

politiques, ses procédures, ses lignes directrices et ses règlements, bien comprendre les rôles et les relations, ainsi que la façon dont le système fonctionne et surtout savoir appliquer efficacement ces connaissances à l'organisation.

Autrefois, le rôle de la secrétaire se bornait plus ou moins à exécuter les ordres du patron. Aussi insistait-on davantage sur la sténographie et la dactylographie plutôt que sur la capacité de la secrétaire d'offrir un véritable soutien sur les plans de l'administration et de la gestion. Aujourd'hui, on se rend compte plus que jamais qu'il est dans l'intérêt de l'équipe de mieux utiliser les compétences de la secrétaire et de tirer davantage parti de ses possibilités. Toutefois, si la secrétaire hérite de nouvelles responsabilités, le gestionnaire devra trouver un moyen de réduire les travaux de dactylographie et autres tâches courantes qui lui sont confiés.

RÔLE DE L'AGENT AU SEIN DE L'ÉQUIPE

DÉFINITION

Un agent est un gestionnaire. Son rôle dans le cadre de l'équipe agent/secrétaire, est d'atteindre des résultats en répartissant efficacement les ressources matérielles, économiques, humaines, et temporelles dont il dispose. Étant donné la charge de travail accrue et les ressources limitées dont on dispose aujourd'hui, il est important de déterminer les priorités et d'allouer les ressources avec circonspection.

COMPÉTENCES INDISPENSABLES POUR S'ACQUITTER DU RÔLE DE GESTIONNAIRE

Compétences techniques:

c'est-à-dire avoir une formation et des compétences en rapport avec la nature du travail (par exemple, avoir une formation scientifique, comptable, etc.).

Compétences en gestion:

c'est-à-dire savoir planifier, organiser, diriger, contrôler, décider, etc. pour mener à bien le "processus de gestion".

Compétences en matière de relations interpersonnelles:

c'est-à-dire savoir gérer les relations à tous les niveaux, notamment savoir bien communiquer avec ses supérieurs, ses subordonnés et ses collègues, s'attirer la coopération, bien travailler en équipe, etc. Être aussi capable bien sûr de travailler efficacement avec des gens d'autres cultures, d'autres milieux, qui ont une autre façon de travailler. Enfin, connaître les capacités de la secrétaire et pouvoir lui déléguer des responsabilités à la mesure de ses compétences.