

21/02 | 07:00 | mis à jour à 11:52 | Muriel Jasar **Patron et assistante : un duo de choc**

**Rouage indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise, l'assistante reste incontournable en dépit de l'essor des nouvelles technologies. Mais son avenir est à géométrie variable.**

Le personnage de l'assistante de direction est régulièrement porté à l'écran, comme dans la récente série américaine « Mad Men ». - Michael Yarish/AMC



Debbie Bosanek s'est retrouvée dans la loge de Michelle Obama pendant que le président des Etats-Unis prononçait son discours sur l'état de l'Union. Transformée en icône depuis que son patron, le milliardaire Warren Buffett, s'est indigné de bénéficier d'un taux d'imposition inférieur au sien, cette femme a connu, fin janvier, bien plus d'un quart d'heure de célébrité. Un comble quand la qualité la plus recherchée chez une secrétaire - pardon, une assistante - est sa discrétion.

« *Discrète, efficace et invisible* », précise-t-on même à propos de cette femme de l'ombre, absente des organigrammes. Pourtant, le pouvoir de l'assistante de direction est bien réel : c'est elle qui connaît le mieux le grand patron. « *A tel point que nous allons la voir pour lui demander si c'est le moment adéquat pour lui parler ou pour savoir comment il serait susceptible de réagir sur tel ou tel point* », témoigne le bras droit d'un important PDG. Le truchement de l'assistante est primordial si l'on espère croiser, l'air de rien, le « big boss » dans un couloir ou bien lui faire passer en toute discrétion un message. « *Le rôle de Lauren, mon assistante clef, est d'instaurer une relation de convivialité positive face aux demandes multiples* », explique Arnaud Vaissié, PDG et cofondateur d'International SOS. « *Autrement dit, elle représente un point d'entrée ; elle doit servir de filtre, mais de la façon la plus souple possible car je privilégie toujours le contact direct... Je reconnais que la tâche n'est pas facile* », concède-t-il.

### **Sphère personnelle**

Pas facile non plus de gérer des emplois du temps à rallonge. Guillaume Pepy ne passe pas

une semaine sans se rendre dans un autre pays d'Europe. « *Je confie mon agenda serré, de 7 h 30 à 20 heures, à deux assistantes* », explique le président de la SNCF. « *C'est Lauren qui planifie au cordeau et réorganise à tout bout de champ mon emploi du temps articulé entre Londres, Paris et Singapour* », reconnaît Arnaud Vaissié. Ces assistantes sont si indispensables qu'elles en viennent à former avec leur patron des binômes indéboulonnables. « *Nombre de grands dirigeants demandent à prendre un nouveau poste, accompagnés par leur assistante* », confirme Diane Segalen, fondatrice du cabinet de chasse de têtes Segalen & Associés. Viviane Cladera ne dit pas le contraire, elle forme avec Michel Pébereau, le président d'honneur de BNP Paribas, un binôme professionnel d'une longévité record de... trente-huit ans.

L'assistante est d'autant plus essentielle qu'elle a aussi la haute main sur une partie de la sphère personnelle du dirigeant. Elle seule sait dégager la plage de temps nécessaire à une affaire privée. Car les outils technologiques ont beau faciliter l'autonomie du patron, ils ne le déchargent pas de toute intendance, comme le fait une assistante. Mais qui est cette perle rare ? Une femme (dans 98 % des cas) qui a l'intelligence des situations ainsi qu'une fine connaissance et la mémoire de l'entreprise. « *Elle a une forte capacité de travail et sait créer de l'harmonie* », ajoute Arnaud Vaissié. « *C'est la personne intelligente, capable de donner un feedback sur l'ambiance et de dire attention, là, ça ne va pas* », renchérit Isabelle Parize, présidente du directoire de Nocibé. « *Pleine de tact, elle dose son affirmation de soi selon les circonstances, sait écouter sans se prendre pour le bureau des pleurs, trier l'information et relayer ce qui doit l'être* », ajoute Christine Harache, responsable des formations métiers de l'assistantat chez Cegos et co-animatrice du « Blog des assistantes ». « *Elle doit être à l'écoute de ses correspondants, aimable, ponctuelle, organisée, disponible. Elle doit aussi avoir un sens fort du relationnel et faire preuve d'initiative et de responsabilité. Elle est la première vitrine du patron* », résume Viviane Cladera, l'assistante de Michel Pébereau. Ce que confirme ce patron de PME : « *L'assistante d'un dirigeant dont je suis un important client tremblait comme une feuille devant moi. Son patron, coincé dans un embouteillage, hurlait au téléphone. A observer cette employée, j'en ai beaucoup appris sur la personnalité de mon interlocuteur...* »

