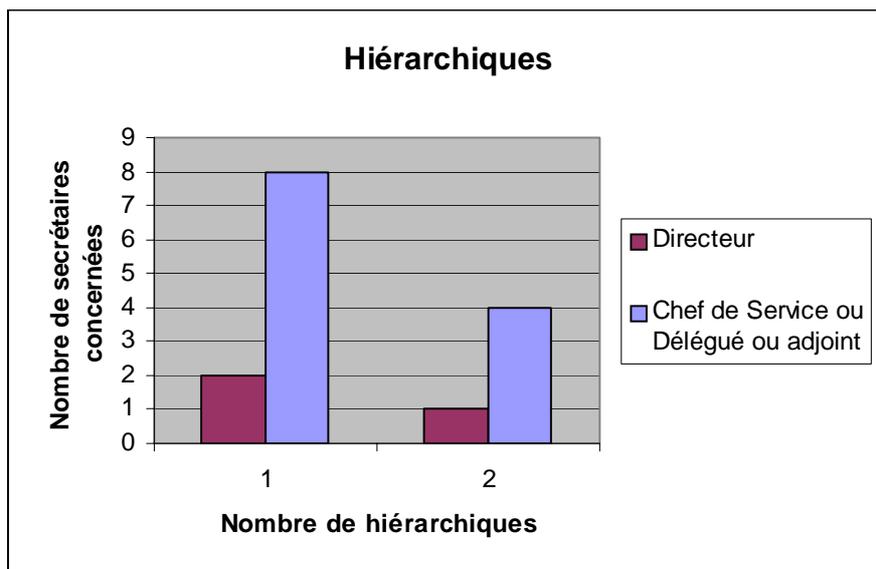
Plus du tiers des agents enquêtés ont 3 ou 4 personnes en charge.



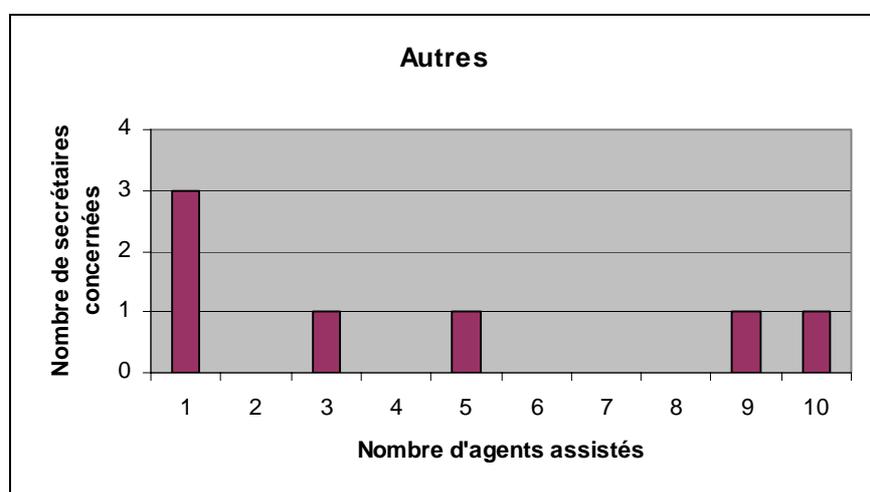
8 personnes (31% des enquêtés concernés) ont plus de 5 ingénieurs en charge ! 11 (42%) ont moins de 4 ingénieurs en charge.

Il n'y a certainement pas égalité professionnelle entre les 9 ingénieurs qui partagent un(e) seul(e) secrétaire assistant(e) et celui (celle) qui a la (le) sien(ne) pour lui (elle) tout(e) seul(e) ! C'est encore moins le cas entre les deux assistant(e)s concerné(e)s !!

## Enquête sur le métier de l'assistance



*5 assistantes de direction (1/3) ont 2 hiérarchiques en charge.*

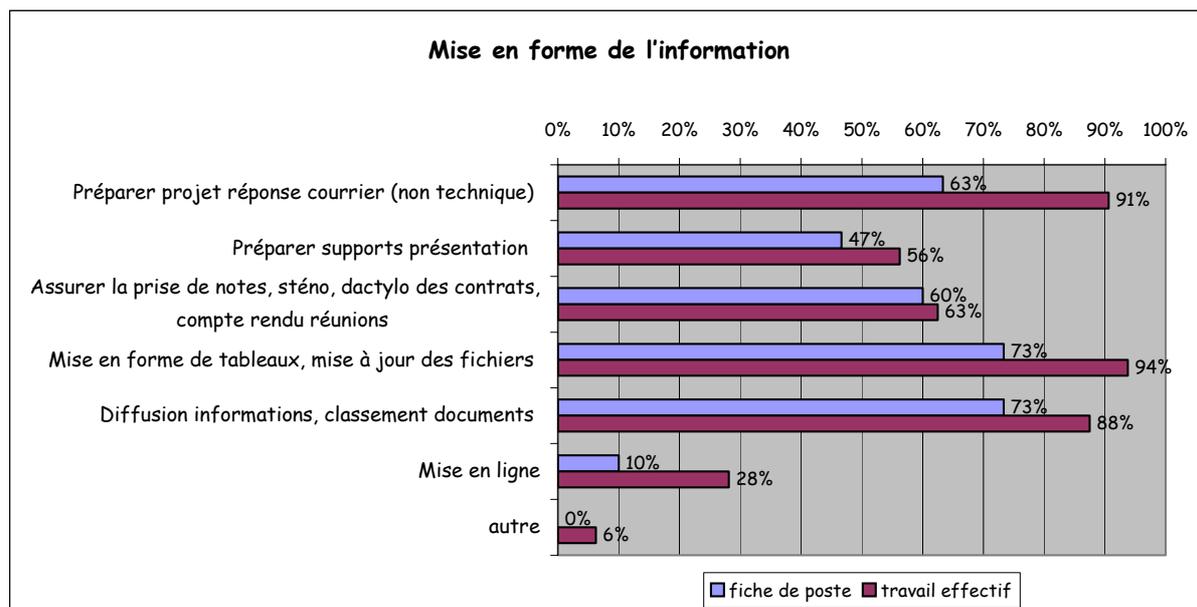


*Une secrétaire assistante a toute une équipe de 10 agents en charge seule. Une autre a 9 chargés de communication.*

**3 – Fortement inspiré par le référentiel des métiers disponible sur l'intraDEME, les activités de l'assistance secrétariat et de la gestion sont listées ci-après. Dans la colonne bleue, cochez les cases qui représentent votre fiche de poste, dans la verte les tâches effectivement effectuées :**

*Attention : fiche de poste n'est pas description de poste*

## Mise en forme de l'information

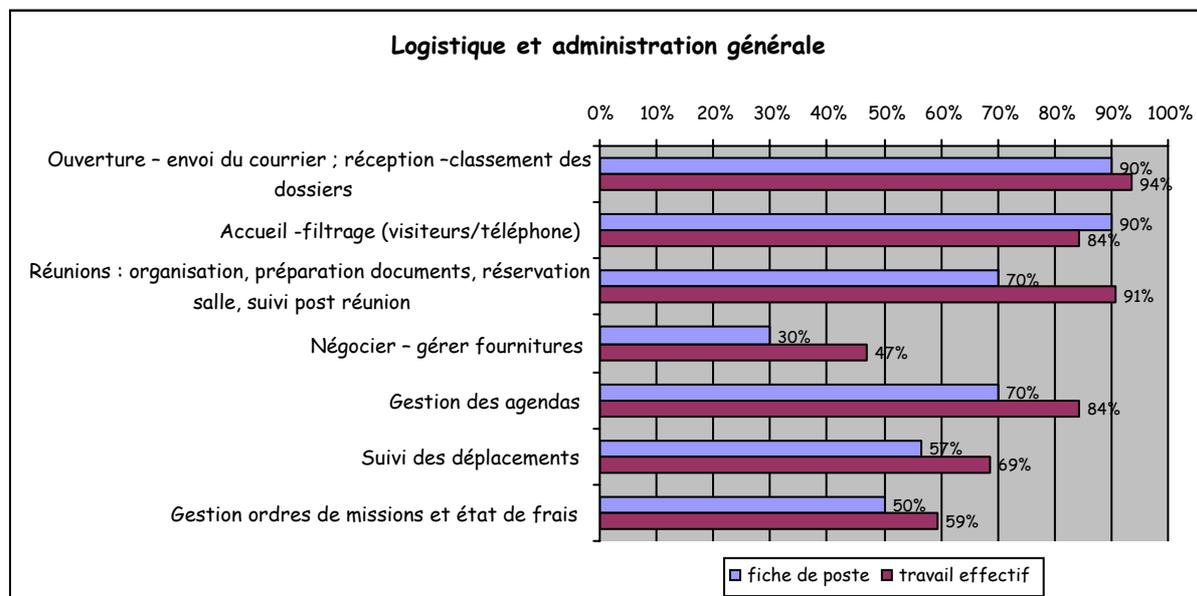


Le travail effectif est toujours fait par plus de secrétaires assistantes que prévu dans les fiches de poste. L'écart est particulièrement important pour la mise en ligne (x 2,8), la préparation de projets de réponse aux courriers et la mise en forme de tableaux / mise à jour des fichiers.

1 tâche nouvelle a été prise en charge par deux secrétaires assistantes sans figurer dans leur fiche de poste.

Globalement, le travail effectif est le travail prévu x 1,6.

## Logistique et administration générale

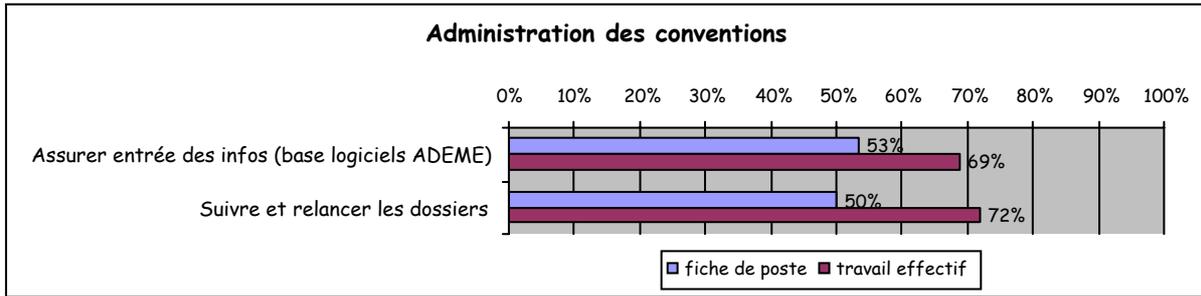


Même remarque que précédemment notamment pour l'organisation de réunions, la préparation de documents, la réservation de salles, le suivi post réunions, mais avec des écarts de moindre ampleur et même une tâche au final moins réalisée que prévu (Accueil - filtrage (visiteurs/téléphone)).

Globalement, le travail effectif est le travail prévu x 1,4.

