

**CHAPITRE 1
AUTOPSIE D'UNE ASSISTANTE**



Depuis la création du monde, elles sont partout, dans tous les secteurs. Les secrétaires et assistantes représentaient en 2009 près de 1,2 million de personnes en exercice¹.

Qui sont-elles ? Des envahisseurs ? Des êtres étranges venus d'une autre planète ? Quelle est leur destination ? Quel est leur but ? Qui n'a jamais croisé une secrétaire ou une assistante ?

David Vincent, commercial junior, les a vues. Pour lui, tout a commencé par un jour solitaire, le long d'un couloir sombre, alors qu'il cherchait un document, une information dont il n'avait d'ailleurs aucun besoin, et qu'il était devenu trop las pour chercher tout seul. Cette demande fantaisiste a été satisfaite en un éclair par Gwendoline, assistante.

Maintenant, il sait qu'elles sont là, que l'Organisation a pris forme humaine, et il lui faut maintenant convaincre un directeur commercial incrédule du fait que lui aussi a besoin d'une assistante...

SA LÉGENDE

« Que la Force soit avec toi » – Maître Yoda (1980)

Selon la thèse généralement admise, les secrétaires formaient à l'origine un ordre d'individus qui

1. Selon les résultats de l'enquête Cegos - Euma France - Assist Expo effectuée en 2008. Il y aurait également 150 000 postes à pourvoir d'ici à fin 2010. 150 001 si je suis chanceuse cette année...

avaient la capacité de maîtriser la Force, communément appelée l'Organisation. Elles firent le vœu de l'utiliser uniquement pour le bien de la Communauté. L'Organisation commença bien avant la création de l'Empire bureaucratique.

Au départ, le secrétariat était un ordre contemplatif. Au fil du temps, l'Organisation prit une part de plus en plus active dans les affaires courantes et se centra finalement sur un poste : l'assistante.

Devenir assistante demande le plus profond engagement. La vie d'une assistante est une vie de sacrifice. Son existence est un combat. Celles qui montrent une aptitude pour la maîtrise de l'Organisation sont recrutées très jeunes : l'allergie à toute matière dite scientifique (arithmétique, trigonométrie, division à deux chiffres) est la caractéristique génétique à l'origine de cette vocation. Elles sont envoyées pour commencer leur formation sur une planète lointaine (anciennement nommée planète G², aujourd'hui rebaptisée STG).

Dès le début de leur apprentissage, elles vivent une vie simple, respectant le Code secret et ancestral des assistantes, qui interdit les possessions matérielles (un simple coup d'œil à la grille des salaires suffira à s'en convaincre) et proscrit tout attachement émotionnel. L'assistante est dans le Don. Elle ne recherche aucun avantage, et les avantages le lui rendent bien.

2. Le bac G – que j'ai obtenu en 1991 avec la moyenne affligeante de 11,83 – comportait trois filières : G1 (techniques administratives), G2 (techniques comptables) et G3 (techniques commerciales). Réformé en 1995, il a été renommé bac STT et STG en 2007.

CODE D'HONNEUR DES ASSISTANTES

Une assistante ne connaît pas la colère.
Une assistante ne connaît pas la haine.
Une assistante ne connaît pas la tristesse.
Il n'y a pas d'émotion, il y a la paix.
Il n'y a pas d'ignorance, il y a la connaissance.
Il n'y a pas de passion, il y a la sérénité.
Il n'y a pas de chaos, il y a l'harmonie.
L'assistante est la clé de l'Organisation.
L'Organisation est la clé de l'assistante.

Telle est la vie de ces guerrières de l'ombre.

SA RÉALITÉ

Mon nom est personne – Tonino Valerii (1973)

Secrétaire, assistante... Pourquoi cette différenciation ?

Plusieurs théories ont actuellement cours, aucune n'ayant été formellement démontrée :

Théorie 1. Ce changement d'appellation serait plutôt d'ordre psychologique, une façon peu contrainte et onéreuse (il faut le reconnaître) de revaloriser certaines professions en déficit d'image.

- 1990 : Gwendoline, manucure.
- 2000 : Gwendoline, technicienne ongulaire.

Théorie 2. Il y aurait une réelle évolution dans les profils de poste : la secrétaire serait dédiée à des missions exécutives définies avec précision, tandis

que l'assistante le serait plus vers des missions d'accompagnement, de support et d'anticipation.

