



EXTRAIT DE :

L'essentiel du Secrétariat Indépendant :

**Guide complet pour assistant(e)s
indépendant(e)s et entrepreneurs**



TABLE DES MATIERES

1	Introduction : pourquoi créer une entreprise d'assistante indépendante ?	7
2	Un mot sur l'obligation d'information des prestataires de services	9
2.1	Devoir ou déformation professionnelle ?	9
2.2	Un rôle de consultant naturel	10
2.3	Confidentialité et secret professionnel	11
3	Définitions de la secrétaire à distance indépendante	
3.1	Secrétaire externalisée	
3.2	Secrétaire indépendante	
3.3	Secrétaire freelance	
3.4	Secrétaire virtuelle	
3.5	Secrétaire à distance	
3.6	Prestations administratives aux entreprises : testez votre besoin	
4	Un assistant virtuel, c'est quoi ?	
4.1	Une aide pas si virtuelle que ça	
4.2	Pour qui ?	
4.3	Pour quoi faire ?	
4.4	Dans les grandes lignes...	
5	Pourquoi travailler avec une secrétaire indépendante ?	
5.1	Augmentation de la flexibilité externe des ressources humaines	
5.2	Absorption de l'absentéisme	
5.3	Des économies en termes de temps et d'argent	
5.4	Une petite note écolo	
6	Ma secrétaire indépendante peut-elle gérer ma vie perso ?	
6.1	Que fait en général une assistante administrative indépendante ?	
6.2	Travail d'une assistante personnelle	
7	Faire appel à une secrétaire à distance : un mode de fonctionnement gagnant/gagnant	
7.1	Régler le problème des arrêts maladie ou absences imprévues	
7.2	La zénitude	
8	Une secrétaire indépendante est-elle joignable H24 ?	
8.1	Les limites d'intervention d'une secrétaire indépendante	
8.2	Aborder la question du temps d'intervention	
8.3	Organiser son temps de travail : un juste équilibre	
9	Travailler avec une assistante indépendante en France, sans délocaliser	

- 9.1 Pourquoi délocalise-t-on ?
- 9.2 Avantages d'une secrétaire indépendante externalisée... en France !
- 9.3 Qualité ou quantité ?

10 Une secrétaire indépendante peut-elle être productive à distance ?

- 10.1 Pas de distractions
- 10.2 Un chronomètre en ligne
- 10.3 Un objectif de temps de travail
- 10.4 Utiliser la technologie moderne

11 Que fait une assistante indépendante et comment ?

- 11.1 Gestion d'agenda
- 11.2 La gestion des réunions
- 11.3 L'événementiel
- 11.4 Les déplacements professionnels
- 11.5 Comment manager et prioriser ses tâches pour être plus productif ?
- 11.6 Organiser ses idées
- 11.7 Organiser son espace de travail
- 11.8 Organisation d'entreprise

12 La comptabilité

- 12.1 Comptabilité et secrétariat indépendant : les risques
- 12.2 Savoir jongler avec les chiffres
- 12.3 Utiliser un logiciel de facturation et lequel ?
- 12.4 Les tableaux de bord
- 12.5 Comment piloter son tableau de bord de gestion ?
- 12.6 Bien exploiter ses questionnaires

13 Trucs et astuces pour booster sa productivité

- 13.1 Applications
- 13.2 Quelques sites web géniaux pour votre création d'entreprise
- 13.3 Conseils pour trouver du temps pour soi
- 13.4 Travail à distance : outils à utiliser dès maintenant
- 13.5 Citations à mettre en fond d'écran

14 Entrepreneuriat

- 14.1 Les valeurs professionnelles
- 14.2 Femme et entrepreneure
- 14.3 Construire mon business plan
- 14.4 Les axes majeurs pour bien prospecter
- 14.5 Ne pas avoir peur de l'échec

15 Loi et réglementation

- 15.1 *Comment identifier le salariat déguisé ?*
- 15.2 *Faites le point sur les RGPD*

16 Vie quotidienne et travail

- 16.1 *Vaincre l'épuisement professionnel*
- 16.2 *Vaincre le mal de dos devant son PC*
- 16.3 *Secrets de résistance au confinement*
- 16.4 *L'illectronisme*
- 16.5 *Comment être plus zen au travail*

17 Conclusion

- 17.1 *Qui suis-je ?*
- 17.2 *Origine du nom de mon entreprise*
- 17.3 *Dire merci !*

AVANT-PROPOS

Secrétariat Excellence est une micro-entreprise que j'ai créée en janvier 2019, à la suite d'un licenciement.