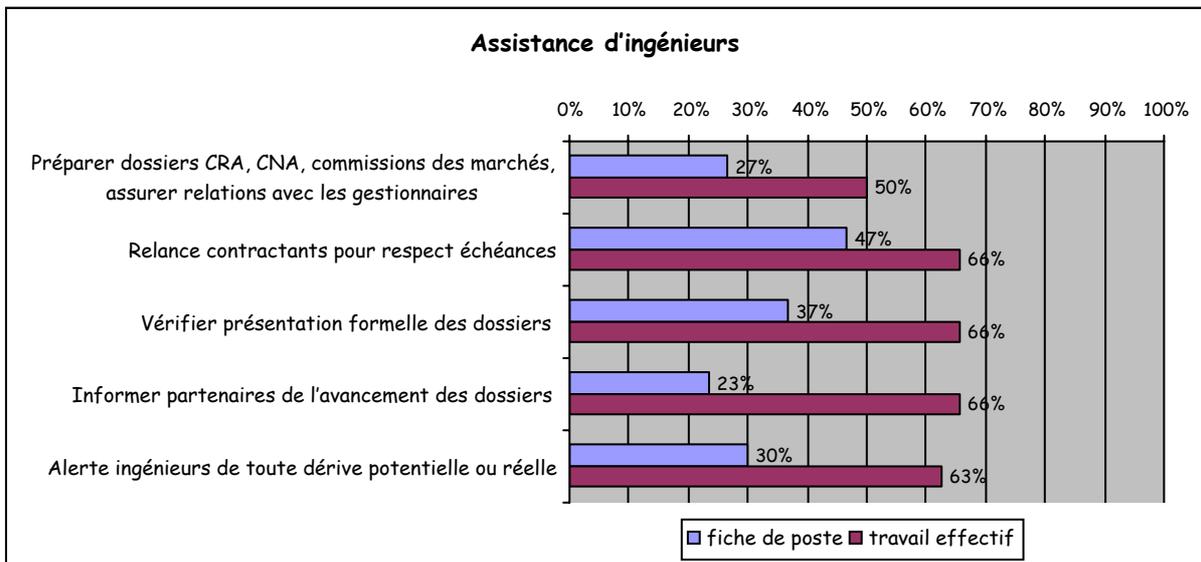
## Enquête sur le métier de l'assistance

### Administration des conventions – (à partir des contrats type)



Plus d'implication à nouveau sur ces tâches notamment le suivi et la relance des dossiers.  
Globalement, le travail effectif est le travail prévu x 1,6.

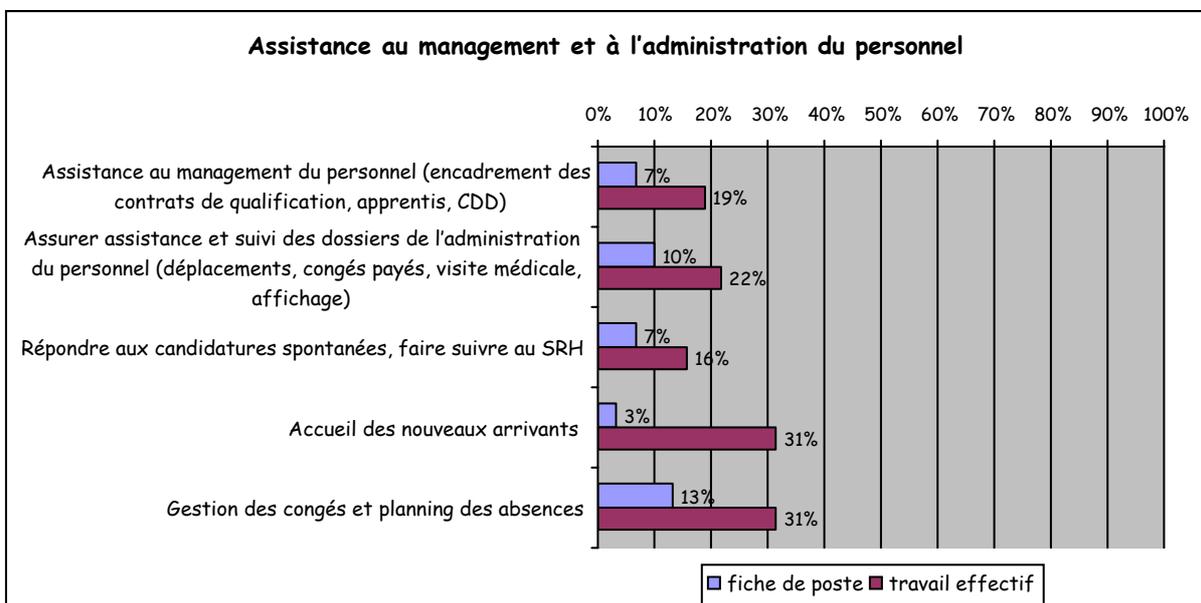
### Assistance d'ingénieurs



Implication plus forte que prévu, notamment pour l'information des partenaires et l'alerte aux ingénieurs.

Globalement, le travail effectif est le travail prévu x 2,2.

### Assistance au management et à l'administration du personnel

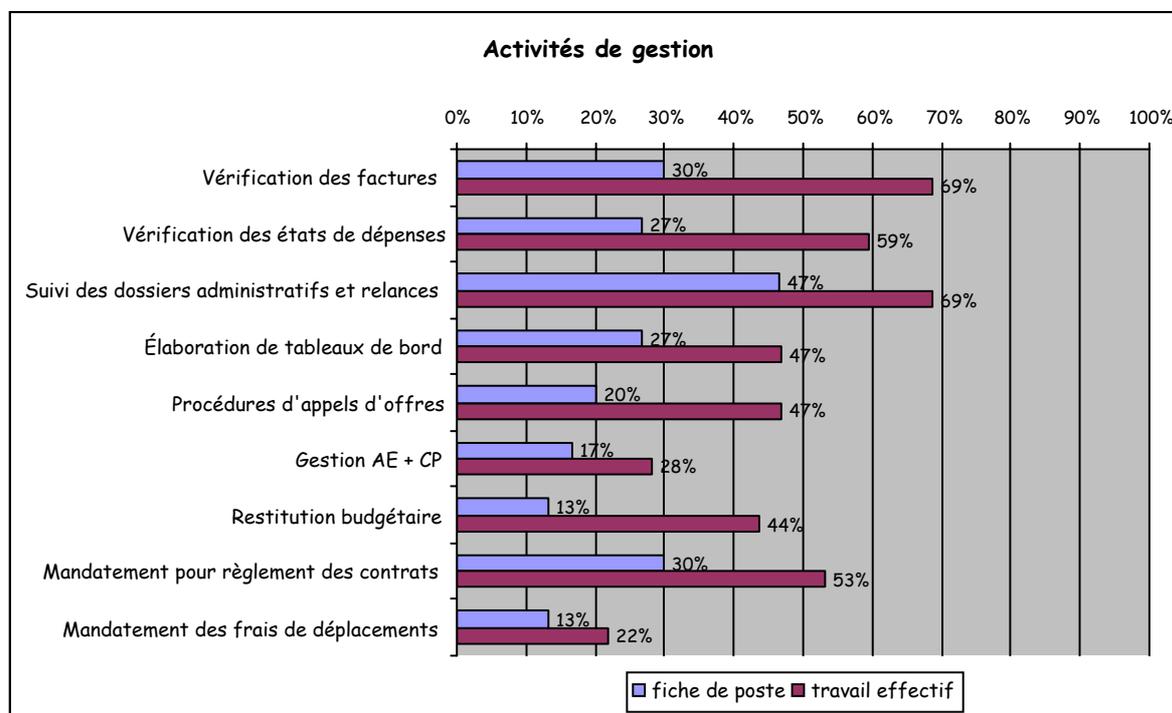


## Enquête sur le métier de l'assistance

Implication nettement plus forte que prévu, notamment pour l'accueil des nouveaux et la gestion des congés / absences.

Globalement, le travail effectif est le travail prévu x3,4.

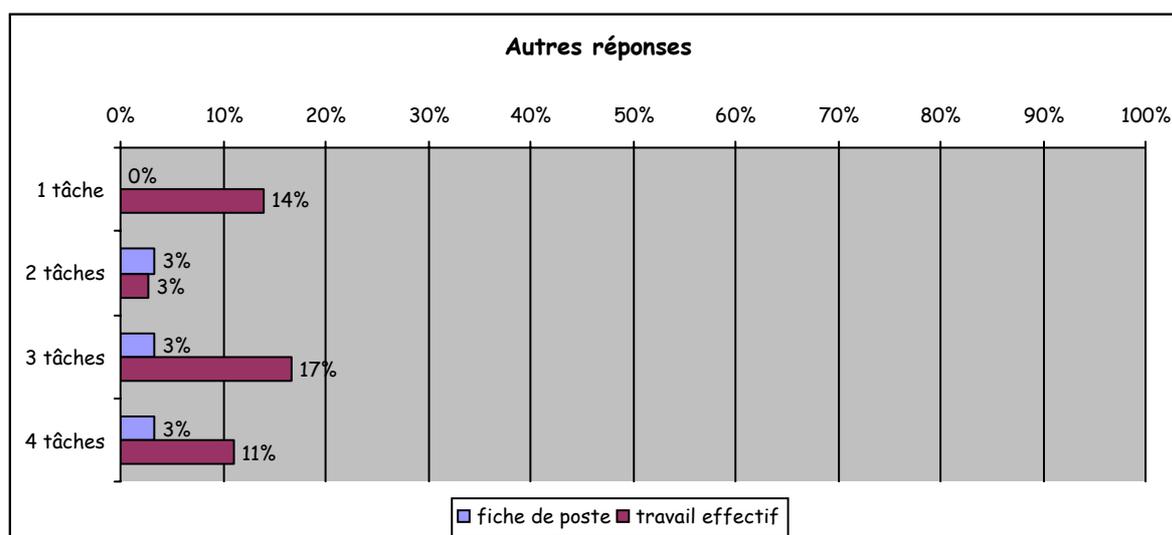
### Activités de gestion



Implication plus forte que prévue, notamment pour les vérifications des factures et des états de dépenses.

Globalement, le travail effectif est le travail prévu x 2,3.

### Autres (réponse libre) + remarques

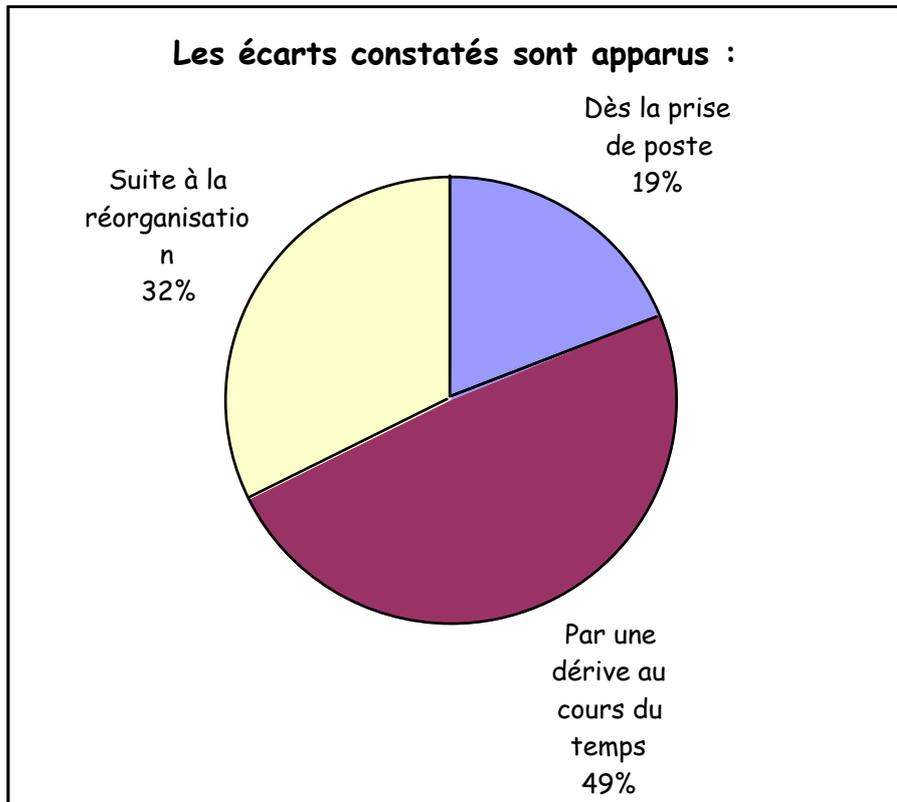


Une personne avait, sur sa fiche de poste, 4 autres tâches que celles déjà listées. 3 personnes effectuent 4 tâches supplémentaires, non déjà listées, par rapport à celles inscrites sur la fiche de poste.