Hannibal L., PDG, à Gwendoline, secrétaire :

– « Vous Me ferez un café noir bien serré avec deux sucres... S'il vous plaît. »

Hannibal L., PDG, à Gwendoline, assistante :

– « Mais... Il est où Mon café ?... S'il vous plaît. »

Théorie 3. La secrétaire n'a pas encore couché avec son patron. L'assistante, si.

– 1995 : Monica Lewinsky³, secrétaire stagiaire de Bill Clinton.

– 1998 : Monica Lewinsky, assistante stagiaire de Bill Clinton.

Mais l'assistante ? Comment se perçoit-elle ? Qu'en pense-t-elle ?

En fait, le débat ne l'intéresse pas. Elle sait que ces termes s'emploient indifféremment selon la culture de l'entreprise où elle officie. En pratique, la terminologie utilisée n'a que peu d'impact sur son devoir. Elle assiste, seconde, soutient complètement et aveuglément un ou plusieurs Chefs (l'assistante est parfois polyandre).

Sa mission, qu'elle n'a d'autre choix que d'accepter, est d'endurer et de résoudre tous les problèmes. En cas d'échec, elle s'autodétruirra spontanément, car

3. En 1998, Monica Lewinsky, stagiaire de vingt-cinq ans, défraya la chronique lorsqu'il fut prouvé qu'elle avait eu des relations sexuelles avec le président américain Bill Clinton. Elle s'installa à Londres et annonça qu'elle cherchait un emploi. À ce jour, aucun Chef n'aurait pris le risque de l'engager...

elle n'ignore pas que la direction niera avoir eu toute connaissance de ses agissements.

Elle occupe un poste clé au niveau de l'information et de la communication. Il nécessite un sens aigu des responsabilités, de la rigueur, des capacités à travailler en équipe, seule, en équilibre sur un fil, avec 42° C de fièvre...

Frénétiquement, elle gère le quotidien pour décharger son Chef des questions triviales qui ne méritent pas sa mobilisation.

Son unique raison de vivre est d'optimiser le temps précieux de son Chef : elle prend les rendez-vous, filtre le café, bien sûr, mais aussi les communications téléphoniques, le courrier, organise les déjeuners d'affaires, les déplacements professionnels en décembre à l'Île Maurice, et réserve le parcours de golf (seul domaine où la notion de handicap est tolérée).

Pour mieux combattre le crime et la corruption, l'assistante utilise froidement les nouvelles technologies, améliore encore sa réactivité, pour mieux se concentrer sur les aspects relationnels de sa fonction et prendre des initiatives qui, bien évidemment, ne satisferont personne.

L'assistante est le trait d'union entre le Chef et le reste du monde. Lucifer M., directeur général de la société Lambda & Cie (lui tient beaucoup à son titre), le confirme :

« Mon assistante ? C'est le pilier de mon service, la garante de mon organisation professionnelle, personnelle, et de la qualité de mes échanges avec mon équipe. Et, bien sûr, elle fait le café. »

Cette position stratégique lui confère le titre sacré de secrétaire ou d'assistante de direction.

SES ARMES**Born to be alive – Patrick Hernandez (1978)**

Dans les années 1980, l'accès facilité aux techniques bureautiques a conduit des spécialistes américains à prédire la mort du secrétariat. Convaincus que les assistantes ne survivraient pas, ils ont préféré mettre fin à leurs jours dans l'hilarité générale plutôt que d'apprendre à paramétriser des tabulations.

Malheureusement pour eux, ce métier en est sorti fortifié. L'assistante a obtenu la maîtrise absolue de l'Organisation, grâce à des armes de pointe que le non-initié (se prononce « le Chef ») n'est pas à même de comprendre : elle est ceinture noire neuvième dan de bureautique.

PETIT LEXIQUE À L'USAGE DES NULS**Excel**

Microsoft Excel est un tableur composé de 65 536 lignes, 256 colonnes et un maximum de 256 feuilles par classeur. Le dan le plus élevé : le tableau croisé dynamique.

Le non-initié : croise les jambes et réclame son tableau en affichant un sourire dynamique.

L'assistante : passe douze heures à insérer dans des tableaux liés tous les chiffres cruciaux de la société et les quotients intellectuels des commerciaux, et reste paisible quand le non-initié réclame finalement un bristol avec le chiffre d'affaires mensuel.

