



Analyse Régionale
et Grandes Orientations
du Schéma des Formations

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat

Analyse prospective

Sommaire

Sommaire	2
Synthèse du diagnostic.....	3
Synthèse du diagnostic	4
Les pistes de réflexion	5
Analyse suite au groupe témoin	7
Le champ de l'étude	8
Le contexte général	10
Des secrétaires et assistant(e)s toujours présentes	10
Des métiers transversaux	10
La gestion du changement	11
L'évolution des TIC, facteur et résultante des évolutions organisationnelles.....	11
De la secrétaire à l'assistant(e), évolution d'un métier	11
La gestion des ressources humaines	14
Féminisation et vieillissement	14
Des métiers qui allient compétences techniques et compétences relationnelles	14
Elévation du niveau de formation dans les recrutements	16
Des parcours professionnels non prédéterminés	17
Le système de formation régional.....	20
Descriptif du dispositif de formation	20
Une offre de formation initiale en mutation	22
Faible attractivité	24
Une offre de formation Professionnelle continue potentielle riche	25
Insertion.....	27
Pistes de réflexion.....	29
Chiffres clés.....	31
La situation de l'emploi	32
Le marché du travail.....	35
Demande d'emploi	35
Offre d'emploi	36
Le système de formation régional.....	37
Annexes	39
Les membres du groupe d'experts	40
Liste des participants au groupe témoin du 26 novembre 2009	41
Les sigles et abréviations	42
La nomenclature des niveaux de formation	42

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat

Synthèse du diagnostic

Synthèse du diagnostic

Les métiers du secrétariat/assistantat intéressent tout type et toute taille d'organisation. Cette transversalité observée implique que ces métiers soient impactés par le secteur dans lequel ils interviennent. Leurs intitulés sont extrêmement variables, en fonction des habitudes professionnelles, de l'entité dans laquelle le titulaire du diplôme exerce, et du poids relatif des activités déléguées ainsi que du degré de responsabilité.

Le métier est en pleine mutation principalement en raison des évolutions technologiques

En quelques décennies, le contexte et la nature même des métiers secrétariat/assistantat ont profondément évolué sous l'influence d'un double phénomène. La révolution technologique et l'avènement des TIC d'une part, qui ont entraîné un bouleversement dans les processus de production et participent à la réorganisation du travail en interne, mais également entre les entreprises. L'ouverture des marchés et les contraintes économiques des entreprises d'autre part qui, confrontées à un marché de plus en plus concurrentiel, se doivent de tendre vers une efficacité optimum et à une rationalisation de leurs coûts de production ou de fonctionnement.

Ces évolutions substantielles sont à l'origine de bouleversements dans les fonctions du secrétariat. Les gains de productivité constitués par ces évolutions s'accompagnent d'effets combinés de transformation, suppression et transferts de tâches. Les secrétaires et assistant(e)s ont fait preuve de capacité d'adaptation qui les ont amené(e)s à prendre davantage d'initiatives, et à se rapprocher des spécialités de l'entreprise pour devenir de véritables assistant(e)s. Désormais la fonction de soutien prend une nouvelle dimension. L'assistant(e) participe à des actions et décisions d'ordre tactique et stratégique de l'encadrement. Il/elle mène, en pleine responsabilité, les activités de nature opérationnelle qui lui sont ont été déléguées.

Ce mouvement, loin de concerner tout(e)s les secrétaires et assistant(e)s, suscite l'enthousiasme d'autant qu'il vient démentir les discours les plus pessimistes qui prévoyaient le déclin, voire la disparition de la profession. Mais il ne va pas, également, sans susciter quelques inquiétudes devant, en particulier, les obstacles à la reconnaissance effective des nouvelles compétences. De fait, le métier véhicule encore avec lui un certain nombre de connotations péjoratives (« look », servilité, ...) en particulier auprès des jeunes et de leurs familles qui n'ont pas pris toute la dimension de son évolution. Ceci est accentué par une absence d'instance représentative en Auvergne mais également par l'absence d'une identité collective en raison notamment de la transversalité de ces métiers.

Ce besoin en termes de nouvelles compétences, de responsabilités accrues, d'autonomie ne doit pas nous faire perdre de vue l'importance toujours présente des métiers à faible niveau de qualification que l'on trouve dans les administrations, les collectivités et certaines entreprises.

Sur le registre de la gestion des ressources humaines

Même si les métiers du secrétariat/assistantat s'ouvrent sur une grande diversité de situations professionnelles et donc de niveaux de qualification attendue, il semblerait que le niveau Bac + 2 (BTS) soit le diplôme privilégié par les grandes entreprises qui leur garantissent un niveau de culture générale. Le Bac Pro est également apprécié par les professionnels favorisant l'employabilité des diplômés en leur permettant de bénéficier de plusieurs expériences professionnelles.

Dans le cadre de recrutement sur des postes spécialisés, les entreprises auront tendance à sortir du cœur de formation (Bac Pro, BTS), en se recentrant, par exemple, sur des licences professionnelles spécialisées.

Les grandes entreprises semblent privilégier l'embauche de jeunes tandis que les PME s'entoureront de personnes plus expérimentées qui vont rapidement bénéficier d'une grande autonomie et d'une certaine souplesse dans la réalisation de leurs missions.

L'élévation du niveau du niveau de formation constatée à l'embauche engendre un réel risque d'écarter les populations les moins diplômées du marché de l'emploi, mais également de créer une dichotomie entre une population vieillissante, dont une grande partie reste peu qualifiée, et une population jeune et diplômée.

De part la nature même des nouvelles fonctions, il est attendu que les secrétaires et assistant(e)s jouent un rôle d'interface relationnelle entre la direction ou l'équipe pour laquelle ils/elles travaillent et les partenaires. Les attentes dans le domaine comportemental sont désormais jugées prioritaires. L'exercice de la fonction devient

relationnel au delà des compétences bureautiques qui sont considérées comme un acquis. L'environnement étant aujourd'hui européen voire mondiale, les compétences linguistiques requises deviennent autant d'ordre professionnel que culturel. Les assistant(e)s sont, également, de plus en plus autonomes dans leur production, dans la mesure où une partie des tâches du service, de l'équipe, leur sont transférées.

La formation

L'émergence de l'assistantat définit de nouveaux enjeux pour le système de formation. Les niveaux de responsabilité accrus et l'exigence de nouvelles compétences spécifiques (comportementales, en lien avec l'internationalisation des entreprises, l'évolution des TIC) provoquent un glissement dans les diplômes offrant un accès à l'emploi.

