



Listes de contenus disponibles sur: [Scholar](#)

La temporalité face aux qualités d'une secrétaire de direction au sein de la Société Nationale d'Electricité SA en RD Congo

Journal homepage: ijssass.com/index.php/ijssass

LA TEMPORALITÉ FACE AUX QUALITÉS D'UNE SECRÉTAIRE DE DIRECTION AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ELECTRICITÉ SA EN RD CONGO[☆]

KASAY MUHIRA Serges^{a*}

Doctorant en Philosophie Sociale à l'Université de Kinshasa, Agrégé en psychopédagogie à l'Université de Kisangani à la Faculté des psychologies et sciences de l'éducation, gradué en théologie, Chef de Travaux à l'Institut Supérieur de Commerce de Kinshasa (ISC-KIN) en RDCongo

Received 27 September 2022; Accepted 03 October 2022

Available online 25 October 2022

A R T I C L E I N F O

Keywords:

Temporalité

Secrétaire de direction

SNEL SA

A B S T R A C T

Cette étude pourra servir de guide pour les secrétaires de direction voulant développer leurs temps matériels et leurs qualités requises pour une bonne marche de leurs secteurs de travail.

Cet article nous interpelle à la prise des consciences d'une secrétaire de direction sérieuse travaillant au sein d'une grande entreprise publique ou privée avec le souci de faire évoluer l'entreprise dans ses multiples tâches et son savoir-faire, son savoir-être qui caractérise ses compétences professionnelles.

Toute entreprise ou organisation structurée, cherche la bonne réputation et la notoriété sans oublier le comportement responsable de la secrétaire de direction.

Nous démontrerons comment une bonne secrétaire est capable de son comportement et de son temps matériel pour faire évoluer sans crainte une entreprise commerciale publique à l'occurrence Société Nationale d'Electricité SA (SNEL).

Approche Méthodologique

Nous avons utilisé la méthode **analytico-descriptive**, qui nous permettra d'analyser et de décrire la faisabilité de la secrétaire de direction dans l'exercice de son temps matériel et ses qualités requises au sein de la SNEL SA RDC.

INTRODUCTION

1. Présentation du sujet

A cet effet, notre sujet est présenté comme suit : « la temporalité face aux qualités d'une secrétaire de direction au sein de la Société Nationale d'Electricité SA en RD Congo ».

Une problématique exprime et explicite les préoccupations en termes de vide à combler, de manque à gagner par rapport à la connaissance et aux enjeux du sujet.

L'objet de l'étude consiste au souci qui anime le chercheur individuellement et ce qu'il cherche à résoudre comme problème bien observer dans son étude. Face à cette situation, nous voulons à travers cette étude chercher à analyser la temporalité face aux qualités indispensables de la secrétaire de direction au sein de de la Société Nationale d'Electricité au bureau de la gestion des ressources humaines SA RDC pour le bon fonctionnement de ladite entreprise. Nous avons constaté que la secrétaire de direction connaît son travail mais pour concilier avec le temps matériel, pose problème d'adaptation, car elle est au centre du mouvement de son chef et ses visiteurs internes et externes de l'entreprise.

Le problème de recherche explicité par des questions précises conduit à faire des suppositions, des

propositions, des réponses anticipées aux questions. C'est le sens des hypothèses.

La secrétaire de direction a-t-elle des qualités dignes pour prendre en charge l'entreprise telle que la SNEEL ?

Une réponse anticipative par la problématique posée, nous partons de la réponse selon laquelle la secrétaire de direction du Département d'Organisation et Contrôle de la *SNEEL* a beaucoup de qualités à savoir : disponibilité, polyvalence, adaptabilité, esprit d'initiative, discrétion, une bonne mémoire, une excellente élocution, une connaissance approfondie de l'entreprise aussi bien qu'une parfaite maîtrise de la langue de service se révèlent également essentielles, contrairement à d'autres professions ; la secrétaire de direction du Département d'Organisation et Contrôle de la SNEEL s'occupe des tâches administratives et l'accueil des visiteurs. Elle organise le travail de son service et est responsable également de la gestion de l'agenda de son supérieur et parfois dans tout le département administratif.

2. Approche définitionnelle du mot secrétaire et temporalité

2.1. Concept « Secrétaire »

L'histoire du métier de secrétaire remonte dans l'ancien temps et plus précisément dans l'Antiquité égypto-gréco-romaine. Nous renseignons que le secrétariat fonctionne juste pour les directives

administratives en maintenant par écrit les liaisons commerciales entre entrepreneurs éloignés.

Un peu plus tard, au Moyen-âge, les moines développèrent dans les abbayes le secrétariat public. Il faut relever en passant que trop peu de gens savaient lire et écrire et seuls les hommes commis aux services de certains chefs d'entreprises pouvaient rédiger à la main les lettres.

Vers la fin du 19^{ième} siècle, une firme américaine dénommée « Remington » lança la machine à écrire. A la même époque, une association féminine chrétienne initia le cours de dactylographie aux femmes en Angleterre. Ainsi, peu à peu, les femmes éprouvèrent le goût du métier et deux parmi elles signèrent leur contrat d'emploi au ministère de finances à Londres.

La sténographie vit aussi le jour au même siècle et les écoles de formation en secrétariat furent créées en 1920, fort encouragées par les découvertes de la sténotypie.

A partir de la 2^{ième} guerre mondiale, un arsenal d'outils de travail s'ajoutèrent au travail du secrétaire : machine à écrire mécanique et électronique d'abord, ensuite, le téléphone fixe et portable, aujourd'hui le téléx, la télématique, etc. A ce jour, grâce à l'évolution technologique, ces outils ont connu une sensible amélioration et tant d'autres entre temps se sont multipliés à l'avènement de l'informatique avec la

bureautique, à savoir, l'Internet qui constitue le clou dans l'ère informatique. (*Y. DELAGNEAU, 1970, p. 11*).