Fax

Dans le sens de télécopieur, « fax » est l'abréviation de « fax machine ».

Le non-initié : « Mon fax ne passe pas, ça reste bloqué. »

L'assistante : s'empare délicatement du feuillet, l'insère dans le fax, compose d'un geste sûr le numéro et appuie fermement sur la touche verte, dite « touche d'envoi ».

Internet

Réseau de télécommunication international servant principalement de support à la transmission de pages web, de mails et de fichiers.

Le non-initié : surfe sur des sites professionnels tels que www.mesvacancesauxbahamas.com.

L'assistante : consulte des sites non professionnels tels que www.robbiewilliams.com pour trouver une place pour Cthulhu⁴ Chechef, quatorze ans.

Mail

Système de transmission de messages électroniques entre différents utilisateurs. Il achemine les messages entre deux ordinateurs reliés entre eux par Internet.

Le non-initié : « Le fichier est trop lourd pour être envoyé par mail, téléchargez-Moi Godzilla pour transférer mes photos personnelles. »

L'assistante : se connecte sur telecharger.com et installe sans ciller Filezilla⁵.

4. Nom d'un des monstres démoniaques les plus récurrents dans l'œuvre de Lovecraft (1890-1937), célèbre écrivain fantastique. Méchanceté assumée... Je n'ai pas d'enfant, je ne vais pas aimer ceux des autres et encore moins ceux d'un Chef.

5. Logiciel permettant de se connecter à distance sur un serveur pour y télécharger des fichiers. Bilan de quinze ans d'expérience : téléchargement : 1. Réelle utilisation : 0.

Photocopieur

Matériel permettant de reproduire par imitation exacte des documents papier.

Le non-initié : « L'imprimante !!! Elle clignote rouge ? »

L'assistante : ne se laisse pas impressionner, brave le danger et charge une ramette de papier A4 dans le bac le plus dangereux, le n° 2.

PowerPoint

Permet de concevoir des présentations destinées à être projetées sur écran. Associe généralement des éléments textes et images, souvent animés et auditifs.

Le non-initié : « Cette animation manque de dynamisme. »

L'assistante : insère chirurgicalement le célèbre *Happy Birthday* de Stevie Wonder pour fêter l'anniversaire de Yog-Sothoth⁶ Chechef, douze ans.

Téléphone

Appareil utilisé par deux personnes pour mener une conversation à distance.

Le non-initié : « Je n'ai pas reçu Mon colis, comment Je fais pour appeler Chronopost ? »

L'assistante : compose sans trembler les dix chiffres sur le clavier du téléphone, supporte une attente de douze minutes et, sans faiblir, apprend que le colis a été livré la veille.

Word

Word est le premier traitement de texte utilisé.

6. Un autre monstre de Lovecraft.

Le non-initié : « Ça ne marche pas, le gras pour les titres ! »

L'assistante : sélectionne dignement la touche G comme « gras » pour mettre en gras.

MacGyver⁷ de l'ombre, cette « héroïne sans violence », cette bricoleuse de génie, sort toujours son Chef des situations les plus désespérées : colmatage d'une fuite d'informations confidentielles avec une chemise cartonnée, sauvetage d'un port USB avec un Critérium... L'assistante est vraiment la dernière chance, au dernier moment; les mauvaises manipulations, les divers manquements, l'assistante les règle au comptant⁸.

SON RÊVE

« I have a dream » – Martin Luther King (1963)

L'assistante rêve, mais pas d'amour, de gloire ou de beauté. Non. Ses rêves sont plus nobles, elle a soif d'absolu. Ses aspirations sont hautes, elle recherche :

L'osmose : phénomène concernant les échanges entre deux solutions séparées par une membrane (en général une cloison vitrée ; pour les plus chanceuses,

7. Série télévisée américaine diffusée en France à partir de 1987 sur Antenne 2. Il n'use jamais d'armes à feu, sauf pour assommer ses ennemis avec la crosse. Avec son fidèle couteau suisse et un chewing-gum, il peut arrêter une fissure nucléaire... Sa coupe de cheveux a, par contre, beaucoup vieilli.