La faible attractivité des formations du secrétariat et de l'assistantat peut s'expliquer par le bon maillage territorial de ces formations mais également par le fait que les jeunes ne soient pas attirés par ces filières. Ces dernières accueillent une part importante de jeunes (principalement des jeunes filles) qui n'ont pas souhaité s'orienter vers ces métiers mais qui, n'ayant pas été acceptés dans d'autres filières, l'ont été par défaut.

L'image du secrétariat, de l'assistantat est aujourd'hui « démodée » : ces métiers correspondent souvent, dans la représentation des jeunes, à des « emplois de seconde zone », subalternes. Ainsi, cette orientation subie se traduit chez la majorité des élèves par une absence de motivation et de projet professionnel, bien souvent à l'origine de mauvais résultats scolaires, de l'absentéisme et de décrochage scolaire. En outre, ces jeunes n'ont pas toujours les pré-requis nécessaires pour l'exercice de ces métiers, à savoir la maîtrise de la langue française mais aussi le comportement (présentation de soi, communication, motivation, discipline...). Cette filière de formation présente ainsi des difficultés d'insertion au niveau IV (Bac Pro).

Les pistes de réflexion

Communication sur l'évolution du métier et ce qu'il est devenu

Dans le cadre de la valorisation du métier qui constitue l'une des préoccupations majeures des métiers du secrétariat et de l'assistantat, des actions de promotion doivent être mises en place dans les collèges et lycées par les structures représentatives du métier afin de mettre en évidence l'évolution possible du métier (mettre l'accent sur le rôle d'interface de médiation, de soutien, apporté à des équipes de management, l'acquisition de responsabilités, d'autonomie etc.). Il devient essentiel de se démarquer de la secrétaire exécutante. Pour cela, il serait intéressant d'impliquer, dans cette démarche de valorisation, des assistant(e)s ayant développé des activités à fort potentiel de développement permettant de mettre en avant des formes de « succès stories ». Les assistant(e)s en poste doivent également veiller à rester employables, il est par exemple du ressort d'organismes tels que la Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistantat de les sensibiliser. Ceci prend tout son sens dans le cadre de la formation tout au long de la vie.

Toujours dans un souci de valorisation le métier, il est évoqué la possibilité d'analyser le parcours d'assistant(e)s sur une période de 5, 10 ans à travers des monographies afin de faire apparaître une dimension de trajectoire, de parcours.

Communication sur l'évolution du système de formation

Les équipes pédagogiques doivent travailler à une meilleure lisibilité du système de formation en pleine rénovation auprès des élèves afin de favoriser l'attractivité des diplômes. L'objectif est d'attirer des élèves qui ont envie de s'engager dans ces métiers ou encore d'attirer des élèves qui seront susceptibles de poursuivre leurs études jusqu'au niveau III pour se donner les meilleures chances d'insertion.

Ce travail doit être également réalisé à destination des employeurs afin de limiter les offres d'emploi non satisfaites. Il conviendrait ainsi d'accompagner les recruteurs sur la définition et surtout la formalisation précise des compétences recherchées, en identifiant ce qui relève des savoir-faire et ce qui relève de la spécificité sectorielle. Cette démarche pourrait rentrer dans le cadre de la gestion prévisionnelle des compétences.

Un travail de communication doit également être réalisé sur l'apport des stagiaires auprès des entreprises, par les équipes pédagogiques et non par le jeune issu de la classe de troisième qui souvent n'est pas légitime lorsqu'il se présente en tant qu'élève de seconde professionnel de Bac Pro.

Un accompagnement indispensable pour les jeunes les plus en difficulté

Les équipes pédagogiques de BTS doivent organiser des ateliers de méthodologie, d'apprentissage de méthodes de travail pour les étudiants issus du Bac Pro, qui, souvent sont en difficulté sur les disciplines généralistes, afin d'éviter les ruptures en cours de formation.

Il est important de s'interroger sur l'image qu'ont ces métiers auprès des publics (surtout féminins) en situation d'échec scolaire et de travailler sur la construction d'un projet professionnel afin d'éviter les ruptures de parcours.

Les formations qui intéressent les métiers du secrétariat et de l'assistantat correspondent à des formations de proximité, les réponses à apporter quand à l'insertion de ces jeunes en difficulté peuvent être menées par des acteurs locaux s'inscrivant dans une dynamique de réseau (Pôle Emploi, Missions Locales, CIO, Entreprises citoyennes etc.).

Dans une volonté d'articuler la formation initiale et la formation professionnelle continue, les professionnels ont également évoqué la possibilité de délivrer des certificats de compétences sans valider un titre global, permettant de valoriser ce que savent faire ces jeunes en difficulté et ainsi de les transférer vers d'autres diplômes permettant une insertion sur d'autres métiers ;

Ils évoquent également des possibilités de passerelle à développer entre la voie technologique et la voie professionnelle permettant aux jeunes de passer d'un Bac Professionnel à un autre. La formation dispensée étant modulaire, « *Dans l'idéal, les élèves conserveraient des modules qu'ils auraient acquis* ».

Faciliter la mobilité des élèves

Afin de favoriser la mobilité et plus encore les compétences linguistiques, la gestion des relations internationales et interculturelles, quelques élèves du Bac Pro Secrétariat notamment, dans le cadre du Projet Leonardo, effectuent des stages professionnels à l'étranger. La réussite de ce projet dépend de la mobilisation des enseignants et de leur capacité à se lancer dans une recherche de partenariats d'entreprises à l'étranger. Il serait judicieux d'étendre ce dispositif encore trop peu utilisé.

Promouvoir la VAE

Alors que l'évolution professionnelle passe par le niveau de diplôme, les personnels les plus anciens n'ont bien souvent qu'un niveau BEP ou baccalauréat. Il convient donc de promouvoir la Validation des Acquis de l'Expérience, d'autant que la formalisation des savoirs mobilisés peut enclencher un véritable processus de valorisation de l'activité et une montée en compétences. Dans ce cadre, il convient de mobiliser les dispositifs d'aide au remplacement de salariés en formation, car l'absence d'un(e) secrétaire dans une petite organisation peut constituer un problème délicat.