Ces nouvelles tâches sont par exemple : mise en place et utilisation d'un système d'archivage, passation de commande (logiciel gestion des stocks), rendre compte du travail réalisé, rendre compte des procédures administratives de gestion, travail à distance (par téléphone).

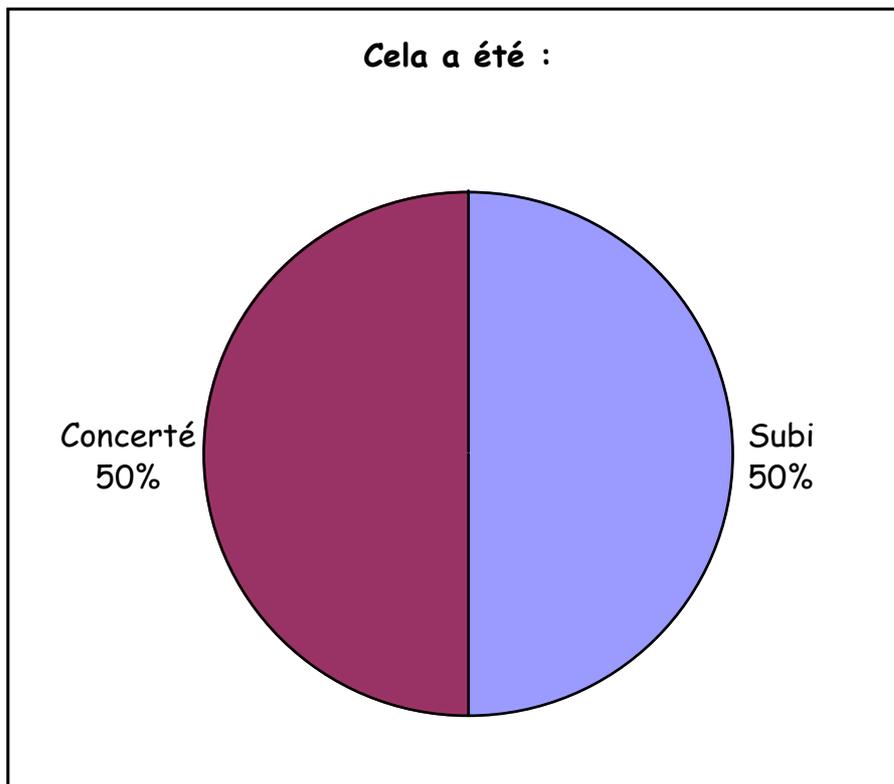
#### 4- Si un écart est constaté entre la colonne bleue et la colonne verte

##### 4.1 Ceci est apparu :



*Logiquement, les écarts ne sont pas apparus tout de suite sauf pour près de 20% des personnes enquêtées.*

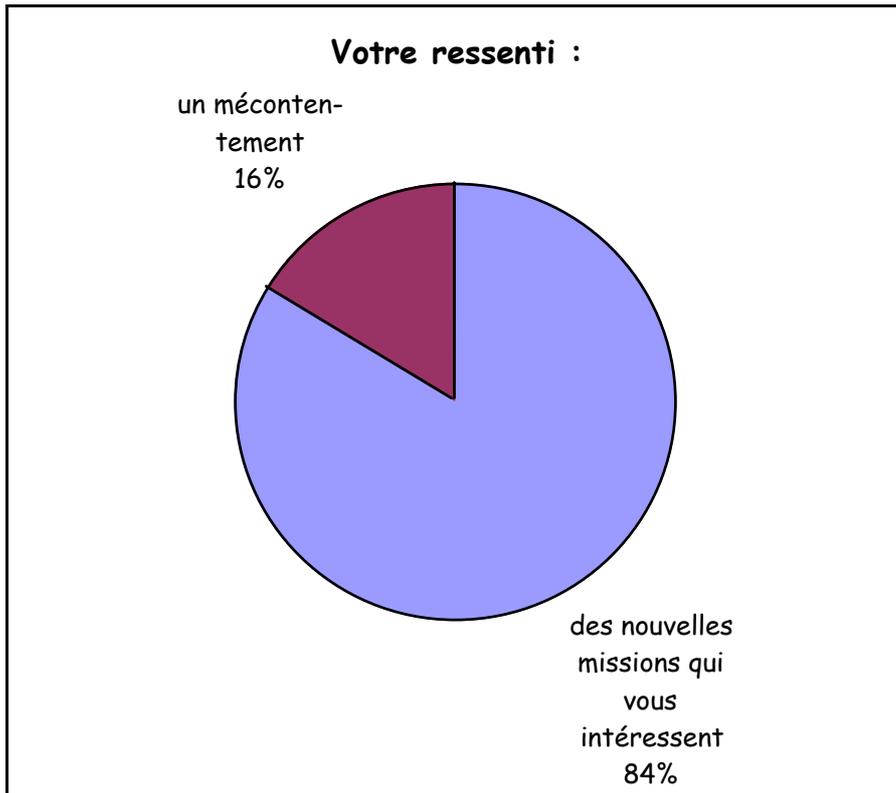
##### 4.2. Cela a été :



*Verre moitié vide ou moitié plein ?*

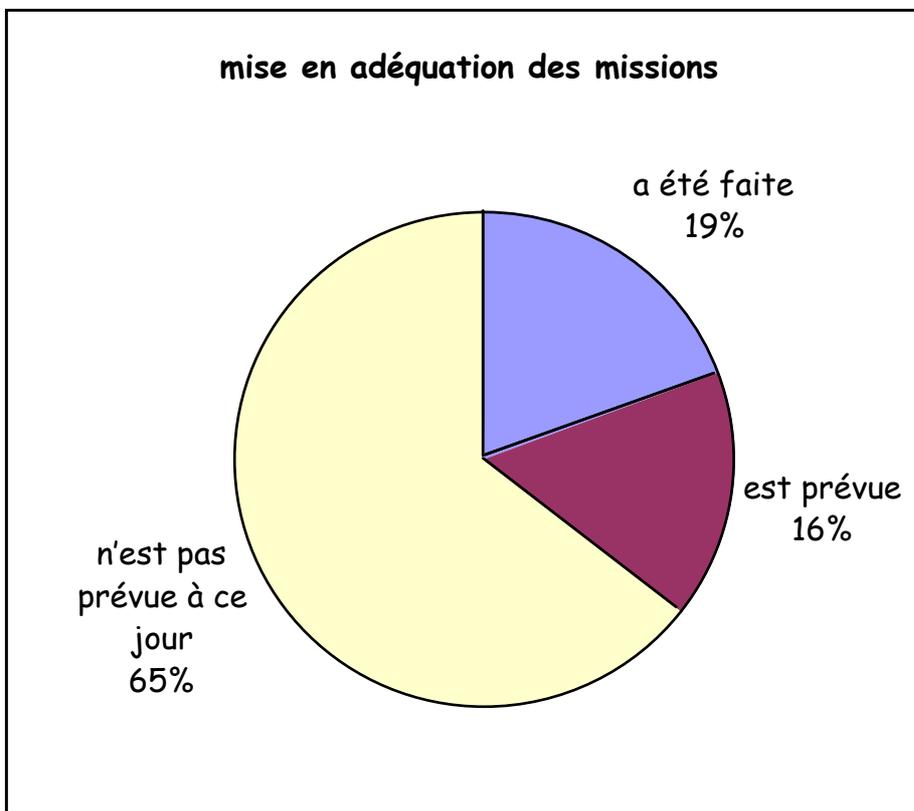
*Que la moitié des personnes ait encore à subir, sans concertation, une évolution, un changement de leur activité est un vrai problème de gestion des ressources humaines.*

4.3 Votre ressenti est :



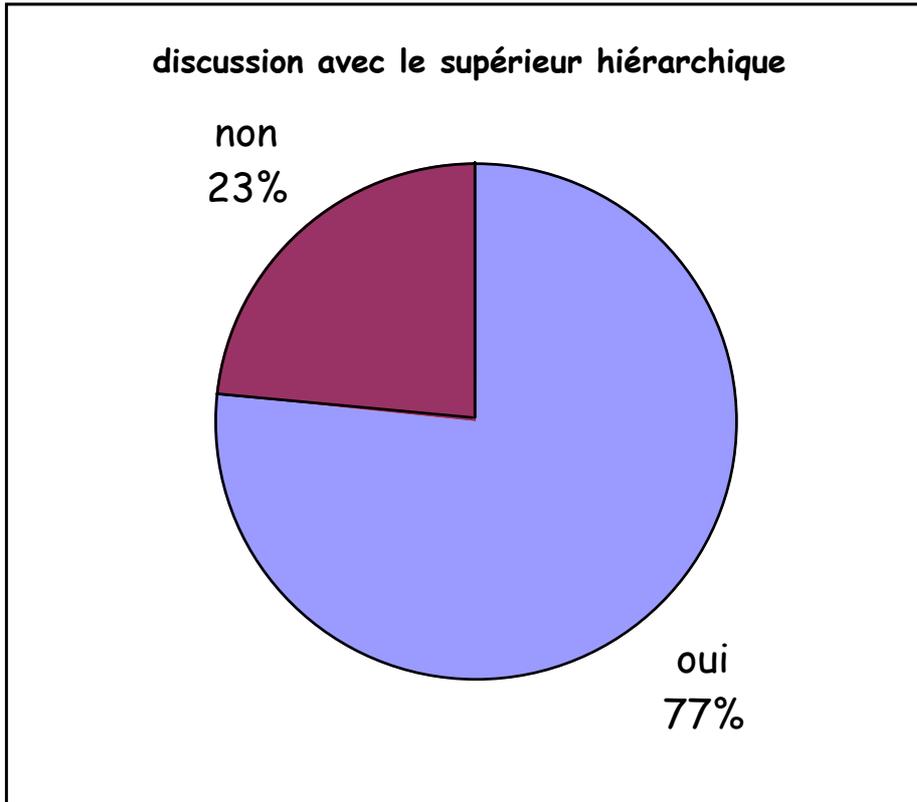
*Malgré l'absence de concertation pour la moitié des personnes ayant pris de nouvelles tâches, celles-ci semblent intéresser*

5- Une mise en adéquation des missions effectivement réalisées avec celles de votre fiche de poste ou de l'intitulé de votre fiche de paye :