J'ai choisi de me lancer dans l'entrepreneuriat après une carrière d'assistante de direction bien remplie.

Mon témoignage est publié dans un autre ouvrage sous forme d'étude de cas¹ à destination de toutes les personnes souhaitant devenir travailleur indépendant.

J'ai voulu réunir ici tous les conseils, articles, parutions, définitions, guides, etc... que j'ai rédigés à l'attention :

- Des entrepreneurs désireux de se renseigner sur la possibilité de travailler avec une assistante indépendante.
- Des futures consœurs du métier qui m'ont posé de nombreuses questions durant l'année écoulée.

Je suis restée dans le périmètre d'activité qui est spécifique à Secrétariat Excellence, mais dans l'ensemble, chacun y trouvera des informations utiles pour faire ses choix.²

Visitez les coulisses du secrétariat indépendant, les différents noms qu'on lui donne, les définitions, mais aussi les lois et réglementations que nous devons suivre.

Quelles sont les possibilités d'exercice ? Dans quelles conditions travaillons-nous ? Pourquoi choisir de travailler avec nous ? Quelles comparaisons possibles avec d'autres métiers ? Comment assurer un tel travail à distance en garantissant productivité, qualité et efficacité ?

Autant de questions que se posent les entrepreneurs hésitants à choisir de travailler avec une telle profession en tant que prestataire extérieur, ou encore, les futures indépendantes qui ont ou vont faire ce choix de carrière.

Bonne lecture.



Laurence BERRY-BRISSON

¹ Devenir travailleur indépendant dans le secrétariat

² Il est à noter que même si ce métier peut être réalisé par des hommes, j'ai choisi pour simplifier l'écriture et la lecture, d'écrire au féminin, puisque c'est mon sexe.

1 INTRODUCTION : POURQUOI CREER UNE ENTREPRISE D'ASSISTANTE INDEPENDANTE ?

Je veux vous livrer ici une vision tout à fait personnelle de mon cheminement pour devenir entrepreneure.

Mon métier d'assistante de direction était une sorte de "façade".

Au fond de moi, j'ai toujours souhaité "être au service de" et pour cela, m'appuyer sur ce que je fais de mieux : l'organisation, la gestion administrative, la rédaction, etc.

C'est sous forme d'interview à laquelle j'ai répondu à l'époque que je vous livre mes « secrets ».

Que faisiez-vous avant ce nouveau projet ?

J'ai pu travailler immédiatement avec mon bac en poche que j'ai obtenu avec une mention bien.

J'ai commencé au bas de l'échelle, secrétaire dactylographe, puis secrétaire commerciale dans une société d'import-export en prêt-à-porter, dans le quartier du Sentier à Paris.

C'est là que j'ai fait mes armes et appris les bases de mon métier.

Puis j'ai voulu changer d'horizons, ce qui m'a permis de grimper l'escalier de l'expérience.

J'ai fait de l'intérim un peu partout pendant quelques mois. J'ai trouvé alors un poste en CDI dans une société de mobilier de bureau, à Paris, où je suis restée pendant 5 ans.

J'ai évolué de secrétaire administrative à Secrétaire de Direction auprès de l'assistante du PDG.

Cette société ayant mis la clé sous la porte, je me suis formée intensivement en anglais, puis j'ai trouvé un CDD de 6 mois dans un hôpital renommé de la région parisienne, de nouveau en tant que secrétaire de direction.

J'y suis restée 21 ans, et en suis partie assistante coordinatrice projets, manager de 2 secrétaires administratives.

Après avoir quitté cette entreprise, je me suis enfin décidée à faire le grand saut...

Quels ont été les moments clés ou les tournants décisifs dans votre histoire qui ont permis de donner de l'impulsion à votre projet ?

Avec le recul, je me rends compte qu'un premier élan d'indépendance est né lorsque j'ai dû aller travailler.

Plus tard, dans les années 90, j'ai fait un bilan de compétences au cours duquel j'ai appris que j'avais un profil « chef de projet » ; le souhait de me mettre à mon compte était ressorti de ce bilan. J'étais jeune mère de famille, j'ai trouvé un nouveau job.... L'idée d'être chef d'entreprise s'est faite plus discrète.

Puis à presque 50 ans, il a fallu que je recherche à nouveau du travail. Sortir de ma zone de confort...

En tant qu'assistante de direction/coordinatrice projets, mon CV a intéressé plusieurs sociétés, mais j'ai préféré refuser des postes pour enfin me lancer. J'ai estimé que c'était le moment de me jeter à l'eau et de rejoindre le clan des entrepreneurs...