Favoriser l'alternance

Favoriser l'alternance qui est de plus en plus utilisée par les entreprises comme une pré embauche : cela permet à la fois de tester le candidat avant un recrutement définitif et d'instaurer une relation de confiance. L'évolution de la pyramide des âges dans les entreprises (vieillissante) devrait favoriser cette tendance. Les entreprises apprécient particulièrement les candidats issus du BTS en alternance qui permet la combinaison du diplôme et de l'expérience professionnelle. Il s'agit d'une formation difficile et contraignante qui constitue un gage de motivation pour les entreprises.

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat

Analyse suite au groupe témoin

Le champ de l'étude

Dans le cadre de la nomenclature utilisée par la démarche ARGOS, le GFE 14 regroupe les métiers du « tertiaire de bureau – tertiaire spécialisé ». *Ceux-ci ont la caractéristique commune de mettre en pratique des savoirs visant à centraliser, gérer et traiter une information, qu'elle soit interne aux organisations ou liée notamment à des prestations financières, immobilières, d'assurances...*

Dans le GFE, sous groupe professionnel comprend l'ensemble des fonctions dites de secrétariat. Ce sont des fonctions transverses à tous les secteurs d'activité, prenant ainsi une place importante dans bon nombre d'entreprises. Cette sous catégorie prend en compte aussi des métiers qui s'exercent dans des entreprises spécialisées : centre d'appel, opération de saisie informatique, cabinet d'expertise comptable, cabinet médical... Ce groupe professionnel concerne également des professions de la fonction publique, qu'elle soit d'État, Territoriale ou Hospitalière.

On trouve dans ce groupe les professions de :

- **Secrétaires** : employés du secteur privé chargés d'assister un cadre ou un service dans la rédaction et la mise en forme de son courrier, la réception et l'archivage des documents reçus, le traitement des communications téléphoniques, la tenue des emplois du temps... Souvent, ils assurent aussi des travaux de sténographie et de dactylographie.
- **Dactylos, sténodactylos (sans secrétariat), opérateurs de traitement de texte** : employés du secteur privé exclusivement chargés de transcrire en sténographie des paroles (en général des messages qu'on leur dicte) ; ou de mettre en forme, à l'aide d'une machine à écrire ou d'une machine de traitement de textes, des écrits qu'ils ne rédigent pas eux-mêmes ; ou encore d'assurer le fonctionnement matériel d'un ordinateur de bureau. Depuis le début des années 2000, cette profession disparaît des entreprises.
- **Personnels de secrétariat de niveau supérieur, secrétaires de direction** : salariés non fonctionnaires n'ayant pas la qualité de cadre, chargés de préparer et de réunir les éléments du travail d'un chef d'entreprise, d'un cadre ou d'un service et d'établir leur correspondance.
- **Employés administratifs divers d'entreprises** : employés du secteur privé qualifiés ou non, affectés à des tâches d'administration générale, d'administration des achats et des ventes, de contentieux, ou de gestion du personnel, ne faisant pas appel à des techniques comptables ou financières. Cette rubrique comprend les dessinateurs d'exécution non techniciens ou agents de maîtrise, chargés, à partir d'un dessin d'ensemble, d'exécuter ceux de différentes pièces ou détails à une échelle déterminée.

Certaines de ces professions ont également une déclinaison correspondant aux emplois de la fonction publique. Il s'agit alors des:

- **Agents et adjoints administratifs** de la fonction publique (y compris enseignement), des agents de catégorie C des échelles 2 et 3 (ou assimilés) de la fonction publique, à l'exception des agents de service, des ouvriers et des employés de la Poste et de France Télécom ;
- **Personnels administratifs** de catégorie B des services de l'État, qui peuvent avoir des fonctions d'encadrement, mais aussi être affectés à des travaux administratifs ou techniques ;
- **Personnels administratifs** de catégorie B des collectivités locales et des hôpitaux, ils assurent des fonctions d'encadrement ou des tâches qualifiées de natures diverses, parfois en contact avec le public.

Les différentes nomenclatures (PCS, ROME) permettent d'identifier deux catégories de population : les secrétaires et les secrétaires de direction, tous les commentaires sur la profession étant structurés par cette partition essentiellement statutaire. Mais ce découpage ne reflète plus aujourd'hui la réalité des métiers du secrétariat et de l'assistantat dont le contenu a changé. Les appellations du métier ne sont plus significatives. Le vocabulaire devient flou et ne correspond guère, aux dires des professionnels, à la réalité de situations très diverses. De ce point de vue, le terme d'assistant(e) est apparu dans un souci de revalorisation de la profession.

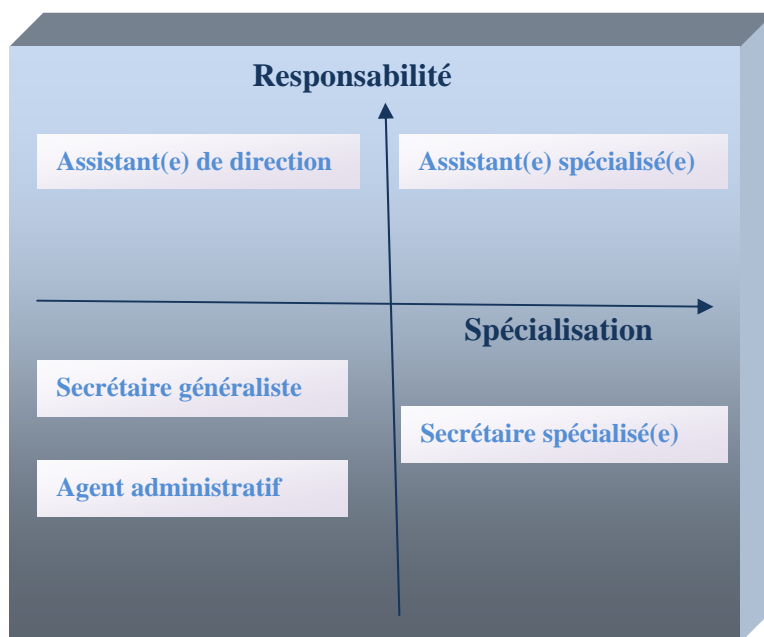
Pour tenter de cerner les contours des métiers qui composent le secrétariat/assistantat, le CEREQ propose deux axes d'analyse :

- L'un vertical s'intéressant au niveau de responsabilité, partant des tâches administratives élémentaires et allant jusqu'aux tâches de l'assistantat de direction.
- L'autre horizontal, caractérisant des niveaux de spécialisation : il part des tâches généralistes pour aller progressivement aux tâches spécialisées, jusqu'à celles pouvant être exercées au-delà des métiers du secrétariat.