*Les problèmes ont été décrits, mais il n'y a aucune urgence à les régler ...*

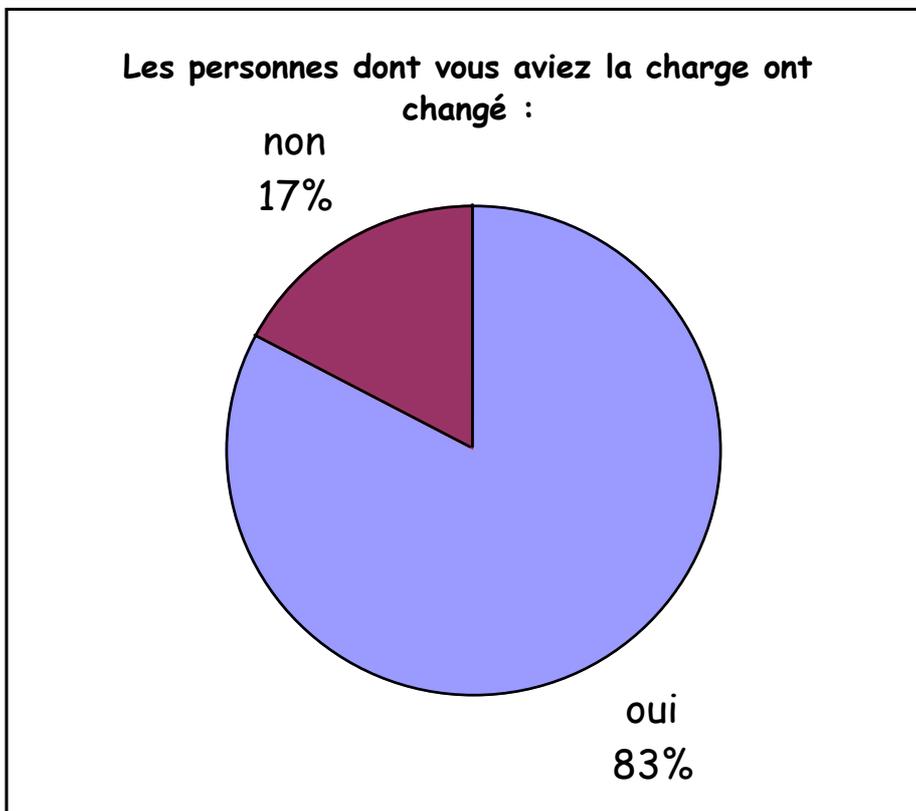
**Vous avez pu en discuter avec votre supérieur hiérarchique :**



*Il y a moyen d'en discuter avec les  $\frac{3}{4}$  des chefs ou autrement dit  $\frac{1}{4}$  des chefs n'en ont pas discuté avec les intéressés.*

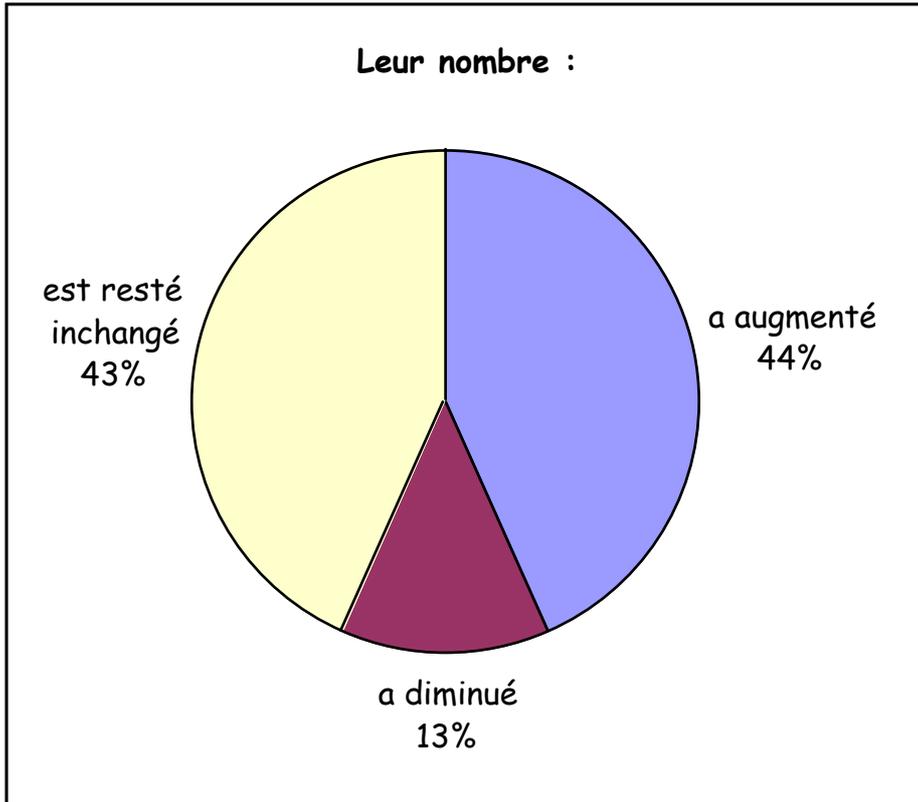
**6- Questions spécifiques aux réorganisations intervenues depuis 2004**

**6.1 Les personnes dont vous aviez la charge ont changé :**



*Moins d'une personne sur 5 a gardé les mêmes agents à charge.*

Leur nombre :



Moins de la moitié des enquêtés ont gardé le même nombre d'agents à sa charge depuis la prise de fonction. Seulement 13% ont moins d'agents. Pour les autres (44%), il y a eu augmentation.

Globalement, la charge par secrétaire assistante a semble-t-il augmenté.

6.2. De nouvelles missions vous ont été attribuées :



Près des 2/3 ont eu de nouvelles missions attribuées.

### 6.3. Nature de ces nouvelles missions (réponse libre) :

*Il apparaît que lorsque des nouvelles missions ont été attribuées, cela vient souvent sans décharge des anciennes. On trouvera ci-dessous une synthèse de quelques exemples libres formulés par les enquêté(e)s. Certains commentaires, trop précis pour conserver l'anonymat des réponses ne sont pas reportés ou sont synthétisés avec d'autres.*

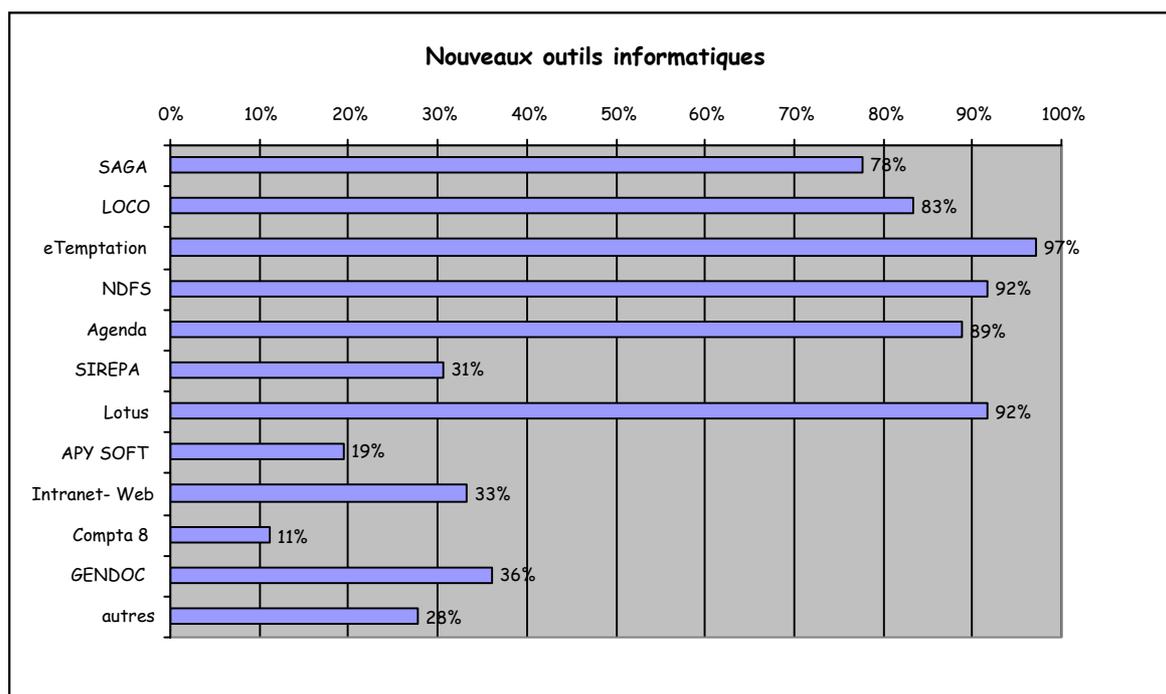
- « - Tout l'assistanat du service, avec d'autres outils et d'autres personnes.
- Suivi de plusieurs observatoires - réponses soit téléphoniques soit mail aux questions SVP (environ 35/jours selon les périodes)
- [...], Bien que cette mission était pleinement consentie, aucune décharge de travail n'a été faite.
- Même si la prise des fonctions [.....] a été concertée, elle est reconnue dans l'évolution de ma fiche remaniée mais sans changement d'intitulé et d'échelle ! Le statut de cadre administratif conviendrait mieux »

*Les évolutions de poste concernent régulièrement la communication au sens large : Correspondant/chef de projet informatique ou i-net, suivi/diffusion des outils pédagogiques, suivi/diffusion de la documentation (ex : plaquettes d'information), assurer l'accueil, information du public et des organismes partenaires,*

*Les commentaires montrent également une forte implication dans le suivi administratif des dossiers et dans le travail de relais des procédures assuré par les enquêté(e)s : Gestion de bases de données - soutien aux réponses aux appels à propositions - Organisation de réunions d'information – gestion de bases de données - montage des conventions, rédaction de conventions spécifiques – gestion des ressources externes – description des procédures de gestion – facturation.*

## 7- Les nouveaux outils informatiques et nouvelles tâches issus de la déconcentration administrative

### 7.1 Vous êtes amené à utiliser :

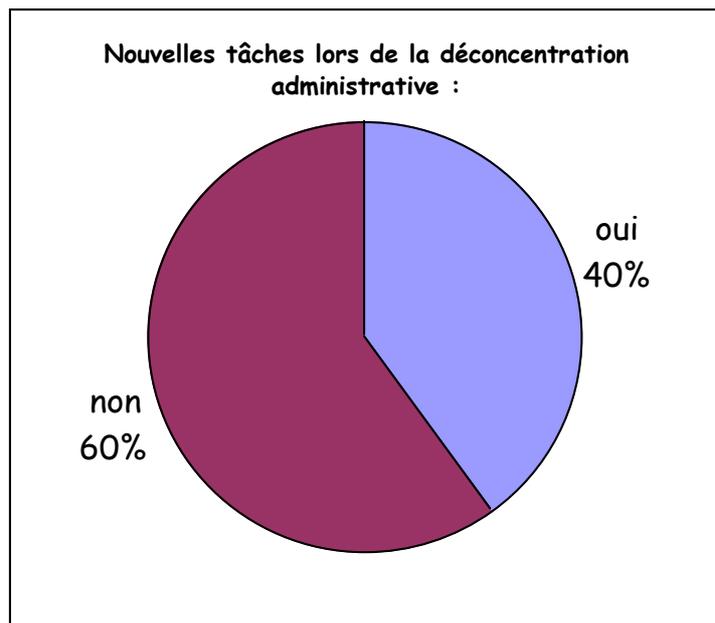


*Gros écart attendu entre les outils « généralistes » et les outils spécialisés. À noter toutefois que 2/3 des enquêtés ne déclarent pas utiliser Intranet / Internet.*