Partant de son étymologie, le concept secrétaire est un terme provenant du latin « secretum » qui signifie simplement secrète, chose cachée, ce que l'on ne peut pas dévoiler. (*DELAGNEAU Y, La pratique du secrétaire, éd. Foucher, tome 2, Paris, 2000, P. 49*)

Le secrétaire est un agent d'un organisme, d'une direction ou d'un service capable de sténographier, dactylographier ou de préparer et gérer les dossiers pour le compte du chef et garder ses secrets et ceux de service. (Dictionnaire le petit Larousse illustre, éd. 1992, p.58).

En effet, le secrétaire se trouve au centre de l'entreprise dans ce sens qu'elle est la mémoire et la plaque tournante de l'organisation dans laquelle elle évolue pour l'intérêt de tous.

2.2. Sortes de secrétaires

Le métier s'est étendu dans tous les sens avec la révolution apportée dans les affaires par la nouvelle technologie de l'information, expansion du point de vue des domaines d'activité, de promotion, de niveau de formation.

Il existe plusieurs sortes de secrétaires, à savoir :

Le secrétaire général : c'est la personne chargée de la haute direction d'une

administration, c'est-à-dire qui coordonne les activités de tous les services administratifs placés sous son autorité. C'est le cas d'un secrétariat général d'un ministère en RDC ;

Le secrétaire d'Etat : c'est la personne qui coordonne les activités administratives d'un ministère. Aux Etats-Unis, il est l'équivalent d'un ministre ;

Le secrétaire simple : personne chargée des tâches spécifiques dans un secrétariat (dactylographe, rédacteur chargé du courrier...);

Le secrétaire de rapporteur : personne chargée de la rédaction ou de la production de tout document lié aux activités d'une assemblée (procès-verbal, rapport, compte-rendu et autre correspondance) ;

Le secrétaire particulier : personne qui s'occupe de tout dossier privé d'un patron et de ses courses ;

Le secrétaire de direction : c'est la personne sur laquelle incombent les tâches de coordonner et de superviser les travaux administratifs (toutes les opérations de traitement du courrier, le classement des documents, la gestion des communications et la supervision du secrétariat). Investie de la charge administrative, qui s'occupe de toutes les tâches classiques confiées au secrétaire d'une direction ou d'une entreprise. Le secrétariat étant attendu comme le lieu où le bureau dans lequel s'effectuent des nombreuses tâches de la

secrétaire.

2.3. Concept « temporalité »

Bergson, Bachelard, Edgar Morin et les autres qui ont proposé aussi quelques définitions de la temporalité, à savoir : pour le premier qui définit notamment le temps comme étant une durée réelle dans la perception. Car chez lui, le temps est inséparable du changement. (H. BERGSON, 1968, p. 49.) C'est donc avec cette conception du temps et du développement qui nous inspire à tracer une philosophie crisologique que nous allons développer notre réflexion scientifique sur la complexité de notre thématique. (G. BACHELARD, 1979.)

Par ailleurs, il sied de souligner que beaucoup d'auteurs ou penseurs se sont intéressés à la problématique de la gestion du temps. Tel est le cas de Platon qui dit que le temps est conçu comme étant une créature de Dieu, faite sur le modèle des dieux éternels. (Platon, 1969, p.417.)

Pour Aristote, le temps est défini comme étant « le nombre du mouvement selon l'antérieur et le postérieur. (Aristote, 1926-1931, 2 vol., p.247)

De son côté, Plotin dit que le temps est la condition d'existence, car le sujet qui se trouve dans le monde du sensible ne peut rejoindre l'intelligible que par celui-ci, dans la succession, la rénovation ; bref, le dépassement.

Et, pour Hegel, le temps est une forme pure de la sensibilité ou de l'intuition. Aussi ramène-t-il le temps dans la sphère de la conscience.

Quant à Martin Heidegger, il existe chez lui trois moments aux extases de l'existence, à savoir : le présent, le passé et l'avenir. (M. HEIDEGGER, 1946, p.85.) Le temps ou le moment fort de la modalité inauthentique est le présent et la principale extase de la temporalité ; inauthentique c'est précisément le présent.

3. LES QUALITES D'UNE SECRETAIRE DE DIRECTION AU SEIN DE LA SNEL

3.1. Qualités d'une secrétaire

On ne naît pas secrétaire, on le devient grâce à une formation appropriée et à la pratique. Il doit être bien formé à un niveau supérieur ou universitaire. Ainsi, au sein de l'entreprise, le secrétaire qui occupe une place très importante et qui veut faire une bonne carrière doit posséder un certain nombre de qualités.

a) Au plan intellectuel et professionnel

« Un secrétaire doit faire preuve d'un raisonnement et d'un niveau de réflexion très élevés qui lui permettront d'analyser le vrai du faux »

Il doit avoir la maîtrise des techniques du secrétariat à savoir : une bonne vitesse de saisie, les techniques du classement, la maîtrise du maniement de

tout matériel à sa disposition, une culture générale étendue.

Il doit faire preuve d'esprit d'initiative en vue de proposer des idées à son chef et savoir organiser son service de secrétariat ; le cas échéant, elle doit pouvoir combler le vide laissé par son patron en prenant les décisions.

Une bonne mémoire l'aidera à retenir les instructions du chef. Une grande attention, c'est ce à quoi le patron s'attend de la part de sa secrétaire pour être sûre qu'il n'aura pas à répéter ses instructions.

Bref, tous ces attributs composent la grande faculté que nous appelons l'intelligence : capacité d'analyse, d'initiative, de compréhension, rapidité de rétention, esprit de méthode et d'organisation...

b) Qualités morales et sociales

La morale régit la vie en société qui serait invivable si chacun était autorisé à faire ce qu'il voulait. Elle fixe l'échelle des valeurs fondamentales.