Cet angle d'approche suggère une répartition théorique en plusieurs métiers : le métier d'assistant(e) spécialisé(e), combinant responsabilités et spécialisation; le métier d'assistant(e) de direction, caractérisé par son niveau de responsabilité ; et enfin le métier de secrétaire polyvalent(e) et d'agent administratif moins qualifiés, confinés à des tâches d'exécution essentiellement.

Dans les faits, un certain flou persiste en fonction des effets de taille et de mode d'organisation des entreprises.

Toutefois, cette approche correspond davantage à la réalité perçue par les professionnels, les concepts ci-dessous sous-tendent notre analyse.



Le contexte général

Des secrétaires et assistant(e)s toujours présentes

Au XIX^{ème} siècle, un phénomène beaucoup moins connu a accompagné la révolution industrielle : certains historiens anglo-saxons parlent de « révolution administrative » pour évoquer l'augmentation, dans les entreprises, du travail d'écriture, le développement des formes écrites de communication. Cette révolution administrative est marquée par une augmentation massive des effectifs dans les bureaux et par une transformation radicale de la situation des employés : leurs tâches deviennent plus complexes et se diversifient. Entre 1900 et 1930 naît la « petite dactylo ». Au début des années 80, des spécialistes américains prédisaient la fin de certaines fonctions, dont celle de secrétaire, convaincus qu'elle serait remplacée par les nouvelles technologies, facilement utilisables par les cadres eux-mêmes.

Après plus d'un siècle de stabilité au cours duquel les postes étaient hiérarchisés en fonction des procédés techniques utilisés (dactylographie et sténographie), la profession de secrétaire est entrée au début des années 1980 dans une période de transition qui peut être caractérisée par l'évolution de ses effectifs, évolution dans laquelle on peut distinguer trois phases : la première est ascendante, en Auvergne, on est passé de 9 400 emplois de secrétaires en 1982 à 14 400 en 1990. Cette croissance est en partie due à un transfert de catégorie : un certain nombre de dactylographes et d'employés administratifs sont devenus secrétaires. La majeure partie des années 90 correspond à une phase de forte chute (-26%). Alors que les évolutions amorcées à la fin du 20^{ème} siècle laissaient à croire à une disparition progressive des secrétaires, cette famille professionnelle compte toujours, en 2006, 10 625 personnes en emploi en Auvergne.

Si le rapport du centre d'Analyse Stratégique et de la DARES sur les « métiers en 2015 » anticipe un léger fléchissement des effectifs, les métiers du secrétariat et de l'assistantat seront particulièrement concernés par les postes à pourvoir suite aux départs en retraite des générations du baby-boom, et cela sera conjugué à un enrichissement sensible du contenu des postes de travail.

Des métiers transversaux

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat se diffusent dans l'ensemble de l'économie régionale, dépassant le clivage sectoriel. De par leur nature transversale, ces métiers se diffusent très largement dans un grand nombre de secteurs d'activité économique.

Les métiers de secrétaires et assistant(e)s sont présents dans 35 secteurs d'activités (NES 16). Toutefois des secteurs semblent prédominer : santé et action sociale (16%), conseils et assistance (11%), commerce de gros (6%), services opérationnels (6%), construction (5,5%). Les six principaux secteurs accueillent seulement 55% des secrétaires et assistant(e)s.

A un niveau plus fin (en NAF 700), on constate que les actifs sont davantage présents dans les secteurs suivants : pratique médicale, activités hospitalières, activités juridiques, fabrication de pneumatiques, commerce de véhicules automobiles, travail temporaire.

La gestion du changement

L'évolution des TIC, facteur et résultante des évolutions organisationnelles

Les technologies de l'information et de la communication se sont répandues parmi l'ensemble des services administratifs et ont montré leur capacité à produire autrement (par exemple, l'écriture puis l'envoi d'un courrier, qui peut être maintenant totalement dématérialisé). C'est ensuite toute l'organisation même des structures qui a été modifiée en profondeur au gré de l'évolution des logiciels et de l'accélération de la vitesse de transmission de l'information. Avec la multiplication des outils informatiques, des tâches autrefois dispersées à travers différents services sont maintenant réalisables par tous. Chacun peut assurer son secrétariat de base (contact, prise de rendez-vous, gestion d'agenda, mise en forme de documents...).

Les technologies de reconnaissance vocale et de reconnaissance de caractères remettent en cause l'avenir de la sténographie. Le travail en réseau (intranet, extranet, internet), l'accès aux ressources mises en ligne, l'usage de la messagerie électronique se systématisent.

Nous devons nous garder d'isoler le facteur technologique d'autres facteurs dont on ne contestera pas l'interdépendance, telles les restructurations, les modes de consommation, l'organisation du travail ou les types de management. Ce n'est donc pas seulement l'organisation des secrétaires et assistant(e)s qui a été affectée par les gains de productivité mais l'organisation de l'ensemble des services, elle-même liée aux contraintes stratégiques de l'entreprise.

De nouveaux modes organisationnels

Les restructurations économiques et leurs effets sur l'organisation sont autant de facteurs d'évolution pour les métiers du secrétariat et de l'assistantat, car ils redéfinissent leur contribution dans les systèmes de production. L'extension des équipes-projets, des déplacements, de la réactivité des structures face à l'imprévu renforce le rôle de liaison de l'assistant(e).

Dans un contexte de mondialisation des échanges et de concurrence accrue, de nombreux acteurs sont rentrés dans une dynamique de rapprochement, de fusion, d'acquisition et de rationalisation des dépenses. Cette interconnexion des établissements d'un même groupe - ou même de plusieurs entreprises dans le cadre d'une relation donneur d'ordre / sous-traitant au sein d'une filière productive organisée (dans la filière automobile notamment) est de nature à générer une certaine "industrialisation" de l'activité administrative, et à créer des espaces spécialisés dans un type de tâche spécifique. Dans cette logique de réduction des frais fixes, de nombreuses tâches périphériques au métier de l'entreprise peuvent être externalisées : recours à des spécialistes au fil de la demande et pour un meilleur coût. Des activités telles que l'accueil téléphonique, le télé secrétariat font l'objet d'un essor des plates-formes de services, sociétés d'intérim, travail à domicile.

De la secrétaire à l'assistant(e), évolution d'un métier

Agent administratif, secrétariat classique, des métiers moins prégnants

Les métiers du tertiaire de bureau demeurent en effectif important mais se sont profondément transformés. Cela ne signifie pas pour autant que ces métiers qui requièrent des tâches traditionnelles, une technicité spécifique (notamment la frappe) ont disparu. En effet, ils restent présents dans les administrations (agent administratif), dans le secrétariat médical, dans le domaine juridique, mais également dans les entreprises spécialisées dans la saisie de textes etc.