**Autres**

SINOE, PRESAGE - logiciel de gestion des Fonds Européens - PHP COLLAB, URCHIN, netvibes, typepad (à venir), LOGICIEL DOCUMENTAIRE : ex AIRS devenu CADIC INTEGRALE, portail documentaire, Logiciel Centralis pour les commandes de documentation pour les établissements scolaires, les Collectivités Locales, les associations, - Isiparc - INFOCENTRE, PACKOFFICE (word, excel, powerpoint) - Impromptu (création de nouvelles requêtes) - diffusion ADEME (cde stock) - CAREX, REFINT

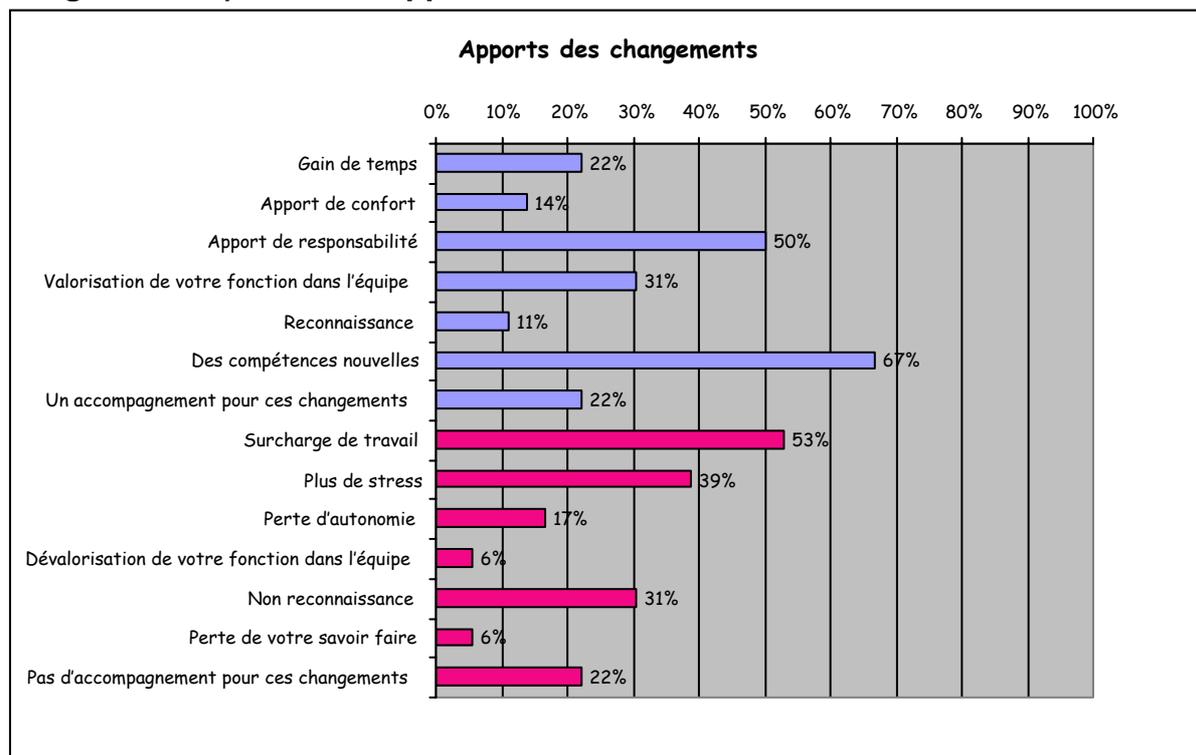
**7.2 Avez vous pris de nouvelles tâches lors de la déconcentration administrative**



La plupart n'ont pas eu de nouvelles tâches.

Lorsque de nouvelles tâches ont été données, elles concernent essentiellement : la rédaction des contrats, le mandatement, le suivi des échéances, la validation juridique de certain contrat (< 3600 euros).

**8. Qu'est-ce que ces changements (nouveaux logiciels, déconcentration, réorganisation) vous ont apporté :**



## Enquête sur le métier de l'assistance

*2/3 des enquêtés estiment qu'ils ont acquis des compétences nouvelles et pris des responsabilités mais au prix d'une surcharge de travail et de plus de stress. Côté reconnaissance c'est oui pour 11% et non pour 31%.*

### Remarques :

« Du gain de temps mais pas de véritable confort pour des outils un peu 'usines à gaz'... »

« Très peu d'accompagnement pour ces changements et dispersion »

« Surtout, grande impression de dispersion. Effet psychologique négatif en ce qui concerne les tâches de "correspondant". Celles-ci s'ajoutent aux activités du poste sans que l'on maîtrise ni l'importance du volume de travail qui va être demandé, ni la connaissance réelle de la nature des tâches à accomplir. Je fais toutefois la distinction entre les "vraies" fonctions qui correspondent à des métiers (par exemple Documentation) et les activités de relais d'un service centralisé (SRH, CHSCT ....). On ne peut pas parler de "responsabilité" réelle dans ces activités mais le fait d'être chargée d'accomplir ces diverses missions très variées, laisse une impression de missions floues, d'intérêt non partagé et même, de travail forcément mal fait. Personnellement, le rajout de fonctions qui ne font pas partie de mon métier de base me procurent souvent de l'angoisse (comment peut-on être à la fois secrétaire, acheteur, comptable, gestionnaire, juriste, documentaliste ... : ce ne sont pas des logiciels ou des formations de quelques jours ni même des réunions entre personnes ayant la même activité qui reconfortent beaucoup). Mon cerveau est probablement arrivé à saturation de ce qu'il est capable d'assimiler d'où cette impression de dévalorisation de soi parfois assez vive. De plus, la mise en place des logiciels de gestion du temps et de l'activité ont profondément modifié le comportement de chacun et son rapport à l'équipe. Ce qui se voulait transparent a contribué à une grande opacité du comportement de chacun (très forte individualisation) entraînant des dérives notoires. Sentiment d'une certaine " injustice ". » « Selon les cas, cela m'apporte plus ou moins de contraintes L'accompagnement est inégal ».

« Nouveaux logiciels : apport de confort »

« Lorsque j'ai pris ce poste d'assistante gestionnaire, je n'avais jamais [...] fait de gestion. Il a fallu que je me forme à l'aide de formations pas toujours appropriées et que je sois opérationnelle tout de suite. Ce qui a été très difficile, car on ne me laissait pas le droit à l'erreur de la part des ingénieurs plus que du chef de service. »

« Les logiciels changent trop vite à mon avis, je demande depuis que SAGA est ouvert une remise à niveau (par exemple) »

« J'utilise SAGA LOCO, NDFS ponctuellement, LOTUS quotidiennement, e-temptation de façon hebdomadaire pour la saisie de mon activité (SYSAT). La saisie hebdomadaire de l'activité est une surcharge supplémentaire dont je ne connais toujours pas précisément l'objectif. »

« L'agenda partagé apporte un réel confort à mon sens quand il est régulièrement mis à jour. »

« Demande de réécriture de mon poste depuis le octobre 2006 ,, , toujours en stand-by pour différentes raisons ,, , »

« Dans la réalité, du temps n'est pas dégagé pour que je puisse assurer correctement la conduite du [ ... ] »

« Cette année, enfin nous avons pu avoir une formation d'assistante d'équipe, il était temps. Jusqu'à présent l'ADEME ne nous proposait que des formations bureautiques »

« Beaucoup trop de logiciels à maîtriser et Sirepa par exemple n'est pas gérable sans formation, sachant que les formations Sirepa n'existent pas ! »

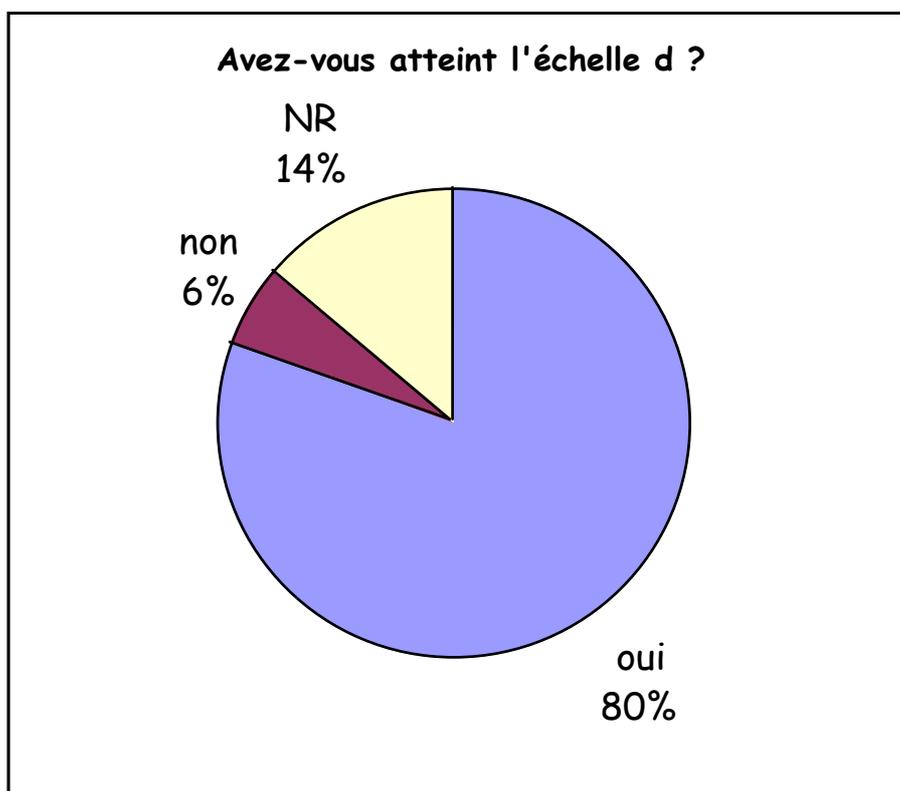
## 9 – Avancement

### 9.1. Avez vous eu une promotion dans les années 2002 à 2006 ?



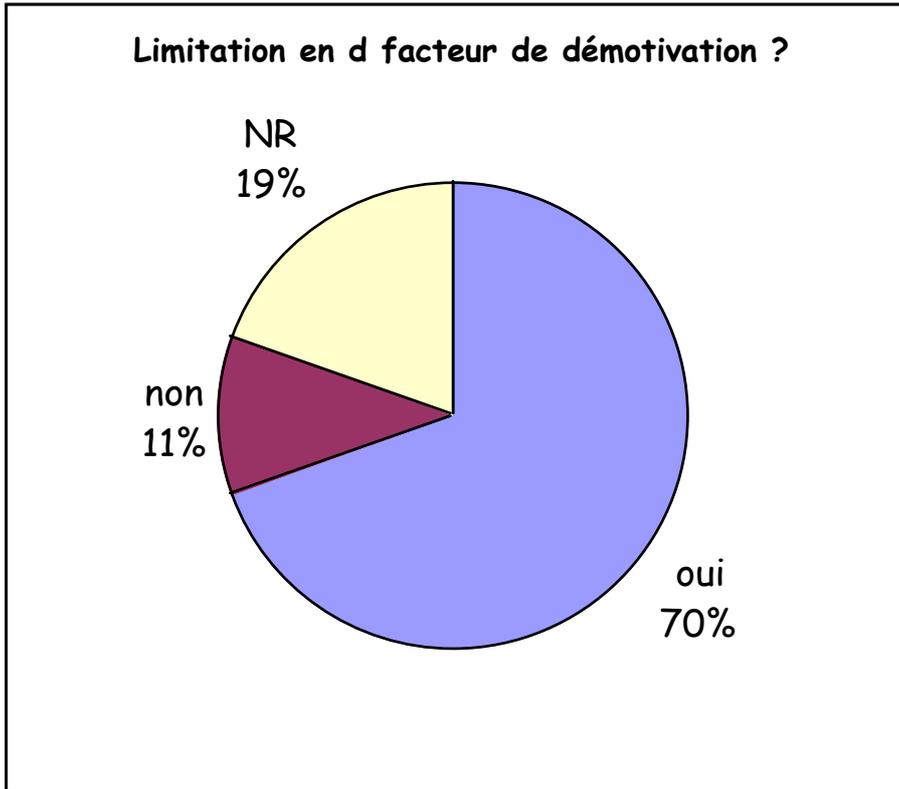
*Entre 2002 et 2006 plus des  $\frac{3}{4}$  des enquêtés ont eu une promotion.*