Pour le secrétaire, dans sa fonction, ces valeurs sont principalement l'honnêteté, la loyauté, la discrétion qui évoque l'étymologie même du vocable secret.

✓ *La discrétion* : Elle est fondamentale et fait obligation au secrétaire de direction de ne pas divulguer les secrets de l'entreprise même si il n'en fait plus partie. Il ne doit pas laisser à la portée de tout le monde

les documents de l'entreprise.

- ✓ **La loyauté et l'honnêteté** : Le secrétaire de direction doit travailler avec dignité, cultiver la droiture, la sincérité là où elle travaille pour éviter de nuire à son patron et à l'entreprise. Il a le devoir de les protéger. Ne jamais mentir, ni être grossière dans son engagement.
- ✓ **La courtoisie et la bonne humeur** : Il faut qu'elle soit sociable, serviable et souriante vis-à-vis de tout le monde quand bien même elle est butée à des difficultés.
- ✓ **La patience** : Il doit supporter, attendre et savoir surmonter les problèmes (difficultés) et les contraintes ainsi que certaines exigences auxquelles celui est soumise, bref, il doit avoir la maîtrise de soi devant les réactions du chef, de ses collègues et visiteurs. Il sait écouter les autres.

c) **Qualités physiques**

« En effet, le secrétaire n'a pas besoin d'être jolie pour réussir dans son métier : elle doit plutôt être toujours présentable et propre.

Il doit savoir se présenter, se tenir droite, s'exprimer correctement et aimablement, parler sans affectation avec une voix posée et claire » (DUSSAULI D., 1969, p.110)

Le secrétaire doit être naturelle, c'est-à-dire ni arrogante, ni provocatrice. Sa

manière de s'habiller doit être décente, de même ses vêtements, sa coiffure.

- ✓ **La coiffure** : le secrétaire doit prendre soin de sa chevelure et avoir une coiffure simple, belle et à la mode.
- ✓ **L'habillement** : son habillement doit cadrer avec le lieu de travail, ses vêtements ne doivent pas être voyants mais corrects, simples et élégants.
- ✓ **Le corps** : il doit prendre soin de son corps, se laver régulièrement pour éviter des mauvaises odeurs ou haleines : utiliser des parfumes, discrets et éviter de mettre de parfums trop piquants.
- ✓ **Le maquillage** : le secrétaire de direction doit veiller à l'esthétique de son visage (lèvres, sourcils, ongles, etc.). Le maquillage est discret, ses ongles sont bien taillés.
- ✓ **La voix** : il doit avoir une voix posée, tendre, elle en contrôle la hauteur, le volume. Celle-ci est articulée et claire dans la prononciation.

.2. Travail de secrétaire

Le travail de secrétaire au sein d'une entreprise est lié aux activités réalisées à son poste de travail.

Il s'agit de :

- A. Traitement du courrier ;

- B. Classement ;
- C. Accueil de visiteurs ;
- D. Préparation de réunions ;
- E. Gestion des appels téléphoniques ;
- F. Etc.

3.2.1. Traitement du courrier

Par courrier, nous pouvons entendre « l'ensemble de correspondances (lettres, notes, rapports, procès-verbal, messages, compte-rendu etc.) que l'entreprise reçoit et expédie. »

Pour des raisons d'organisation, l'entreprise dispose à son sein soit un service courrier ou un secrétariat qui s'occupe de toutes les correspondances que l'entreprise reçoit de ses partenaires externes ou expédie à l'extérieur.

En ce qui concerne le courrier, nous distinguons :

- a) Le courrier entrant ;
 - b) Le courrier sortant.
- a) *Le courrier entrant*

Ce courrier est constitué « de l'ensemble de lettres, messages, informations que l'entreprise reçoit d'autres entreprises ou services. »

Le courrier entrant suit les étapes ci-après :

a.1°. La réception du courrier_

Les opérations relatives à la réception du courrier varient suivant l'importance de l'entreprise et le volume de la correspondance. C'est pourquoi, l'on

répartit les plis ordinaires des plis spéciaux.

a.2°. Le tri du courrier_

Il consiste à séparer les lettres officielles des lettres privées. Le secrétaire qui trie le courrier doit chercher à identifier les plis envoyés à la direction ou à un membre du personnel et les remet aux ayants droits par le cahier de transmission.

a.3°. L'ouverture du courrier

Le secrétaire doit ouvrir le courrier avant de le transmettre à la direction, à l'aide d'une paire de ciseaux ou du massicot.

a.4°. Le dépouillement du courrier

C'est le fait de ressortir la lettre dans l'enveloppe tout en se rendant compte d'avoir bien vidé le contenu de celle-ci.

a.5°. La lecture du courrier

Il est obligatoire pour un secrétaire de procéder à la lecture du courrier dans le but de s'assurer que les annexes annoncées sont jointes aux plis, de répartir le courrier au fur et à mesure de sa lecture et afin de retenir les plis qui contiennent des valeurs. Il veillera à souligner les mots qui l'aideront à préparer les réponses à donner aux lettres reçues.

a.6°. L'enregistrement du courrier

Il consiste à donner un numéro au courrier ainsi que la date de sa réception. L'enregistrement se fait dans le registre du courrier.

a.7°. La soumission du courrier à la signature du chef

La lettre, une fois placée dans le

signataire est présentée au chef pour la signature ou pour des éventuelles annotations : ces dernières peuvent être les suivantes : à classer, à répondre, à transmettre, etc.

a.8°. La distribution et le classement

Ils se font selon les annotations du chef.

b) Le courrier sortant

Le secrétaire procède de la manière ci-après :

b.1) La rédaction

La rédaction du courrier est essentiellement un travail de composition très délicat qui exige une parfaite connaissance de l'entreprise, de la langue, des rapports avec les tiers, de la situation de cette dernière, car, cela, engage la responsabilité de la firme.