Par "secrétariat classique", on entend les tâches communes à l'ensemble des secrétaires, quels que soient leur spécialité, leur niveau de responsabilité ou le secteur professionnel dans lequel s'exercent leurs compétences. Ces tâches forment le "cœur du métier" et la perception classique que l'on en a généralement. Les profils ci-après présentés contiennent en totalité celui-ci.

Les compétences professionnelles de base identifiées par le groupe d'experts et le groupe témoin sont les suivantes :

- Saisie et frappe
- Mise en forme
- Reproduction
- Traitement du courrier (arrivée / départ)
- Classement et archivage
- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Filtrage de la messagerie électronique
- Transmission d'information
- Tenue d'agenda et planning
- Logistique interne et externe (voyages, déplacement, ...) etc.

Les activités de soutien constituent désormais le cœur de métier de l'assistant(e)

Dès le moment où la micro-informatique a pénétré les bureaux, le secrétariat est entré dans un processus qui redéfinit sa contribution au système de production impliquant une redistribution des tâches des secrétaires et assistant(e)s. Les différents témoignages des professionnels soulignent d'ailleurs le fait que les entreprises recherchent beaucoup moins de postes liés exclusivement à l'activité de secrétariat. En effet, la représentation traditionnelle de la secrétaire, chargée essentiellement des tâches de sténographie et de dactylographie, ne semble plus d'actualité.

A mesure que l'ordinateur est devenu l'outil de tous, et en particulier l'outil de prédilection des cadres, les secrétaires se sont, au fur et à mesure, libérées de tâches dévoreuses de temps requalifiant la fonction et l'orientant vers un niveau de responsabilités accrues. Cette nouvelle donne est illustrée par le vocable d' « assistant(e) » qui tend à se substituer (ou à compléter) celui de secrétaire. Mais le vocabulaire n'est pas neutre.

Ils/elles se sont consacré(e)s à des activités de soutien qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe. Ils/elles facilitent, anticipent, suivent leurs travaux.

Ces activités, qui constituent le cœur du métier de l'assistant, peuvent être regroupées selon leurs finalités :

- soutien à la communication et aux relations internes et externes
- soutien à l'information
- aide à la décision
- organisation de l'action

Les activités déléguées, compléments au cœur de métier

Les activités déléguées sont inhérentes au poste occupé ou se développent dans le temps voire au fil du parcours professionnel. Elles peuvent s'orienter soit vers une plus grande spécialisation, soit vers une plus grande polyvalence. Dans les deux cas, la délégation aboutit à une plus grande responsabilité et à une part plus active à la prise de décision elle-même qui peut être variable selon le niveau de délégation. La création de valeur par l'assistant(e) résulte alors de la prise en charge complète d'un dossier, d'une mission, d'un ensemble d'activités, confiée par son ou ses supérieurs

hiérarchiques. Selon les dires des professionnelles, « *la spécialisation débute à partir du moment où les activités déléguées dans une spécialité prennent toute leur place* ». Lorsque l'assistant(e) acquiert un niveau de spécialisation « important », un changement de métier s'opère.

Contrainte par ces évolutions, la fonction administrative est passée d'une simple activité technique d'exécution à une activité élargie, à la croisée des chemins entre de multiples sphères de compétences. C'est pourquoi le contour de l'emploi tend à se complexifier autour de la spécialisation.

La fonction d'assistant(e) de direction ou d'équipe semble majoritairement constituée d'activités de soutien, celle de l'assistant(e) spécialisé(e) comporte une part d'activités de soutien et d'activités déléguées. Dans les PME/PMI, l'activité de l'assistant(e) comportera une part importante d'activités déléguées par le responsable notamment dans les domaines de l'administration générale, comptable et commerciale.

Quelques exemples de spécialisation

- L'assistant commercial est un collaborateur indispensable au développement des ventes. Maîtrisant les outils bureautiques, il se doit d'élargir ses champs de compétence pour répondre à la fois aux besoins des collaborateurs de son service mais également pour orienter le client et ses demandes vers le bon interlocuteur.
- L'assistant comptable saisit les écritures comptables, gère des comptes de tiers, effectue des rapprochements bancaires...et exécute les tâches de secrétariat.
- Proche collaborateur d'un juriste, l'assistant juridique est à la fois un professionnel de la bureautique et un praticien du droit. Il est présent dans les cabinets juridiques ou les services juridiques d'une grande entreprise.
- Recruter, former, gérer les congés et les plannings, les plans de recrutement et de formation..., l'assistant RH participe à des actions où l'erreur et l'improvisation n'ont pas leur place. Métier de rigueur et de contact, l'assistant RH appuie son dirigeant dans des tâches stratégiques pour l'entreprise.

Exemple d'évolution du métier (illustré à partir d'un responsable d'une agence de travail temporaire)

Dans les agences de travail temporaire, les assistant(e)s d'agence ont une fonction en pleine évolution : plutôt chargé(e)s classiquement de l'accueil et de la gestion administrative des contrats d'intérim (rédaction des contrats, enregistrement des relevés d'heures à la production d'une facture), ils/elles interviennent de plus en plus sur les missions des chargés de recrutement (recrutement) et du responsable d'agence (suivi de clientèle) et assistent donc les autres professionnels dans tous les métiers de l'agence. De plus en plus, il est demandé à ces assistant(e)s d'avoir une dimension commerciale, notamment pour assurer une meilleure interface avec le client ; ce qui se traduit par une évolution très nette dans les profils recherchés, à plus forte dimension commerciale.

Cet exemple paraît assez significatif des évolutions qui sont en train de s'opérer dans le métier et renvoie finalement au rôle de l'assistant(e) d'équipe ou de l'assistant(e) spécialisé(e), qui prend en charge une partie de l'activité de l'équipe, du service par extension.

La gestion des ressources humaines

Féminisation et vieillissement

Parmi toutes les évolutions qui touchent la fonction, une seule semble traverser l'histoire du métier avec une grande constance, c'est celle du caractère typiquement féminin du métier qui n'évolue pas, lié non à des éléments objectifs sur les gestes effectués ou sur l'environnement du poste mais à un constat : ces postes ont toujours été occupés par des femmes. Quels que soient la qualification ou les responsabilités, les postes sont occupés à 99% par des femmes.