### 9.2. L'échelle d est la dernière pour le poste d'assistance secrétariat, l'avez-vous atteinte ?



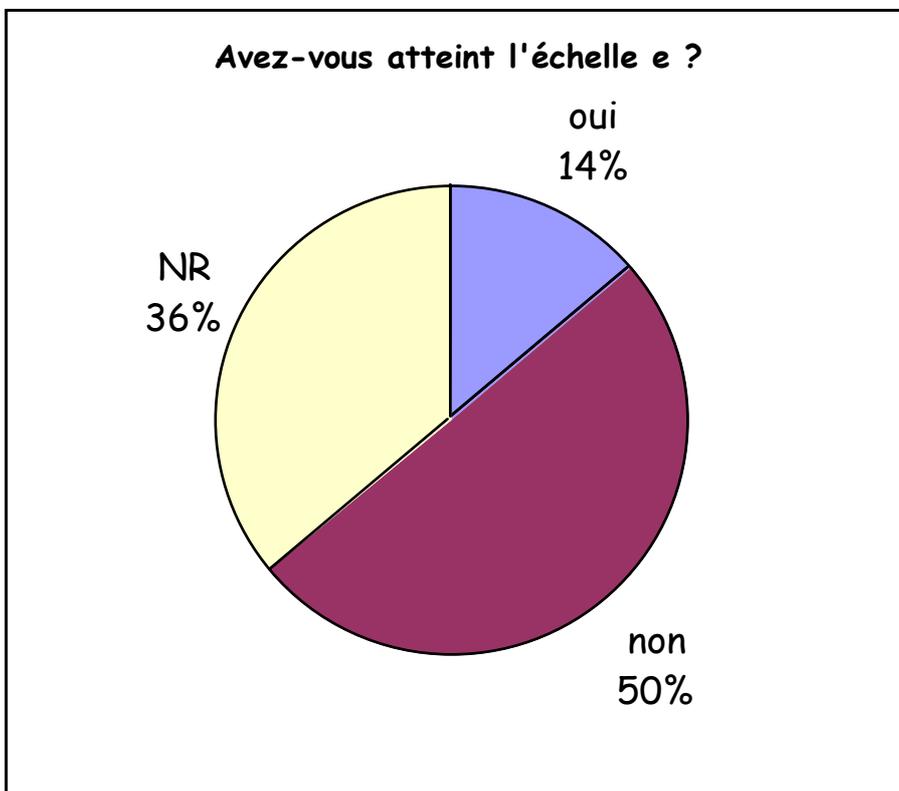
*6% des personnes qui répondent n'ont pas encore atteint l'échelle d.*

**Cette limitation à l'échelle D est-elle un facteur de démotivation ?**



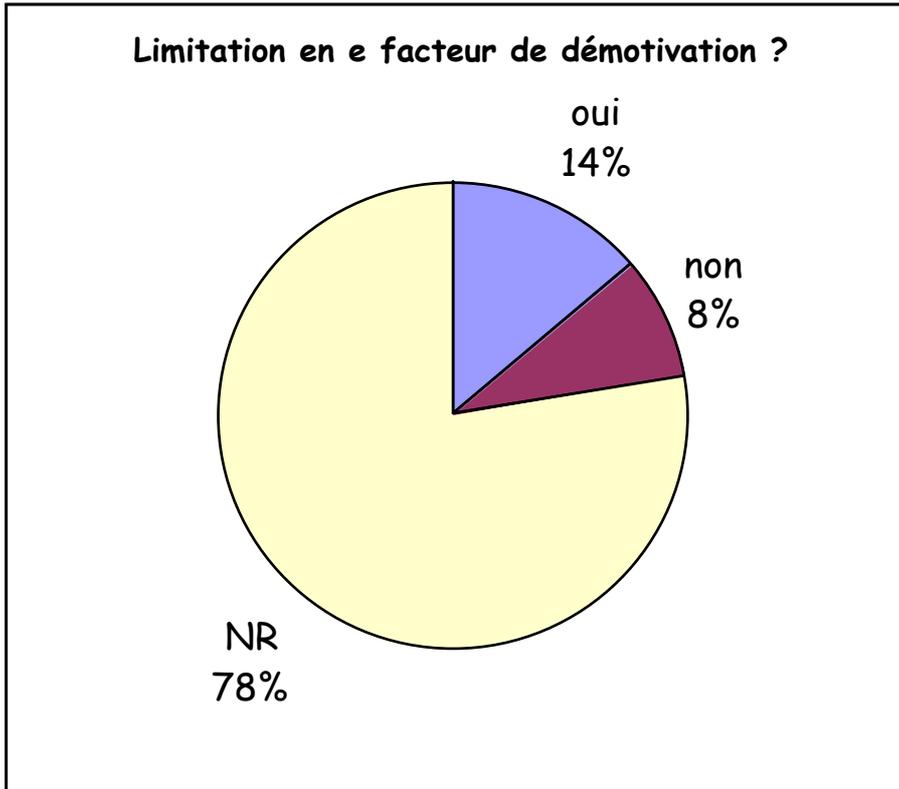
*La limitation à l'échelle d est clairement vécue comme un facteur de démotivation.*

**9.3. L'échelle E est la dernière pour le poste d'assistance de direction, l'avez-vous atteinte ?**



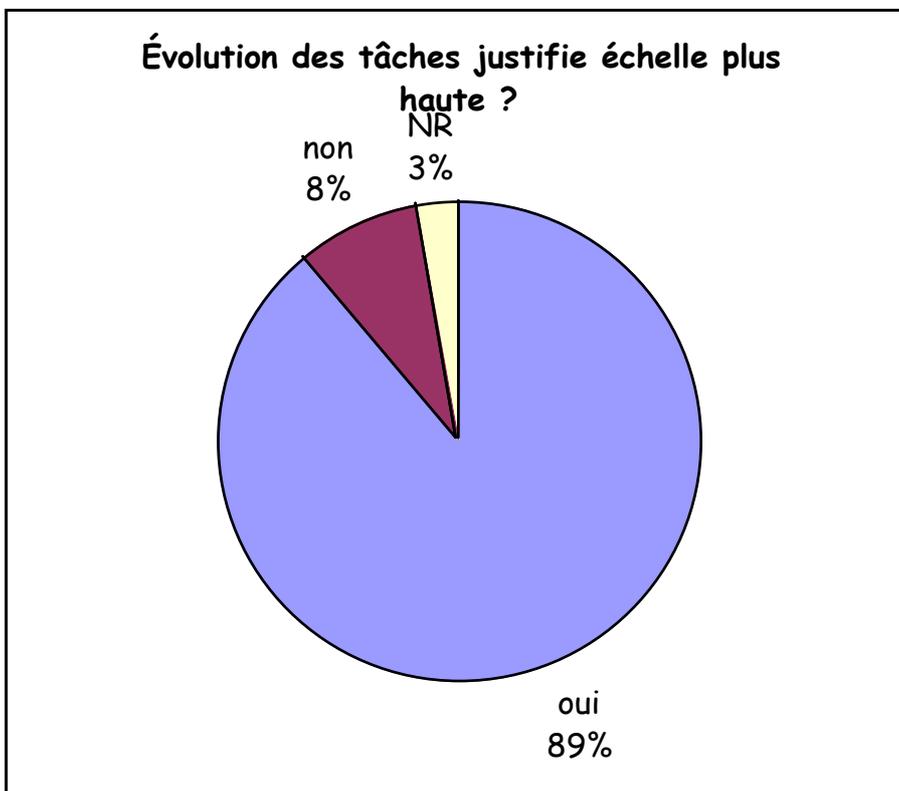
*Seulement 14% des enquêtés sont en e.*

Cette limitation à l'échelle E est-elle un facteur de démotivation ?



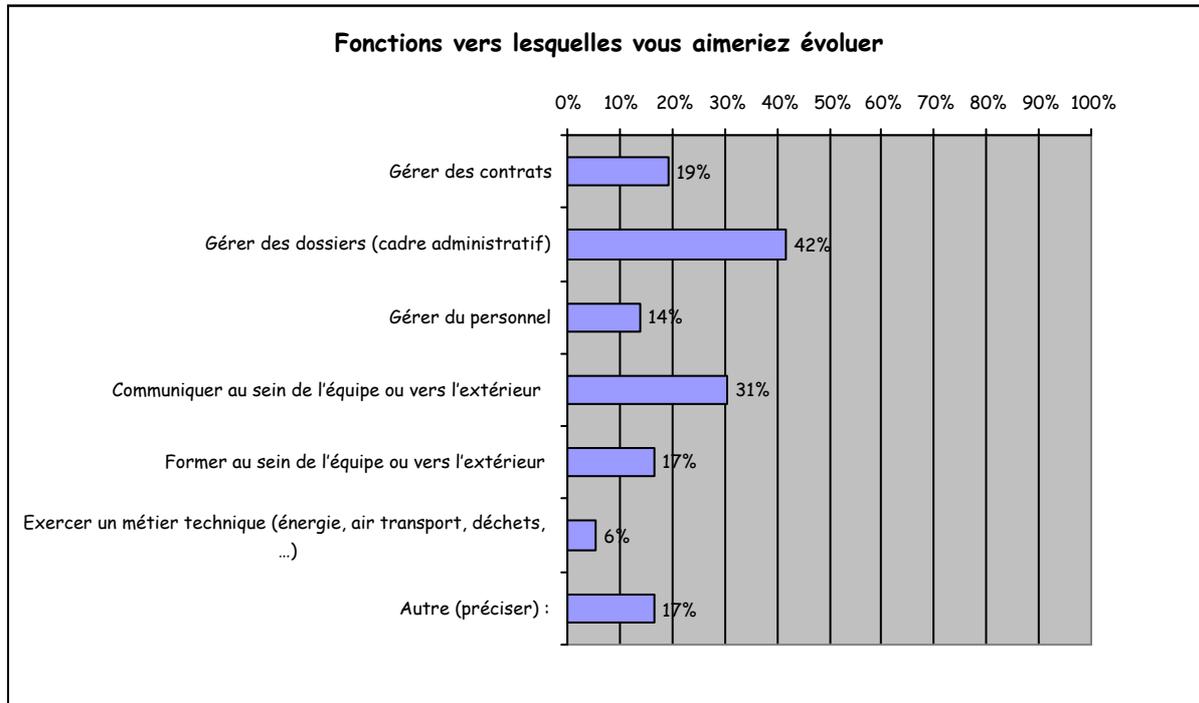
*En dehors des 14% qui sont en e, 8% d'enquêtés ont répondu à la question. Une majorité estime que cette limitation est démotivante..*

9.4. Considérez-vous que l'évolution récente des tâches dans la filière secrétaire assistante (technicité, maîtrise d'outils, bureautique, etc.) justifierait la possibilité d'accéder à une échelle plus haute ?