### **Absents en même temps**

Les situations de crise justement. « *Il faut savoir bien gérer le stress et parfois avoir des nerfs d'acier* », estime Viviane Cladera. « *Le risque de transférer son stress sur l'entourage professionnel proche est grand. Il faut l'éviter ; je n'y parviens pas toujours* », reconnaît Guillaume Pepy, qui cite comme qualité première de ses deux assistantes leur sens de... l'humour. « *Lorsqu'on a raté quelque chose (une réunion, la production d'un document, etc.), chacun doit reconnaître ses erreurs sans quoi cela peut créer de vraies tensions* », assure Arnaud Vaissié. Et la confidentialité ? « *Il faut de la confiance sinon on arrête tout* », prévient Arnaud Vaissié. « *Mon assistante a accès à mes e-mails et lit tout, y compris ce qui est relatif aux salaires et aux décisions importantes* », reconnaît Isabelle Parize. Et la question des absences ? « *Les remplacements sont à faire pleurer : jusqu'à quatre fautes d'orthographe par phrase !* », se plaignent nombre de patrons. « *Le mieux, dès lors que c'est possible, est de faire coïncider nos absences.* »

Enfin, l'évolution de la profession. « *Titulaire d'un simple diplôme de secrétariat, cela ne m'a pas empêchée de devenir cadre après avoir cumulé cette fonction avec d'autres responsabilités* », se félicite Viviane Cladera qui a suivi Michel Pébereau dans plusieurs services de la Direction du Trésor du ministère de l'Economie et des Finances, en cabinet ministériel, au CCF (racheté par HSBC), à la BNP puis, suite à la fusion avec Paribas, chez BNP Paribas. D'autres parviennent à changer de métier. « *J'ai aidé trois assistantes à fort potentiel à évoluer* », témoigne Isabelle Parize. « *L'une a pris en charge un service consommateurs, une autre s'occupe de relations presse dans une maison de haute couture et la troisième est "office manager" d'un cabinet d'avocats.* »

« *L'arrivée des nouvelles technologies a beaucoup amélioré nos conditions de travail, mais, globalement, ce métier ne devrait pas évoluer malgré des niveaux de qualification demandés de plus en plus élevés* », tempère Viviane Cladera. « *Les jeunes femmes qui arrivent sur le marché*

*ne sont pas toujours très ouvertes aux conseils... Dans de nombreuses entreprises, la recherche d'une meilleure maîtrise des coûts a remis en cause le binôme : mis à part les "grands patrons", une assistante peut travailler aujourd'hui pour 3, 4 ou 5 personnes. »* Selon un sondage de la Cegos, les fondamentaux du métier restent toutefois préservés (accueil, communication, organisation, rôle de mémoire et de bras droit du manager). Mais, plus spécialisées, les assistantes évoluent vers des tâches de gestion. Près d'une professionnelle sur trois pense que son métier pourrait être externalisé. Et une sur quatre le voit régresser vers des tâches administratives sans intérêt ou bien évoluer vers un assistanat à deux vitesses, composé de « super-assistantes » et de simples exécutantes, voire vers une mort lente.

**MURIEL JASOR**

DIAPORAMA : Dix films qui mettent en scène les assistantes [lesechos.fr/diaporama](http://lesechos.fr/diaporama)

Tous droits réservés - Les Echos 2012