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat connaissent un vieillissement plus important que celui observé au niveau régional tous métiers confondus (moyenne d'âge de 43 ans sur les métiers du secrétariat contre 41 ans tous métiers confondus en Auvergne).

Le poids des jeunes (part des moins de 25 ans) apparaît relativement faible : 6,2% contre 8,2% tous métiers confondus.

Ce vieillissement pose également le problème de la requalification ou du reclassement du personnel, dans un contexte d'allongement des carrières (recul de l'âge du départ à la retraite) et d'arrivée dans les entreprises de jeunes candidats beaucoup plus diplômés que leurs prédécesseurs.

Si aujourd'hui l'essentiel des recrutements se réalisent au moins au niveau du baccalauréat, la majorité des secrétaires arrivaient auparavant dans la profession avec un niveau de formation inférieur. Pour bon nombre de ces secrétaires, une expérience professionnelle leur aura permis d'atteindre des niveaux de qualification plus élevés, bien que pas toujours reconnus. D'autres encore n'auront pas bénéficié des mêmes opportunités et il leur sera difficile de passer le cap qui leur permettra de répondre aux nouvelles exigences des employeurs. Or, nous l'observeront un peu plus loin dans l'analyse, non seulement le BTS est de plus en plus demandé à l'embauche mais il est devenu, dans les entreprises, le référent qui caractérise l'évolution du métier.

Il convient de prévenir les risques de dichotomie entre une population vieillissante, dont une grande partie reste peu qualifiée et une population jeune et diplômée. Plusieurs propositions vont dans ce sens. Il s'agit notamment d'encourager les initiatives, surtout de formation, dont le but est d'aider les secrétaires et assistant(e)s appelé(e)s à accéder à des tâches plus qualifiantes. Concernant les PME, cela demande de favoriser les démarches d'évaluation des besoins de formation et de mobiliser les dispositifs d'aide au remplacement de salariés en formation, car l'absence d'un(e) secrétaire dans une petite organisation est un problème délicat.

Il convient également de développer des modes de validation de l'acquis de l'expérience (VAE) qui constituerait un outil pour les secrétaires et assistant(e)s candidat(e)s à la mobilité. Toutefois, il est également à noter que ces propositions pose des problèmes compte tenu notamment des difficultés de la profession à s'organiser et du statut de profession dans l'entreprise.

Des métiers qui allient compétences techniques et compétences relationnelles

Du savoir faire au savoir être

L'étendue et le contenu des compétences des secrétaires et assistant(e)s dépendent de leur environnement managérial immédiat que l'on peut caractériser par le service, le nombre de responsables pour lesquels il travaille, leurs fonctions, les modes d'organisation du travail, la mobilité de l'encadrement et surtout les degrés de délégation du ou des supérieurs vers l'assistant.

Les attentes aujourd'hui attendues d'un(e) assistant(e) peuvent se caractériser autour de deux grands types de compétences : techniques et comportementales ou de savoir être.

Les compétences techniques

- La maîtrise de la communication écrite et orale renvoie à une des premières qualités qui est recherchée, à savoir un bon niveau de culture générale qui assure en principe une maîtrise écrite et orale de la langue française. Les qualités rédactionnelles et d'expression orale sont en effet des compétences minimales nécessaires à maîtriser. Sans une pleine maîtrise de celles-ci, l'accès à un emploi d'assistant(e) paraît aujourd'hui quasiment impossible, et ceci vaut quelle que soit la taille de l'entreprise.
- La maîtrise des outils bureautiques est un élément essentiel de l'employabilité. Cela constitue une compétence de base aujourd'hui demandées à un(e) assistant(e). L'excellence est, toutefois, recherchée sur les outils bureautiques puisque l'assistant(e) doit apporter une valeur ajoutée à l'équipe pour laquelle il/elle collabore d'autant que cette excellence sert à la production de documents, mais également à la gestion de planning, à l'organisation de réunions internes, au classement et à l'archivage d'information dématérialisée.
- Les organisations, quelle que soit leur taille, baignent dans un environnement de plus en plus largement ouvert à l'international. Ces relations nouvelles nécessitent non seulement des compétences linguistiques professionnelles, favorables aux échanges avec les partenaires internationaux mais aussi une connaissance culturelle qui favorise la compréhension et la communication. La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères devient, par conséquent, un critère de sélection incontournable dans le recrutement, dès lors que le domaine d'activité de l'entreprise s'y prête. Paradoxalement, l'usage des langues étrangères une fois en poste n'apparaît plus comme aussi primordial selon une étude des structures Randstad et Prometis. Cette analyse est confirmée par le directeur d'un cabinet de recrutement.
- L'assistant(e) devient le vecteur de l'information en contribuant à la production, à l'organisation, à la diffusion de ce flot d'informations qui devient considérable. Les professionnels soulignent que « *les assistant(e)s ont acquis un rôle essentiel dans la conservation des traces, dans l'aiguillage, la gestion de l'information, l'archivage* ». Une autre compétence est mise en avant ayant trait à la confidentialité, à la sécurisation de propos. En effet, l'assistant(e) est souvent en connaissance d'informations dont il/elle ne doit pas se séparer.

Des compétences comportementales

L'exercice de la fonction devient tout à la fois plus technique et plus relationnel. Les attentes dans le domaine comportemental sont jugées prioritaires. Dans le même temps, ce rôle exige une excellente vision du fonctionnement général de l'entreprise (activités, organisation ...) et de son environnement (identification des principales parties prenantes).

- D'importantes évolutions sont observées au niveau comportemental : on demande désormais à un(e) assistant(e) d'être le point nodal de contacts entre les différents éléments du service, au sein de l'entreprise comme à l'extérieur, de développer en conséquence un relationnel fort, d'être capable de travailler en équipe, avec des interlocuteurs différents, d'être à l'écoute... Au sein du Groupe témoin, la discussion s'est focalisée sur l'exigence dans les "savoirs-être", désignés aussi comme "savoir-faire relationnels", "culture générale". La dimension relationnelle passe donc au premier plan de ce métier d'interface surtout depuis l'avènement de l'assistantat d'équipe.