*Sans commentaire !*

## 10 – Evolution du métier dans la filière secrétaire assistante. Le métier d'assistance est en pleine évolution. Pourriez-vous préciser les fonctions vers lesquelles vous aimeriez évoluer ?



*Gestion administrative des dossiers et communication sont les volets qui ressortent le plus.*

### **Autre (préciser) :**

#### **10.1. Gestion des contrats :**

« Plus d'autonomie dans le travail de suivi des dossiers »

« Le suivi des contrats et la préparation des paiements. Les assistantes pourraient plus particulièrement alléger le travail administratif des ingénieurs à condition que ce travail soit reconnu et que les tâches soient bien clarifiées et définies. »

« Gestion intégrale du budget d'intervention comme par le passé [...] »

#### **10.2 Gestion des dossiers :**

« Quantité de petits dossiers techniquement "faciles" pourraient être gérés de A à Z par un personnel non ingénieur. »

« Organiser des manifestations, mettre en place des outils pour le service, être plus impliquée dans les dossiers des ingénieurs »

« Je le fais déjà dans le cadre de la contractualisation, je gère les dossiers grand public »

« Je gère la CRA depuis mon arrivée et on m'a retiré, au profit de quelque d'autre, la gestion des comités de gestion sans concertation »

« J'ai déjà géré des dossiers dans le cadre CESI et COMBI pour les particuliers ainsi sur la MDE concernant une communauté de commune »

« Comme dans les DR, la fonction de RAJ devrait être mise en place au siège. Je fais déjà une partie de ce travail [...] mais n'ai eu aucune promotion pour cela. »

#### **10.3 Gérer du personnel**

« Le poste que j'occupe est un peu la plaque tournante au niveau des informations du personnel vers le délégué et du délégué vers le personnel. Absences pour maladie,

## Enquête sur le métier de l'assistance

absences pour décès, absences pour enfant malade... suivi médecine du travail, remboursement des notes de frais, [...]. »

« L'assistance consiste à aider une personne dans ses tâches, et gérer du personnel est une forme d'assistance auprès du chef de service, lorsqu'il faut organiser quelque chose dans le service, il m'arrive d'en discuter avec le chef de service pour voir qui dans l'équipe pourrait faire quoi. »

« J'aimerais à terme me diriger vers un poste de gestion des dossiers du personnel : gestion des congés (maladie, maternité...) »

« J'ai tutoré durant ces 2 dernières années, une quinzaine de personnes (TUC, CES, CEC, Contrats de qualification BTS) »

### **10.4. Communiquer au sein de l'équipe ou vers l'extérieur**

« Les assistantes peuvent parfaitement tenir informées les bénéficiaires du suivi des dossiers. »

« Je participe déjà par l'aide à l'organisation de colloques, permanence au salon de l'environnement »

« Évolution + dirigée sur les actions transversales »

« Chargée/cadre de communication (en passant par une formation) »

« Chargée de communication »

« C'est une tâche essentielle dans l'assistance et le secrétariat de base, il est important de communiquer et d'échanger, il ne faut surtout pas qu'on enlève cela à l'assistante d'équipe qui se sent bien souvent peu informée de ce qui se traite dans son service »

« C'est actuellement ce que je fais sans aucune reconnaissance (suivi de prestataire jusqu'à BAT final, tableaux de bord avec agence de comm. Externes ...) »

### **10.5 Former au sein de l'équipe ou vers l'extérieur**

« J'aime former les personnes sur un logiciel, sur une procédure, etc.... bien que cela me prenne beaucoup de temps, j'ai la fibre pour ça. »

« J'ai une formation de "Formateur / Responsable pédagogique" et je souhaiterais mettre à profit cette expérience pour former, par exemple, les nouveaux arrivants de l'ADEME, sur nos différents outils (logiciels, procédures, etc...) »

« Bénéficiant d'une expérience dans l'enseignement et la formation (outils bureautiques) je pourrais apporter une aide à l'utilisation des outils bureautiques tels que powerpoint, excel, word et des outils i-net comme php collab, acs etc. »

« Après plus de 2 ans d'expérience, il est certain que des personnes comme moi peuvent en former d'autres. Nous avons du recul et de l'acquis. »

### **10.6 Exercer un métier technique**

*Il n'y a eu qu'une seule réponse libre à cette question. La réponse porte sur l'acquisition de compétence technique en informatique et notamment outil internet.*

« De part ma mission de correspondante i-net, j'utilise les outils i-net (ACS, php collab, urchin etc.), j'ai participé activement à la refonte du site de l'ADEME, ce qui m'a permis d'acquérir quelques connaissances techniques même si celles-ci restent superficielles elles me permettent d'avoir une vision à la fois précise de notre activité au sein du département et plus globale de l'activité de notre département au sein de l'ADEME. Cette mission valorise réellement ma fonction et lui attribue de la technicité. »

### 10.7. Autres

« Mettre plus en avant mes compétences en techniques d'édition, écriture/rédaction, organisation ... »

« Valoriser la mission de correspondant i-net dans les départements permettrait d'améliorer la gestion de l'information en reconnaissant qu'elle occupe aujourd'hui une place prépondérante avec la multiplicité des outils et des sources d'information. »

« Faire connaître nos outils pédagogiques auprès de nos partenaires (collège, collectivité) »

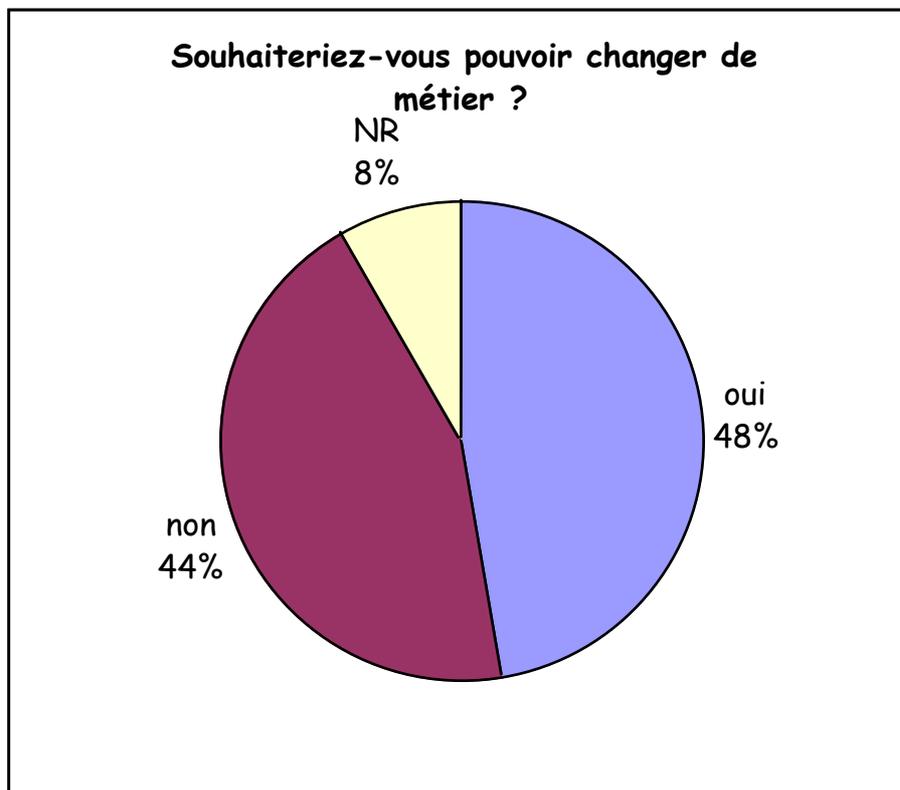
« Développer et enrichir la fonction documentaire (base documentaire interne à la DR) et continuer d'apporter notre support de communication via les éditions de l'ADEME à nos partenaires, mais faire tout cela à temps plein, et voir cette activité reconnue.[...] la documentation est assurée "à temps perdu" par les assistantes, et le reclassement en E est systématiquement refusé.

« Changer de métier »

« Certaines de mes collègues se plaisent à évoluer dans la gestion, d'autre, comme moi dans le secrétariat pur. Pourquoi cherche-t-on systématiquement à mixer les 2 métiers qui sont pour moi totalement différents ? Une bonne assistante peut ne pas être une bonne gestionnaire parce que pas formée à ces sujets ou bien parce que ce n'est pas son coeur de métier ... malheureusement, le travail de gestion qui incombe aussi aux ingénieurs, chargés de communication etc. ... revient systématiquement vers les secrétaires qui comme moi perdent de la valeur ajoutée de leur travail, passant plus d'heures sur SAGA que d'heures à l'ébauche de courrier, établissement de compte rendus, relations vers l'extérieur etc. ... »

## 11-Changer de métier

### 11.1 Souhaiteriez-vous pouvoir changer de métier ?



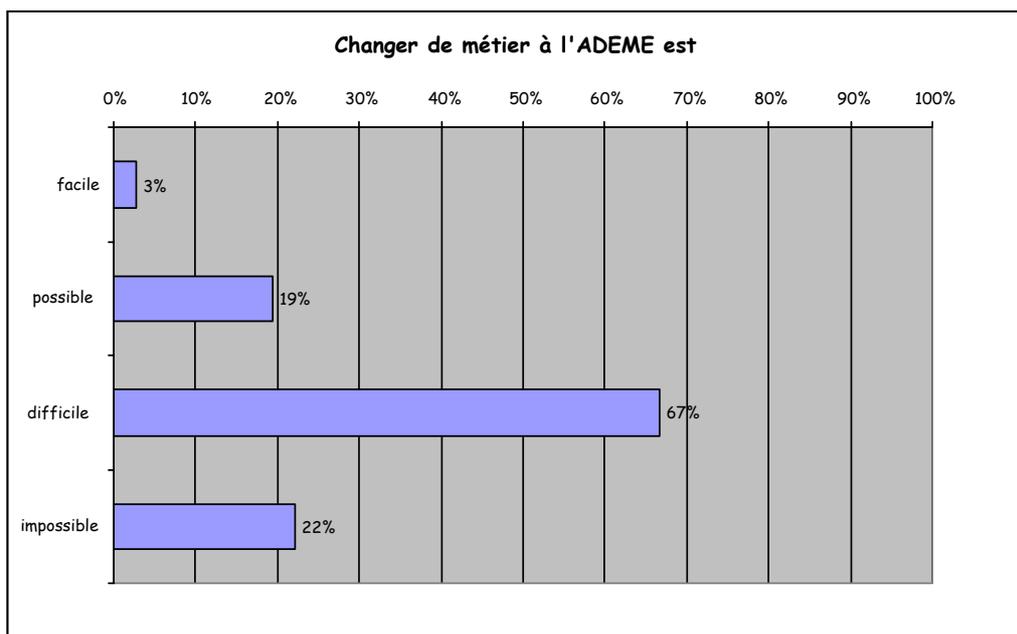
Près de la moitié des enquêtés souhaitent changer de métier !