C'est ainsi que le directeur peut lui-même rédiger sur un brouillon et le remet à la dactylographie, soit, il lui dicte le texte ou encore la secrétaire elle-même peut rédiger en suivant le modèle des lettres du chef qu'elle a déjà saisies précédemment.

b.2) La saisie ou la dactylographie

A la saisie, le secrétaire doit tenir compte de certains éléments comme la disposition, l'ordre, l'orthographe, les alinéas, la ponctuation, éléments qui font preuve de l'efficacité de secrétaire et pourquoi pas de la confiance que l'entreprise entière lui témoigne.

b.3) Le collationnement

Il consiste à comparer la minute ou le manuscrit au texte dactylographié afin d'en déceler les incorrections ou erreurs de frappe.

b.4) La signature

Le responsable du service signe toutes les lettres en commençant par les urgences et les retourne au secrétariat.

b.5) L'enregistrement

Il consiste à donner au courrier un numéro que l'on appelle numéro de référence ou de sortie du courrier.

b.6) Le dépouillement

Il consiste à séparer les originaux des copies afin que ces dernières soient classées dans le service.

b.7) La mise sous enveloppe

Les lettres ainsi signées sont dépouillées et placés dans un parapheur pour être mises dans les enveloppes. Les mentions spéciales d'envoi telles que : urgent, personnel, confidentiel sont inscrites sur les enveloppes.

b.8) L'expédition

Elle peut être faite soit par la voie postale soit au porteur. Dans certaines entreprises, des porteurs sont pour la plupart des huissiers qui sont au service de l'entreprise. De toutes les façons, les lettres doivent être consignées dans un carnet appelé « carnet de transmission ».

3.2.2. Classement

Pour éviter toute forme d'ambiguïté dans leur utilisation respective, il est plus qu'impérieux d'énumérer les assertions

(significations) que renferme le terme classement.

Comme nous le savons, le vocable classement est tiré du verbe « classer » signifiant « distribuer », rangé par classe, par catégories. » (*ROBERT MICRO, 2006, p. 232*).

« Il a donné aussi l'idée de ranger des éléments dans l'ordre déterminé par des règles, de façon à trouver le plus rapidement possible une information. » (*J. AUCLAIR & D. VIVIEN, 1986, p. 164*).

« Classer veut dire, accorder à chaque document une référence (chiffre, lettre, titre, combinaison des chiffres et lettres) qui déterminera sa place dans le rangement ». (*J. AUCLAIR & D. VIVIEN, 1986, p. 164*).

Enfin, « classer, c'est effectuer le travail matériel consistant à affecter chaque document d'un indice qui déterminera sa place dans le classement et ranger selon l'ordre prévu par la classification de manière à pouvoir retrouver rapidement et facilement un document ». (*J. AUCLAIR & D. VIVIEN, Op.cit, p. 165*).

En nous référant à toutes les définitions évoquées, nous concluons de la manière que celles-ci convergent vers un même sens.

Qu'à cela ne tienne, la secrétaire de direction est tenue de connaître toutes les notions sur le classement.

Toutefois, le classement est

nécessaire pour trois raisons :

- L'obligation légale, c'est-à-dire, tous les documents concernant l'activité d'une entreprise doivent être rangés et gardés ;
- Trouver facilement le document en cas de recherche ;
- Placer rapidement et facilement après utilisation.

Le classement se fait selon un ordre, c'est pourquoi, nous distinguons, le classement :

- Débout ;
- Horizontal ;
- Vertical.

Outre le travail évoqué, la secrétaire s'occupe aussi de :

- a) L'accueil des visiteurs ;
- b) La préparation des réunions ;
- c) La rédaction de lettres et compte-rendu ;
- d) La gestion des communications.

2.2.3. Accueil des visiteurs

« La manière dont les visiteurs sont accueillis est un élément de publicité pour l'entreprise et contribue à lui donner une bonne réputation. » (*NGONDO ANDIANE H., 2011-2012*).

Dans tous les cas, la secrétaire veille à ce que dans son propre bureau, comme dans celui de son chef, les visiteurs puissent s'asseoir commodément, le cas échéant, suspendre chapeau et manteau.

3.2.4. Préparation des réunions

Le secrétaire dans le souci d'alléger la tâche à son chef doit toujours prendre ses dispositions avant la réunion, c'est-à-dire, s'organiser de manière à ce que celle-ci se déroule dans des meilleures conditions. Il doit rechercher :

- Le lieu (interne ou externe) de la réunion ;

- La date et l'heure ;

- Préparer les invitations.

Le jour de la réunion, elle doit :

- Veiller sur tout détail dans la salle : la lumière, la sonorisation, l'aération, la mise en place, le calendrier ;

- Aider le chef à apprêter le discours ;

- Pointer les personnes présentes ;

- Présenter la place aux invités.

Pendant la réunion, elle doit :

- Prendre note en vue d'établir les comptes-rendus ;

- Veiller aux besoins des participants.

Après la réunion, elle doit :

- Remettre de l'ordre dans la salle ;

- Vérifier si l'on n'a rien oublié ;

- Etablir le compte-rendu et le PV ;

- Songer à la publication dans le journal officiel des éléments de la réunion.

3.2.5. Rédaction de lettres et comptes-rendus

Le secrétaire, rédacteur, rédige des

fois à la place du chef tout en suivant des normes et règles de correspondance.

Il sait utiliser le style que le chef préfère et surtout mettre en application les règles de la grammaire.

Il apprête le compte-rendu après la réunion : c'est ce qui fait de lui un collaborateur direct du chef.