- La disponibilité, la capacité d'adaptation, la réactivité, le sens du contact, le sens du service etc. sont autant de qualités recherchées par les employeurs, utiles à l'exercice de la fonction. Il faut savoir, en effet, faire preuve d'organisation et de rigueur sur l'ensemble des aspects du poste. L'adaptation implique que les personnes soient en faculté de comprendre l'organisation et ses enjeux politiques, stratégiques, de savoir se positionner, visualiser la hiérarchie.
- On lui demande également de plus en plus d'autonomie dans sa production : dans la mesure où une partie des tâches du service, de l'équipe, du département lui sont transférées, elle doit être autonome dans la réalisation de ces tâches. Cela se concrétise, par exemple, par l'établissement de budgets sur des projets, le suivi de tableaux de bord, de dossiers...

Élévation du niveau de formation dans les recrutements

Entre le baccalauréat professionnel et le BTS (le BEP n'est plus un niveau d'insertion pour les fonctions de secrétaire et assistant(e)), les différentes enquêtes montrent que, désormais, le niveau III devient le niveau de référence de recrutement pour les entreprises. Si le cœur de métier est sensiblement le même (communication écrite et orale, traitement et archivage de l'information, organisation des ressources et des activités), le champ spécifique d'intervention de l'assistant(e) auprès de cadres ou de dirigeants le confronte aux enjeux de la préparation de la prise de décision. Les compétences du technicien supérieur doivent donc dépasser le simple caractère opérationnel des activités. Il est d'ailleurs significatif que lors des entretiens avec les professionnels, la maîtrise des outils bureautiques soit considérée comme un acquis alors qu'à l'inverse sont mis en avant des qualités liées à la communication l'adaptabilité, l'autonomie, le sens de l'initiative et la capacité à analyser et comprendre l'environnement organisationnel.

Les BTS assistant de manager, assistant de gestion PME-PMI arrivent en tête des diplômes demandés (menés si possible en alternance). Certains employeurs et agences d'intérim s'intéressent également aux titulaires des BTS management des unités commerciales ou commerce international, voire d'une licence de langues ou de droit de façon marginale.

Toutefois, des témoignages soulignent également le fait que « *de nombreux élèves titulaires du Bac Professionnel Secrétariat parviennent à insérer. L'élève qui aura connu plusieurs stages dans des entreprises différentes lors de son cursus scolaire sera tout aussi employable* ». Il a également été mentionné que l'alternance permettrait une intégration meilleure au monde de l'entreprise qu'en formation initiale.

Vers un recrutement BAC + 2 dans les grandes entreprises ...

Dans la plupart des entreprises de grande taille, le niveau de recrutement concernant les métiers s'assistant(e)s est au minimum un bac +2. La demande d'un diplôme élevé ne renvoie pas prioritairement au besoin de savoir faire mais à une garantie supposée de culture générale et de comportement.

Pour des postes d'assistant(e)s spécialisé(e)s, les entreprises vont rechercher des compétences liées à la connaissance de procédures dans un domaine d'activité spécifique. Ce sont en général des assistant(e)s d'équipe qui ont enrichi leur poste de travail en prenant en charge une partie de l'activité à laquelle ils/elles sont rattaché(e)s. Un point significatif dans l'analyse, partagé par l'ensemble des acteurs du groupe témoin, concerne la multiplication des intitulés mentionnant une spécialisation qui peut s'orienter au service d'une fonction dans l'entreprise (commercial, juridique, comptabilité, ressources humaines ...), ou au service d'une profession (domaine médical, notaire etc.).

Dans le cadre de la spécialisation, les professionnels auront tendance à ouvrir davantage leurs critères de recrutements et parfois même à sortir des diplômés d'assistant(e)s pour aller vers des

diplômes qui spécialisent sur des fonctions (type ressources humaines, commercial, etc.). A titre d'exemple, dans l'immobilier, pour des postes d'assistant(e)s commercial(e)s, les professionnels privilégieront des BTS immobiliers ou encore dans les agences d'intérim, pour des postes d'assistant(e)s d'agence, ils auront recours à des BTS à connotation commerciale. « *Une entreprise aura plutôt tendance à recruter un(e) assistant(e) RH qui sort d'une école de commerce, d'une licence professionnelle RH plutôt qu'un(e) assistant(e) RH secrétaire* ».

... et davantage d'expérience dans les PME

Dans les TPE et les PME, il semblerait que l'expérience soit primordiale et moins le niveau de qualification. Il s'agit d'assistant(e)s polyvalent(e)s, capables de s'immerger dans de nombreux aspects de la vie de la structure. Bras droit du chef d'entreprise, l'assistant(e) assure différentes fonctions qui vont de l'accueil téléphonique à la gestion des fournitures en passant par la facturation et les écritures comptables. Les profils sont plus polyvalents, voire ont développé une double compétence. Derrière le terme de polyvalence, se cachent des missions très variées qui renvoient souvent à des spécialisations : comptabilité, commercial, paie. « *Dans les PME du bâtiment, ce sont parfois de véritables adjoints au chef d'entreprise* ».

Le profil des assistant(e)s dans ces entreprises milite largement en faveur du BTS Assistant de gestion PME/PMI garantissant des compétences personnelles dans la prise d'initiatives, la répartition des tâches et développant la communication avec les autres salariés de l'entreprise.

« *On cherchera une personne avec de l'expérience plutôt qu'un jeune diplômé. Il s'agit d'un profil qui correspond mieux aux petites structures* ».

Evolution dans les pratiques de recrutement

Il y a une dizaine, une vingtaine d'années, les recrutements se focalisaient sur des aspects techniques qui constituaient une plus-value. Il n'en va plus de même aujourd'hui puisque les personnes qui se portent candidates sur des postes de secrétaires et assistant(e)s possèdent ce bagage technique. Le directeur d'une entreprise de travail temporaire observe dans les recrutements que les éléments permettant de faire la différence entre les candidats ont davantage trait au savoir être, à la culture de l'entreprise.

Désormais l'alternance est de plus en plus utilisée par les entreprises comme une pré embauche : cela permet à la fois de tester le candidat avant un recrutement définitif et d'instaurer une relation de confiance.

De la même façon, l'intérim constitue une modalité importante de recrutement. Pour l'entreprise qui recrute, le recours à l'intérim constitue un avantage certain puisque les candidat(e)s ont été « testé(e)s par les sociétés d'intérim »

Des parcours professionnels non prédéterminés

Des mobilités possibles

Il semblerait que, dans sa carrière, l'assistant(e) puisse passer, en jouant de la mobilité interne ou externe, par un ou plusieurs profils. Le développement vers les fonctions d'assistant(e) de direction ou d'assistant(e) spécialisé(e) étant le résultat d'appétences et/ou d'opportunités. Le poste de « *secrétaire-assistant(e) généraliste ou junior* » peut permettre un début de carrière dans des fonctions qui constituent les compétences de base ou les tâches classiques du métier. Les développements professionnels dans des fonctions d'encadrement sont rendus possibles, en particulier chez les assistant(e)s spécialisé(e)s qui ont suffisamment développé des compétences dans leur domaine de spécialité pour que des responsabilités dans ces domaines leur soient confiées.