Quelles décisions et actions avez-vous dû mener pour concrétiser ce projet ?

Il a fallu arrêter de chercher du travail et c'est plutôt déroutant.

C'est pourtant nécessaire pour se former, se faire accompagner, se rapprocher d'ateliers spécialisés, de réseaux.

J'ai fait de nouvelles connaissances, appris à me sortir de ma zone de confort, et réalisé qu'autre chose existait en-dehors du salariat.

Mon expérience et mes compétences acquises tout au long de ma carrière m'ont permis de me lancer dans MON cœur de métier. Quitte à devenir patron, j'ai choisi de le faire avec ce que je connaissais le mieux : ma profession initiale.

J'ai créé mon site internet seule, et continue à "l'entretenir". J'ai un fidèle client depuis le début, qui compte sur moi et croit en moi.

Je propose donc une panoplie de services administratifs, et surtout, une expertise dans les domaines de l'organisation, de la rédaction, de la mise en place et du suivi de tableaux de bord.

Un mot d'ordre : rendre service avec la plus haute qualité possible dans un climat de confiance serein.



2 UN MOT SUR L'OBLIGATION D'INFORMATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Les **prestashopes de service** sont des indépendants qui fournissent un travail (une prestation) contre rémunération.

On ne vend pas un produit mais des capacités intellectuelles ou techniques mises à la disposition des clients.

C'est dans cette catégorie-là que les chambres des métiers ont intégré les métiers administratifs tels que secrétaire, office manager, secrétaire de direction indépendantes.

Nous sommes donc soumis(e)s aux mêmes contraintes que tout autre prestataire dont le devoir de conseil, notamment en termes d'**obligation d'information**.

2.1 Devoir ou déformation professionnelle ?

Vous l'aurez compris, un contrat de prestation de service doit répondre également pour nous, secrétaires indépendantes, à certaines obligations, en plus de l'exécution des travaux.

Pour commencer, **l'obligation de faire** : cela coule de source, nous devons effectuer les tâches pour lesquelles nous avons signé avec un client. Jusque-là, rien de bien étonnant.

Là où cela devient plus pointilleux, c'est sur l'obligation d'information, régie par [l'article L.111 du Code de la Consommation](#).

L'obligation d'information concerne trois points :

- Le devoir de renseignement : en tant que prestataire de service, il nous appartient d'informer le client, et le formalisme de cette information passe par un cahier des charges selon la profession, ou dans le contrat de prestations lorsque cela est possible. Il s'agit ici de bien effectuer l'évaluation des besoins du client.
- Le devoir de conseil : le prestataire de service est tenu de donner des conseils au client, de l'aider dans ses choix et de lui donner la meilleure solution ou les meilleures solutions.
- Le devoir de mise en garde : le prestataire de service se doit d'avertir le client sur les risques, les limites, les problèmes et les contraintes concernant la prestation en question.

À savoir : en cas de non-respect de certaines clauses, le client peut [dénoncer le contrat de prestation de service](#).

Tout cela semble tellement "normal" dans nos métiers de secrétaires. Oui, la plupart du temps, cela relève de la "déformation professionnelle".

Certaines qualités sont en effet indispensables pour l'exercer, par exemple :

1. Organisation infaillible
2. Facilités d'adaptation au(x) changement(s)
3. Rigueur, toujours
4. Curiosité, capacités de synthèse.

Une assistante administrative gère souvent plusieurs dossiers, plusieurs agendas, plusieurs personnes, etc...., et de ce fait, elle tient un rôle pivot majeur.

Sa vision se fait à 360° et rien ne lui échappe.

Nous fonctionnons en analysant : ce qui va, ne va pas, ce qui peut être amélioré, d'où un rôle de conseil inévitable et naturel.

2.2 Un rôle de consultant naturel

Avec ce profil de « personnalité-métier », nous allons pouvoir (et "devoir") rechercher les solutions qui pourront faire évoluer ou progresser les clients.

Si une habitude ancrée dans le fonctionnement d'une société est une mauvaise habitude, notre rôle de conseiller "secrétaire" sera de le souligner et surtout, de proposer une alternative.

Le client en fera ce qu'il veut, mais l'objectif est de travailler ensemble sur le long terme.

Cette **obligation d'information** peut être aussi de signaler des erreurs relevées, d'informer sur des nouveautés (applications, logiciels) ou même de donner des indications sur des compétences que nous pouvons mettre à disposition, non prévues à la base.

Parfois, même si les rapports prestataires/clients sont cordiaux, certaines démarches d'information ou de conseils paraîtront dérangeantes pour le client.