3.2.6. La notion de temps est-elle liée au contexte?

Le mot temps existe dans de nombreux contextes. Dans le langage populaire, il est possible de faire de nombreuses actions avec le temps, à savoir : de le situer : en racontant une histoire, on la situe dans le temps ; de l'oublier : un événement s'oublie avec le temps ; d'en gagner ou d'en perdre : en changeant un procédé, on peut parfois gagner du temps ou perdre du temps ; de le découper : dans un premier temps, on fera une chose, et dans un second temps, une autre chose ; de le partager, car l'on partage notre temps entre diverses activités ; de le gaspiller (on gaspille notre temps à faire des choses inutiles) ; de l'employer ou de l'utiliser puis que l'on emploie son temps à faire des choses ; de le réserver (à faire certaines choses) ; de le tuer : si on ne sait pas quoi faire, on tue le temps ; de le compter : on estime parfois le temps qui nous reste à vivre ; d'enfer monnaie d'échange (on paye de son temps) ; de s'en donner (on se donne du temps pour faire certaines choses) ; d'y

vivre : si une personne est à la mode, elle vit dans son temps ;

Le temps lui-même semblerait capable de faire des choses : Il est possible qu'il se joue de nous : parfois, le temps joue avec ou contre nous. Il semble couler (quoi que nous fassions, le temps coule). Il semble passer, et ce, quoi que nous fassions également le temps passe.

De même, il est possible de donner des qualificatifs au temps. En temps normal, par exemple, on fait des choses... Il semble donc que certains temps soient « anormaux » ou dépendent du contexte. En temps de guerre, c'est un sale temps. En temps de paix, on prend du bon temps. On met parfois un temps fou à faire des choses. On demande parfois un temps mort pour essayer d'arrêter le temps. Et, l'on parle parfois de temps subjectif : le temps pour faire une action peut paraître très long ou parfois très court suivant notre activité.

Certains auteurs distinguent deux catégories de temps, à savoir : le temps psychologique (ou subjectif) vécu par la conscience et le temps physique (ou objectif) mesuré par les horloges.

Le temps psychologique serait élastique.

Il dépendrait de nous et ne s'écoulerait pas uniformément. Il peut parfois être défini comme l'altération psychologique du temps physique ou objectif.

(<http://www.linternaute.com/science/science-et-nous/dossiers/07/temps/2.shtml>, le 12/06/2019 à 20h19.)

En un mot, disons que le temps fait partie de notre quotidien. Il est fortement lié à tout ce que nous faisons. En effet, non seulement que le temps est lié à tout ce que nous faisons, mais il est également lié à la matière et à nous-mêmes (en tant qu'individus conscients).

3.2.7. La mesure du temps

Les scientifiques font référence au **temps physique** qui est considéré comme étant objectif, car non dépendant de quoi que ce soit d'extérieur à lui. Ce dernier est censé être uniforme et continu. C'est pourquoi il peut être mesuré à l'aide de chronomètres ou d'horloges.

L'unité légale du temps dans le système international est la seconde, mais sa durée a varié au cours de l'histoire, suivant l'horloge utilisée :

- **En 1875**: Une seconde est définie comme étant la 86400^e partie du jour solaire moyen. Mais la rotation de la Terre autour du Soleil induit des durées de journées inégales. Ce qui fait que cette mesure est peu fiable.
- **En 1911** : création du temps universel (qui est l'heure de Greenwich à midi), à laquelle on ajoute 12 heures de façon que le jour commence à minuit.

- **En 1956** : la seconde est définie comme la $31\,556\,925,9747^{\text{ème}}$ partie de l'année tropique ; l'année 1900 servant de référence.
- **En 1967** : la durée de la seconde est rattachée au mouvement d'un atome et non plus de la Terre. Ainsi, l'année n'est plus de 365,242199 jours, mais de 290 091 200 500 000 000 oscillations de césium à une ou deux oscillations près; mais cette définition est trop parfaite pour la Terre dont la durée de rotation n'est pas régulière. (<http://histoiredechiffres.free.fr/calendrier/mesuredutemps.htm>, le 12/06/2019 à 20h34')

Le temps universel coordonné (TUC) permet d'ajuster le temps atomique au temps solaire. Tous les six mois, l'IERS (service international de la rotation de la Terre) peut ajouter ou retrancher une seconde au temps atomique. Depuis 1972, il a ajouté 22 secondes au total. (<http://www.infomysteres.com/fichiers/les-systemes-du-temps.pdf>)

3.2.8. L'objectivité du temps

Le temps est mesurable. Mais cela signifie-t-il qu'il est objectif et ne dépend donc d'aucun référentiel ? Est-ce que la durée qui s'écoule est la même pour tout le monde ? Non. Albert Einstein, dans sa théorie appelée « relativité restreinte » a

démonstré que l'écoulement du temps varie en fonction de la vitesse du sujet.

Par contre cette vitesse n'a un impact significatif sur la durée que lorsqu'elle se rapproche de celle de la lumière (environ 300 000 km/s).

Tant que les scientifiques n'auront pas créé de machines se déplaçant à des vitesses proches de celle de la lumière, ce phénomène n'aura pas d'impact significatif sur notre quotidien.

3.2.9. Gestion des communications

La gestion des communications par un secrétaire de direction fait appel au téléphone : celui-ci est l'outil essentiel de travail de bureau ; il permet au secrétaire de recevoir des communications qui concernent son chef et celles qui sont siennes.

Le secrétaire doit savoir s'exprimer au téléphone, il doit le faire d'une voix claire, distincte et audible. Il doit parler comme si elle était en face de l'interlocuteur, c'est-à-dire, naturellement sans crier, et ne surtout pas utiliser les expressions familières et vulgaires.