8. *L'Agence tous risques* est une série télévisée américaine diffusée à partir de 1983 sur TF1. Les personnages : John « Hannibal » Smith, Templeton « le Futé » Peck, H. M. « Looping » Murdock, et bien sûr Barracuda, son van, ses chaînes en or qui brillent... Mon préféré.

un mur). L'espérance de vie d'une assistante, de même que celle du bernard-l'ermite, est courte. Sa survie dépend en effet de son aptitude à trouver l'hôte susceptible de lui offrir :

La symbiose : fusion plus ou moins intime (dans les limites de la décence) d'au moins deux êtres vivants d'espèces différentes.

L'organisme le plus petit (l'assistante est pétrie d'humilité) ne peut survivre sans son hôte et inversement, même si le Chef, à l'image de Muhammad Ali⁹, s'obstine à croire que, « quand on est ce que Je suis, il est difficile de rester humble ».

Bien sûr, l'assistante est clairvoyante et n'ignore pas que la symbiose n'est pas une association à bénéfices réciproques, mais elle essaie contre vents et marées de transformer les lourds inconvénients en avantages symboliques.

La nature et le monde de l'entreprise étant aussi cruels qu'un directeur commercial, certaines assistantes, comme le bernard-l'ermite, en arrivent parfois à déloger l'éventuelle occupante du bureau sécurisé qu'elles convoitent. Pour rare qu'il soit, ce comportement méritait d'être évoqué¹⁰.

Tickets-restaurant ? Comité d'entreprise ? Congés payés ? Prime d'assiduité ? Inspection du travail ? Formation ? Qu'espère-t-elle ?

9. Né en 1942, Muhammad Ali est un boxeur américain considéré comme le meilleur poids lourd de tous les temps. Et surtout mon plus grand coup de foudre.

10. Prudence étant mère de sûreté, mieux vaut abattre directement toute nouvelle recrue.

Don Quichotte¹¹ des temps modernes, l'assistante est dans le renoncement : un salaire symbolique, un photocopieur couleur, un distributeur de Coca-Cola light ou la climatisation lui suffisent car elle sait se contenter de peu. Dans la hiérarchie de l'entreprise, l'ensemble du staff sait bien qu'elle aime à se sentir au plus bas de l'échelle.

Comme la marquise de Maintenon, l'assistante « ne met point de borne à ses désirs ». Dans le secret de son cœur, elle rêve que son Chef est :

– Un homme (ou une femme) sachant l'importance d'une bonne intégration.

« Gwendoline, Je vous présente le photocopieur qui peut faire du recto verso relié en couleur. »

– Un homme (ou une femme) ayant conscience de l'importance de la formation.

« Gwendoline, Je vais vous montrer comment faire du recto verso relié en couleur. »

– Un homme (ou une femme) connaissant ses collaborateurs.

« Gwendoline ? Elle adore faire du recto verso relié en couleur. »

– Un homme (ou une femme) exprimant ses attentes clairement.

« Gwendoline, j'aimerais trente copies recto verso reliées en couleur. »

11. Roman de Miguel de Cervantès. Il a créé le personnage de Don Quichotte, rêveur idéaliste et absurde qui se prend pour un justicier. Un modèle, donc, pour l'assistante.

– Un homme (ou une femme) de volonté.

« Gwendoline, Je ferais n'importe quoi pour avoir des copies recto verso reliées en couleur. »

– Un homme (ou une femme) sachant reconnaître les compétences de ses collaborateurs.

« Gwendoline, Je n'ai jamais vu quelqu'un photocopier et relier en recto verso en couleur aussi vite. »

– Un homme (ou une femme) ne craignant pas de s'impliquer.

« Gwendoline, Je vous ai acheté du joli papier A4 pour Mes photocopies recto verso reliées en couleur. »

– Un homme (ou une femme) toujours de bonne composition.

« Gwendoline, si la machine est en panne, pas de souci, allez au septième étage faire Mes photocopies reliées recto verso en couleur. »

– Un homme (ou une femme) sachant entretenir la motivation de son équipe.

« Gwendoline, encore vingt-cinq photocopies reliées recto verso en couleur et vous en aurez terminé ! »

– Un homme (ou une femme) sachant se remettre en question.

« Gwendoline, Je Me demande si Mes copies couleur ne donneraient pas mieux en noir et blanc. »

– Un homme (ou une femme) sachant entendre un non.

« Gwendoline, cela ne vous ennuie pas de Me refaire quatre cents copies reliées recto verso en couleur de ce rapport ? »

« Non... »

Mais qui est vraiment ce Chef ?