Ce n'est pas grave ! Les propositions faites seront réfléchies, les questions posées interpellent et c'est toujours positif pour les deux parties.

Contribuer à une amélioration pour son client, c'est un réel bonheur, si cette fameuse "obligation" est écrite dans la loi, ne doit-elle pas être une seconde nature pour tous ? Conseiller ? Arbitre ? Rôle d'alerte ?

L'importance de la prestation réside dans cette façon de voir les choses : la qualité du travail fourni demande forcément une interprétation globale de l'entreprise pour laquelle on exécute un contrat de prestation.

L'obligation telle que décrite ci-dessus reste omniprésente pour les prestataires. Par bonheur, c'est ce qui donne à notre travail le sentiment du service parfait rendu aux clients qui nous font confiance.

2.3 Confidentialité et secret professionnel

Confidentialité et secret professionnel : deux postulats définis par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) comme « le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ». C'est une des pierres angulaires de la sécurité de l'information.

C'est une notion sur laquelle toutes les entreprises se reposent, à n'importe quel moment de la chaîne de production, de l'information, d'un produit, d'un dossier.

C'est le cœur de métier d'une secrétaire ou assistante, a fortiori lorsqu'elle travaille à distance.

2.3.1 Discernement

L'étymologie de "discréption" vient de "discerner", et c'est exactement ce à quoi une assistante est habituée : discerner ce qui doit être dit de ce qui ne doit surtout jamais l'être.

La discréption est dans le top 4 des qualités demandées à une secrétaire/assistante.

Savoir mettre certaines choses en lumière, ou se retirer discrètement dans l'ombre.

D'autres vous parleront du sens du mot "SECRETAIRE" dans lequel vous en trouvez deux autres : SECRET et TAIRE. Tout est dit...

A certains niveaux de responsabilités, une assistante de direction est en contact avec des personnalités "business", des dossiers sulfureux en interne, des chiffres secrets, ou la toute dernière innovation de la boîte.

Inutile de vous dire que se taire, pour nous, c'est une obligation professionnelle mais souvent une seconde nature.

Nous travaillons en plein cœur du secret professionnel, du devoir de confidentialité et celui de la discréption.

Le secret professionnel est même extrêmement important dans les métiers de la santé, encadré par l'article 458 du Code Pénal, mais aussi par les différents codes de déontologie. Violer le secret professionnel, c'est s'exposer à des sanctions pénales, disciplinaires, voire à devoir verser des dommages et intérêts.

Le devoir de discréption n'est pas inscrit dans le Code Pénal. Il relève du simple bon sens : ne pas laisser entendre des conversations téléphoniques, par exemple.

La confidentialité professionnelle oscillera entre ces deux dimensions et pour s'y adapter sereinement, certaines habitudes sont très simples à mettre en place.

2.3.2 Ne rien laisser traîner

Les secrétaires et assistantes, pivots d'une organisation, voient, entendent, sont dépositaires de l'information et la font circuler. La discréption à tous les niveaux est donc impérative.

Pour assurer une **confidentialité et secret professionnel**, quelques règles simples s'imposent (et c'est valable pour vous tous qui lisez cet article), que l'on travaille au bureau ou à domicile.

- Sécuriser les fichiers informatiques par un ou plusieurs mots de passe.
- Séparer clairement les dossiers clients des dossiers personnels, qu'ils soient "papier" ou numériques.
- Ranger tous les documents clients dès qu'on ne les utilise plus. Rien ne "traîne" sur le bureau. Idem sur le PC : fermer l'écran dès qu'on quitte le bureau. Programmer une veille automatique de l'écran au bout de 2 mn.
- S'interdire les conversations téléphoniques professionnelles en public.

2.3.3 Rédiger un accord

Pour des travaux hyper-sensibles, ou si le client se sent plus rassuré, il est tout à fait possible de rédiger un **accord de confidentialité**.

On trouvera dans ce document la nature de l'accord, l'objet, la durée (car une obligation ne peut pas être perpétuelle), les différentes parties concernées, etc. Dans mes conditions générales de vente, je m'engage clairement sur cet aspect confidentiel.

Le métier d'assistante de direction est indissociable du principe de **confidentialité et secret professionnel**, que l'on soit sur site ou travailleur à domicile. Certaines d'entre nous (notamment dans le milieu médical par exemple) sont même exposées à des sanctions pénales en cas de manquement à ces règles.

Nous nous devons d'être attentives aux données et aux secrets que l'on nous confie.



Pour connaître la suite :

Rendez-vous sur la boutique de
Secrétariat Excellence :

<https://secretariatexcellence.fr>