En cas d'une communication destinée à son chef, si le correspondant est directement en ligne, le secrétaire annonce la communication à son chef. Si le chef veut bien répondre, il lui passe la communication, au cas où il ne veut pas, il lui donne des éléments de réponse à communiquer. En cas d'absence, le secrétaire prend le message par

écrit.

En dehors du téléphone que le secrétaire peut utiliser pour les communications de service, il peut user d'autres moyens de communication, tels que :

- Interphone ;
- Téléx ;
- Télégramme ;
- Internet ;
- Télécopieur (fax) ;
- Appareil (cellulaire).

4. Présentation de service du secrétariat

Au sein du département de l'organisation et contrôle, le service du secrétariat poursuit un certain nombre d'objectifs.

Toutefois, ce service est organisé de manière qu'elle a une structure appropriée et poursuit des objectifs bien définis.

4.1. Objectifs poursuivis par le secrétariat du département de l'organisation et contrôle de la SNEL

Le secrétariat ne peut fonctionner sans avoir des objectifs à atteindre. Ceci étant, le secrétariat du département de l'organisation et contrôle a pour objectifs :

- Assurer le bon fonctionnement du secrétariat ;
- Faire le suivi du courrier dès son entrée jusqu'à son classement ;
- Assurer la sécurité des biens mis à sa

disposition et du personnel.

4.2. Organisation du secrétariat du département de l'organisation et contrôle de la SNEL

Il est à noter que l'organisation dudit secrétariat se présente sur le plan matériel et humain.

a) *Sur le plan matériel*

- 1 configuration complète ;
- 1 copieur ;
- 2 armoires métalliques pour le classement ;
- 1 téléphone fixe.

De tout ce que nous venons d'énumérer, nous pouvons citer les fournitures de bureau ci-après :

- Le papier duplicateur ;
- Le correcteur ;
- Le bic ;
- L'agrafeuse ;
- Le stylo à bille.

L'outil principal de travail utilisé par la secrétaire de direction au département de l'organisation et contrôle est l'ordinateur. Dans ce secrétariat, la secrétaire est en présence d'un kit-complet micro-ordinateur.

A cet effet, l'ordinateur est donc l'outil principal de la secrétaire qui s'en sert pour effectuer ses travaux tout en utilisant le Word.

Pour ce faire, nous présentons :

■ *Les avantages de Word*

Ils sont ci-dessous :

- L'amélioration de la qualité du travail ;
- La rapidité du travail ;
- L'efficacité de la part de la secrétaire.

■ **Les inconvénients**

Nous retenons les inconvénients ci-après :

- Coupure de l'électricité, la secrétaire connaît la perte de documents au niveau de l'ordinateur ;
- La réparation des ordinateurs coûte énormément cher ;
- L'écran mal situé peut créer des problèmes de posture : mal au cou et aux épaules ;
- Un mauvais réglage de la couleur de l'écran peut endommager les yeux.

En définitive, les avantages apportés par l'ordinateur sont tellement évidents que ses inconvénients sont dilués dans les nombreux services qu'il rend.

b) Sur le plan humain

Le secrétariat du département de l'organisation et contrôle est organisé de manière qu'il fonctionne avec quatre agents dont :

- Une secrétaire de département qui supervise toutes les activités du secrétariat ;
- Une secrétaire dactylo qui s'occupe de la saisie et du suivi.
- Une secrétaire de direction qui

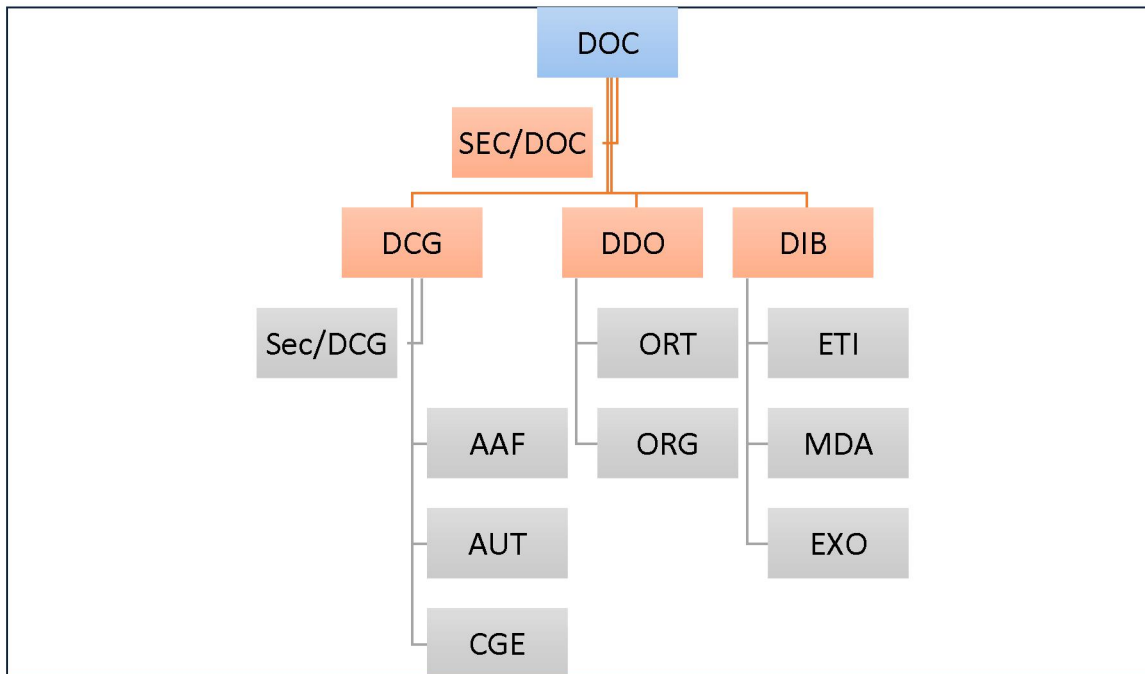
s'occupe des entrées, des sorties et du suivi du courrier.