## Vers quelle filière ?

La diversité des évolutions souhaitées reflète la diversité des personnes :

Sur les 17 réponses libres apportées, 6 concernent une évolution vers la communication/documentation. Deux souhaitent s'orienter vers des métiers plus techniques (informatique, énergie). Pour d'autres une évolution vers les métiers des ressources humaines ou la formation est souhaitée. Enfin, si certain(e)s souhaitent s'éloigner de l'assistantat, d'autre réclame un poste d'assistant(e) à temps plein (sans gestion)

### 11.2 Considérez-vous que changer de métier à l'ADEME pour une secrétaire assistante est :



*C'est pour le moins difficile sinon impossible aux yeux des enquêtés.*

### 11.3 L'ADEME fait-elle ce qu'il faut pour le faciliter ?



*C'est difficile de changer de métier et d'ailleurs, l'ADEME ne fait ce qu'il faut pour le faciliter que pour 11% des enquêtés.*

## 11.4 Commentaires :

« Pas de poste créé pour le changement de fonction ni pour le remplacement, pas d'augmentation de salaire, pas de fiche de poste »

« On ne tire pas vers le haut, dans cette administration... »

« On ne reconnaît pas le travail de la secrétaire assistante »

« Métier non reconnu (peu de fiches de postes "Secrétaire") au sein de l'Agence, pas d'évolution possible (uniquement secrétaire vers gestionnaire) alors qu'il y a tant à faire (demande de la part des ingénieurs) »

« Les secrétaires-assistantes en DR n'ont aucune possibilité de promotion, le métier évolue, on nous demande beaucoup plus tant dans les vérifications des procédures suivies que dans l'assistance des ingénieurs. Nous devons être compétentes dans tous les domaines : informatique, gestion, suivi du personnel, secrétariat, accueil téléphonique et accueil du public... avec des temps de réactivité de plus en plus court »

« Le poste a largement évolué au fil du temps ce qui est tout à fait normal compte tenu de l'évolution des missions de l'agence et des nouveaux outils notamment informatiques dont nous disposons. Cette évolution me convient tout à fait et je ne souhaite pas changer de métier. Je souhaiterais toutefois que cette évolution soit mieux reconnue (après 27 ans de "bons et loyaux services") pouvoir accéder à un poste de cadre administratif qui m'apporterait une certaine satisfaction même si je reste aujourd'hui tout à fait motivée par mes fonctions) »

« Le métier de secrétaire ou d'assistante évolue grâce à l'acquisition de nouvelles tâches que l'on s'approprie au fil du temps avec plus d'expérience aussi, on prend davantage d'initiatives, d'autonomie, de responsabilités dans le travail. On ne peut pas dire qu'il y a eu beaucoup de formations pour faire évoluer ces postes, je pense que c'est à la personne elle-même de faire évoluer son poste, mais on se rend compte que l'on est assez vite bloquée surtout par des questions plus techniques par exemple. »

« L'ADEME communique sur la gestion des carrières mais les évolutions de poste sont rares pour les assistantes. Les postes transversaux comme chargés de formation ou webmaster sont peu nombreux. Les postes d'assistants techniques également. »

« La nouvelle tendance est de perfectionner les personnes dans leurs fonctions. Si tu ne fais pas du tout cela, qui nous dit que tu pourras le faire. Tout le monde n'a pas la possibilité de trouver un créneau pour prouver qu'il peut faire mieux. Ex une assistante qui veut se former en documentation alors que son chef souhaite qu'elle s'en tienne au travail d'assistante et de tenue de son agenda et de celui des ingénieurs »

« Je vais débiter une formation dans le cadre d'un CIF (attente de la réponse de la commission) »

« En délégation, les ingénieurs ont la possibilité de changer de thématique, de filière ou d'évoluer d'ingénieur à coordinateur ou même délégué adjoint. Par contre, il n'existe pas de passerelle pour permettre aux secrétaires d'évoluer. »

« C'est déjà arrivé que des secrétaire puissent repartir sur une formation pour un autre métier, mais à part une personne à l'agence, je ne connais personne qui a pu rester au sein de l'agence. »

« Cela paraît bien compliqué »

« Cela dépend du poste dans lequel on se trouve et demande du temps »

## 12-Commentaires libres

### **Reconnaissance / rémunération**

« Un changement d'échelle, passage de D en E, devrait être permis, sans pour cela changer de fonction, dès l'instant où l'expérience est acquise (puisque de toute façon les indices de rémunération se recourent). Ce serait ainsi la reconnaissance du travail effectué par l'attribution d'un statut cadre. »

« Le surcroît de travail se fait par des heures supplémentaires, ( écrêtées à 12 h en fin de mois bien sûr), par des tensions sur la répartition 50/50 au fil des charges : la partie support de manifestation est dépendante des impératifs de date des partenaires, la logistique de stock (et la manutention de cartons), et la partie assistance secrétariat est également contrainte par les dates diverses comptables (CPER, CRA, CNA, fin d'année...). le paradoxe de l'ADEME : plus l'ADEME développe des campagnes de communication , plus elle génère des demandes de support et d'accompagnement documentaire, et moins on a de temps et de moyens humains pour y répondre efficacement et sereinement. et ce ne sont pas les EIE qui peuvent répondre à tout, loin de là... cet immense sentiment d'abandon est ressenti dans la plupart des DR avec qui nous échangeons en réseau, et les conséquences physiques de ce stress ne sont pas à négliger non plus. en ce qui concerne l'enquête la demande de promotion ne concerne que la période 2002/2006, elle pourrait remonter bien plus en amont : 2 promos en 26 ans...ça laisse rêveur ! »

« Le questionnaire est partiellement rempli. J'ai été engagée en 1990 après avoir travaillé à l'AFME. Je ne dispose pas de fiche de poste donc je ne sais pas ce qu'elle contient. Je n'ai coché par conséquent que les cases "vertes" (travail effectif). L'augmentation obtenue en 2005 est intervenue après 10 ans (la première datait de 1996 et m'a permis de passer de c à d). La prochaine sera peut-être dans 10 ans ???!!! »

« Le métier d'assistante est ingrat, peu valorisant parfois même on ressentirait presque du mépris à n'être qu'une assistante. Le métier d'assistante dépend de l'encadrement. C'est le responsable qui dynamise, motive et stimule. C'est lui qui va reconnaître notre travail, nos initiatives, notre implication. Je suis à l'ADEME depuis 13 ans et j'ai pu constater que les tâches qui nous sont confiées, varient suivant le supérieur hiérarchique. Nous avons pourtant un rôle très important au sein d'une DR, nous sommes des administratives toujours présentes, nous voyons et nous entendons tout... »

« La rapidité du travail demandé et la demande de rigueur (difficile à réaliser simultanément), trop de polyvalence du poste peut aussi faire perdre la motivation. Par moments, un certain manque de reconnaissance également. Beaucoup d'interlocuteurs au téléphone et intervenants dans mon travail (beaucoup d'interruptions - d'où perte de temps). Surcharge de travail. Rapports tendus dans l'équipe. Aller soi-même à la "pêche aux informations" »

« La fonction de Gestionnaires notamment du budget de fonctionnement n'est pas du tout reconnue, elle engage pourtant des responsabilités sommes toutes importantes. Nous avons demandé en juin 2004, lors de la formation "Optimisation du budget de fonctionnement", la création d'une "fiche de poste" spécifique au gestionnaire fonctionnement. Il est intéressant d'être autonome sur ces tâches mais il faut que les responsabilités engagées soient reconnues. D'ailleurs, les tâches de Prévision, réalisation et analyse du budget correspondent à l'échelle E.

Quant à ma fonction sur le budget d'intervention, je gère l'enveloppe CPER (de l'engagement comptable de l'enveloppe, à sa clôture - en passant par la gestion administrative et financière des contrats fils). Le nombre de contrats est en constante augmentation (+120% en 2006 par rapport à 2005). Pour 2007-2013, double suivi compte tenu de la gestion du volet énergie et du volet territorial ==> Charge de travail en constante augmentation,

Permanence Standard difficilement gérable avec des tâches de gestion.

L'intitulé de mon poste "Secrétaire Gestionnaire" : je ne fais pas de tâche de secrétariat mis à part les accusés de réception aux demandes d'aide. »

## Enquête sur le métier de l'assistance

« Il est à mon sens anormal que des assistantes de direction embauchées en tant que tel ne puissent pas accéder au statut "confirmé" après 15 ans d'expérience en passant en échelle F ! D'autre part puisque les métiers d'assistantat évoluent, la grille de référence des métiers devrait changer et il est possible de rester à son poste avec une vraie évolution des tâches mais ce qui manque à l'ADEME c'est la reconnaissance par les titres et la rémunération. On charge souvent les personnes qui acceptent en pensant que tout est toujours normal puisque le travail est fait !!!! »

### **Évolution du métier / fiche de poste**

« Nous avons la chance de pouvoir accéder à des formations, sur notre temps de travail, ce qui va me permettre d'évoluer au sein de l'agence. »

« Le métier de secrétaire-assistante intègre-t-il la notion de gestion ? »

« Quand nous gérons des dossiers ADEME fonds propre, Framée et FEDER de l'instruction au paiement, pourquoi ne sommes nous pas dans la catégorie des gestionnaires ? »

« Existe-t-il des assistantes gestionnaires ? »

« La description de ma fiche de poste ne ressemble guère à ce que vous proposiez, j'y suis donc allé à ce qui me paraissait être le plus ressemblant pour cocher les cases. Toutefois, ma fiche de poste ne décrit pas toutes les tâches que je fais et j'espère la faire compléter/modifier très bientôt. »

[En délégation, l'ambiance] « tient beaucoup aux personnes et surtout à la hiérarchie de l'équipe. Il faut de plus appliquer de nombreuses procédures, décidées par le siège. Je constate une dépossession du travail "créatif" et la réalisation de plus en plus de travail d'exécution, beaucoup moins intéressant et motivant. De plus, la fonction « standard » va être répartie entre toutes les assistantes gestionnaires de l'équipe, représentant 1/2 journée par semaine minimum... sans allègement de travail par ailleurs. Je trouve anormal de faire réaliser de façon permanente par des personnes qualifiées des travaux ne demandant pas de connaissances spécifiques. Le coût horaire du standard va coûter très cher à l'ADEME ! »

« Je suis à l'agence depuis plus de 25 ans en DR, sur le travail de la secrétaire assistante (pour moi le titre exacte : Secrétaire Gestionnaire), on lui demande de plus en plus de chose à faire, exemple : de faire le contrat de A à Z (le corps + les annexes) + préparer les paiements seul sans l'ingénieur, répondre à nos interlocuteurs, arranger les choses, »

« De nombreuses réponses n'ont pu être données. En effet, s'agissant de ma fiche de poste, je n'ai pas eu connaissance, en 1983 date de mon embauche à l'AFME, d'un tel support. Employée comme secrétaire, puis régisseur et enfin gestionnaire fonctionnement, les tâches se sont peu à peu diversifiées en fonction de l'accroissement de la taille de l'équipe puis de l'embauche d'autres secrétaires assistantes, sans modification ou remise à plat de fiche de poste. Des tâches ont été réparties entre nous, mais aucun abandon ni transfert n'a eu lieu, ce qui donne maintenant une juxtaposition de fonctions assez hétéroclite (mais qui fait tout l'intérêt et la variété du travail). Nombreuses doivent être en région, les gestionnaires qui cumulent les fonctions. Selon la taille de l'équipe et les priorités données à tel ou tel domaine, des organisations différentes ont été mises en place. Si nous n'avons pas toutes le même intitulé sur notre fiche de paie, en fait mes collègues font également un travail de gestionnaire au niveau de l'intervention qui n'est sans doute pas reconnu. J'effectue également de nombreuses activités du métier de la gestion de budget. »

*On a le sentiment que les commentaires libres sont faits en grande majorité par des personnes de DR qui expriment un plus grand stress, et des métiers qui ont davantage évolué. C'est peut-être à creuser*