Dans tout cela, la secrétaire de direction responsable du service coordonne toutes les activités dudit secrétariat.

4.3. Organigramme du secrétariat du département de l'organisation et contrôle de la SNEL

L'organigramme nous permet de voir la disposition qu'occupe chaque service en général et plus particulièrement le secrétariat de direction.

Ledit organigramme se présente comme suit :



Source : Département de l'organisation et contrôle/2018

Légende :

DOC : Département de l'organisation et contrôle

DCG : Direction du contrôle général

DDO : Direction de l'organisation

DIB : Direction de l'Informatique et Bureautique

ORG : Division de développement organisationnel

ORT : Division de l'organisation du travail

DAAT : Division de l'Audit Administratif et Financier

AUT : Division de l'Audit Technique

CGE : Division de Gestion de Contrôle

DIFC : Division de l'Infocentre

ETI : Division des études des techniques informatiques

EXO : Division Exploitation des Ordinateurs

MDA : Division de la maintenance des applications.

4.3.1. Place du secrétariat dans l'organigramme

Chaque service occupe une place au sein de l'organigramme. Pour le secrétariat, sa place est très visible de la manière que celui-ci vient après la direction de l'organisation et contrôle. Et ensuite, les autres directions suivent pour une meilleure efficacité.

A cet effet, la place de la secrétaire de direction dans l'organigramme est de collaborer avec le directeur et ses collègues de service.

4.3.2. Place de secrétaire au secrétariat de la SNEL

La secrétaire de direction se trouve au carrefour du secrétariat, elle détient des informations, ce qui peut la conduire à jouer le rôle de négociateur à intervenir dans la prise de décisions.

La secrétaire de direction est la collaboratrice directe de cadre de la **SNEL**, son rôle d'interface entre le secrétariat et l'entreprise favorise son rôle fondamental dans la bonne marche de la **SNEL**.

Donc la secrétaire de direction est le maillon qui fait marcher son secrétariat.

Objectifs poursuivis par le secrétariat du département de l'organisation et contrôle de la SNEL

Au sein de la **SNEL**, chaque direction ou service a des objectifs bien définis, il est de même du secrétariat du Département de l'Organisation et Contrôle qui fonctionne avec les objets ci-après :

- Le bon déroulement ;

Se conformer aux normes du service ;

Faire mieux pour l'épanouissement dudit service ;

Remplir convenablement sa mission ;

Excentrer les différents travaux qui sont dévolus du secrétaire.

4.4. Rôle et mission de la secrétaire de direction du département de l'organisation et contrôle de la SNEL en RDC

Le secrétariat est un service très important au sein d'une entreprise, auquel on accorde beaucoup d'attention si on tient à ce que l'entreprise soit compétitive. La secrétaire de direction joue un rôle essentiel dans la mesure où elle est la courroie de transmission entre la direction et les autres services et le monde extérieur.

Son rôle se résume en ceci :

- ✓ **Etre la seconde du patron** : la secrétaire de direction réalise certaines tâches en l'absence ou en cas d'empêchement du patron, agissant ainsi en son nom et selon ses ordres dans le sens de la continuité des activités de l'entreprise et pour sa bonne marche ;
 - ✓ **Etre l'assistante** : la secrétaire de direction de la SNEL joue le rôle d'assistante directe et indirecte de son patron ; directe lorsqu'elle le remplace, gère son temps et son agenda, indirecte quand elle agit comme simple conseillère.
- Elle occupe la position de seconde, défend son patron, joue le rôle d'hôtesse d'accueil, effectue des courses pour lui, le remplace à une réunion/conférence.

✓ ***S'attacher aux détails*** : la secrétaire de direction veille au bureau du chef, aucun matériel de travail n'y fait défaut, chaque chose est à sa place : papier, stylos, documents. La secrétaire arrive avant le patron le matin pour veiller aux détails et aérer le bureau.

✓ ***Libérer le chef*** : la secrétaire prend de l'initiative quand il le faut. Elle initie certaines décisions, accueille et renseigne les visiteurs du chef. Elle ne lui envoie que les cas les plus importants ou ceux relevant de sa seule compétence tout comme pour les appels téléphoniques. De cette manière, elle le dégage pour lui permettre de s'occuper des questions importantes de l'entreprise.

✓ ***Servir de liaison*** : la secrétaire joue le rôle de pont entre son chef et son service et les autres services et vice versa : elle assume ce rôle tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise. Ce faisant, elle porte aussi la responsabilité de la bonne collaboration entre ces services, leur patron et leur personnel.

✓ ***Etre l'informatrice du patron*** : la secrétaire de direction de la SNEL ne se dérobe jamais à cette obligation. Tout ce qui se dit, tout ce qui se passe dans l'entreprise est apprécié et tamisé en vue de son acheminement auprès du patron. L'information est un élément important dans

2.2 Connaissances de secrétaire de direction du département de l'organisation et contrôle de la SNEL

Cette secrétaire dispose des connaissances de :

✓ Plusieurs langues (nationales et étrangères) ;

✓ Sciences politiques et relations ;

✓ Usages protocolaires...

La secrétaire de direction de la SNEL joue son rôle d'agent de protocole en accueillant les visiteurs de son chef selon les normes en la matière.

a) Sur le plan positif

Ce métier permet au secrétaire :

✓ D'avoir un bon sens du relationnel et de l'accueil ;

✓ De s'adapter facilement aux outils ;

✓ De connaître beaucoup des langues ;

✓ Etc.

b) Sur le plan négatif

Pour ce faire, nous pouvons épingleur :

✓ Bruit des conversations et de l'environnement ;

✓ Fatigue mentale en cas de travail de bruit ;

✓ Exposition aux courants d'air ;

✓ Travail répétitif et prolongé ;

✓ Voix sollicitée constamment ;

✓ Etc.

2.4. Suggestions

Face à ce qui précède, nous suggérons au secrétaire de direction dans son rôle d'agent de protocole ce qui suit :

✓ D'avoir une alimentation équilibrée ;

✓ D'éviter la surcharge pondérale.

l'entreprise :

✓ Mettre le secrétaire dans les environnements propices.

CONCLUSION

En sommes, la secrétaire de direction du Département d'Organisation et Contrôle de la *SNEL* a beaucoup de qualités à savoir : disponibilité, polyvalence, adaptabilité, esprit d'initiative, discrétion, une bonne mémoire, une excellente élocution, une connaissance approfondie de l'entreprise aussi bien qu'une parfaite maîtrise de la langue de service se révèlent également essentielles, contrairement à d'autres professions ; elle respecte son temps et le temps de son chef en cas des réunions à d'autres lieux. La secrétaire de direction du Département d'Organisation et Contrôle de la *SNEL* s'occupe des tâches administratives et l'accueil des visiteurs externes et internes de l'entreprise. Elle organise le travail de son service et est responsable également de la gestion de l'agenda de son supérieur et parfois dans tout le département administratif.

En nous référant aux données qui ont permis à l'élaboration de ce travail et à leur analyse, nous confirmons notre hypothèse du départ décrit ci-dessus en démontrant que la secrétaire de direction du Département d'Organisation et Contrôle de la *SNEL* est consciente de son métier dans la rigueur du possible, une bonne mémoire, une excellente élocution, une connaissance approfondie de l'entreprise aussi bien qu'une parfaite maîtrise de la langue de service se révèlent également essentielles, contrairement à d'autres professions.

Puis nous avons les constats ci-après :

a) Sur le plan positif

Ce métier permet au secrétaire :

- ✓ D'avoir un bon sens du relationnel et de l'accueil ;
- ✓ De s'adapter facilement aux outils ;
- ✓ De connaître beaucoup des langues ;
- ✓ Une bonne notion de la temporalité
- ✓ Etc.

b) Sur le plan négatif

Pour ce faire, nous pouvons épingler :

- ✓ Bruit des conversations et de l'environnement ;
- ✓ Fatigue mentale en cas de travail de bruit ;
- ✓ Exposition aux courants d'air ;
- ✓ Travail répétitif et prolongé ;
- ✓ Voix sollicitée constamment ;

Face à ce qui précède, nous suggérons au secrétaire de direction dans son rôle d'agent de protocole ce qui suit :

- ✓ D'avoir une alimentation équilibrée ;
- ✓ D'éviter la surcharge pondérale.

l'entreprise :

- ✓ Mettre la secrétaire de direction dans les environnements propices.
- ✓ Mettre la secrétaire de direction à une formation des mise en niveau pour sa performance.

BIBLIOGRAPHIE

I. OUVRAGES

- ARISTOTE (1926-1931), *Physique*, IV 10, traduction française de H. Carteron, Paris, Belles Lettres.
- AUCLAIR J. & D. VIVIEN(1986), *Méthodes administratives et commerciales*, éd. Hachette, Paris.
- BACHELARD G. (1979), *L'intuition de l'instant*, Paris, seuil.
- BERGSON H., *Durée et simultanéité*, Paris, P.U.F., 1968.
- CHAPUIS F. (1969), *Guide pratique du chef, éd. D'organisation*, Paris.
- DELAGNEAU Y. (1979), *Le livre de la secrétaire, la pratique du secrétariat*, éd. Foucher, Paris.
- HEIDEGGER M., *L'être et le temps*, Paris, Gallimard, 1946.
- HENRI F., *Administration industrielle et centrale*, éd. Dunod, Paris, 2008.
- LE FEVRE Y. (1975), *Organisation des entreprises*, Tome 1, Sciences et techniques éco/ISTRA, Paris.
- MATHIEU AVANZI(2017), *Université de Neuchâtel, « Ces mots qui ne se prononcent pas de la même façon d'un bout à l'autre de la France » sur Français de nos régions, 6 juillet.*
- MUTABAZI A., LOKO B., LUKWEBO B. et CIRHUZA M. (2014), *Système comptable OHADA*, Tome 1, Université Catholique de Bukavu, Bukavu,.
- PLATON (1969), *Timée*, 38, traduction française d'Émile Chambry, Paris, Garnier.
- VERHLUST P.A. (1984), *Organisation*. Ed. CRP. Kinshasa.

II. NOTES DES COURS

1. MAURY C. et NIULIC cite par IBULA, Cours d'initiation à l'esprit d'entreprise, G2 ISC/KINSHASA, 2009-2010.
2. IFULU LONDELO, Notes de cours de Déontologie professionnelle, G₃ STS, I. S.C.-Kinshasa, 2018-2019.
3. KALU MAMBWENE JC, *Organisation comptable, éd.*

CRIGED Kinshasa, 2006.

4. KANGODIE E., Notes de cours gestion financière, G3 ISC-Kinshasa, 2012-2013, Inédit

KANGOY MWANAVITA J., *Cours des Méthodes de Recherche Scientifique, L1, ISS-Lubumbashi, 2017-2018.*

6. MAKALA NZENGU (2011-2012), Cours d'initiation à l'esprit d'entreprise, G2 ISC/KINSHASA,

7. MUBENGA (2011-2012), Cours de comptabilité analytique d'exploitation, G2 ISC/KINSHASA.

* La temporalité face aux qualités d'une secrétaire de direction au sein de la Société Nationale d'Electricité SA en RD Congo

Received 27 September 2022; Accepted 03 October 2022
Available online 25 October 2022