Ainsi, ces évolutions sont plutôt favorables à l'épanouissement des personnes : en effet, la spécialisation de l'assistantat ouvre des perspectives nouvelles d'évolution dans les entreprises; en rentrant comme assistant(e) au service d'une équipe puis d'une activité spécialisée, s'ouvre alors une possibilité de poursuivre sa carrière par le développement de compétences en tant que professionnel de la spécialité. Cela peut donc devenir un poste tremplin pour progresser dans l'entreprise. Les ressources humaines, l'assistance commerciale, la documentation et la publication, la communication et la publicité et certains métiers de branches (immobilier, assurance) semblent représenter des domaines au sein desquels les assistant(e)s peuvent progresser, notamment parce que la dimension relationnelle y est privilégiée. Si les conditions s'y prêtent (activités en développement, formations complémentaires, promotions), l'évolution sera continue.

A contrario, les domaines juridiques, médicaux, comptables ou financiers semblent réserver moins de possibilités de progression car ils créent des barrières (apprentissage très balisé, formations longues) difficiles à franchir pour atteindre des niveaux supérieurs. On évoquera davantage des spécialités à évolution discontinue.

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que l'évolution dans les parcours professionnels se trouve trop souvent limitée, d'abord parce que les employeurs comme les secrétaires et assistant(e)s, n'envisagent pas un vrai développement professionnel, ensuite parce que cette population ne bénéficie que très rarement de la formation professionnelle continue.

« *On devient l'assistante ou la secrétaire que l'on a envie d'être. Les individus doivent se prendre en main, les métiers, les compétences évoluant de façon permanente, il faut être conscient que nous avons besoin de formation au début du parcours mais surtout tout au long de la vie* ». Il ressort des échanges que les facteurs favorisant l'évolution professionnelle des secrétaires et assistant(e)s relève de la motivation, de l'envie, de la pro-activité, mais également des compétences et de l'accès à la formation professionnelle, et ceci est spécifique à chacun.

Une profession en recherche d'identité

La profession de secrétaire a longtemps souffert d'une connotation péjorative et d'une ambivalence liée à un rôle de « domesticité » surreprésenté (services à la hiérarchie) et à une mission de conseil sous-évaluée.

Toujours minoritaires, insuffisamment reconnu(e)s dans les organisations qui les emploient, la distinction d'une identité collective des secrétaires/assistant(e)s est entravée par le caractère transversal de la profession. Le fait que les métiers du secrétariat et de l'assistantat soient présents dans l'ensemble des secteurs d'activité mais n'en constituent que rarement le cœur entraîne le fait que la plupart des branches professionnelles ne soient donc pas prioritairement amenées à intervenir sur ce champ, alors même que les différents acteurs s'accordent à reconnaître leur rôle essentiel dans le bon fonctionnement d'une organisation. En effet, avec l'extension des responsabilités endossées et les gains d'autonomie, les métiers du secrétariat et de l'assistantat connaissent un réel enrichissement et devraient se débarrasser progressivement de l'image stéréotypée associée à l'exécution de tâches simples et répétitives. Ce signal de progression qualitative joue en faveur de l'attractivité du métier.

Toutefois, en analysant le positionnement des emplois de secrétaires dans les conventions collectives de branches, il apparaît que ces métiers ne s'inscrivent pas véritablement dans une logique de filière, impliquant ainsi un grand handicap en matière de dialogue social. Les emplois de secrétaires et assistant(e)s, dans les conventions collectives et accords d'entreprise, accusent un retard par rapport au travail réel et au rôle des secrétaires dans les entreprises. Les postes y sont déclinés sur la base de la maîtrise de la dactylographie et de la sténographie, le phénomène de spécialisation n'est absolument pas identifié et des responsabilités devenues courantes ne sont envisagées que pour de très rares postes de secrétaires de direction.

Ce retard tient en partie à l'absence de représentation professionnelle, davantage accentuée en Auvergne puisqu'il n'existe pas d'association professionnelle qui permettrait, au niveau local, de

promouvoir le métier notamment auprès des jeunes élèves alors que des réseaux ont été constitués dans de nombreuses régions.

La Présidente et la Vice Présidente de la Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistanat, ayant participé à cette démarche prospective de manière active, ont pris conscience du manque de représentation du métier en Auvergne. C'est pourquoi la Fédération s'est lancée dans une démarche de création d'une association en Auvergne.

Le système de formation régional

Descriptif du dispositif de formation

L'émergence de l'assistantat a défini de nouveaux enjeux pour le système de formation. Des niveaux de responsabilité, d'autonomie souvent accrus et l'exigence de compétences spécifiques provoquent un glissement dans les types de diplômes offrant l'accès à l'emploi. Pour la population en poste, la formation continue représente un outil important dans la poursuite des qualifications, et continue d'offrir des perspectives dans les projets professionnels individuels.

Il existe sept diplômes de l'Education Nationale (toutes options confondues) d'une trentaine de Titres Homologués, de six Certificats de qualification professionnelle (CQP) et de plusieurs titres du ministère chargé du travail, préparés par l'AFPA, le CRP La Mothe. Il s'agit du titre d'agent administratif.

Les diplômes de l'Education Nationale :

Niveau V

- Le Brevet d'Etudes Professionnelles secrétariat (BEP) qui était devenu l'étape préparatoire au baccalauréat professionnel a désormais disparu et ne constitue plus un diplôme d'insertion.

Niveau IV

- Le Baccalauréat Professionnel Secrétariat (Bac Pro) s'est positionné comme un diplôme d'entrée dans la vie active. Depuis la rentrée 2009, les établissements proposent le Bac Pro en trois ans. Le BEP secrétariat est alors transformé en première année du Bac Pro.
- Le Baccalauréat Sciences et technologies de la gestion (Bac STG) offre moins de possibilité d'insertion aux élèves souhaitant quitter le système éducatif. Cela confirme sa vocation de tremplin vers la préparation d'un BTS et notamment le BTS assistant de gestion PME/PMI.

Niveau III

- La création du BTS Assistant de Manager résulte de la fusion des BTS Assistant de direction et Assistant secrétaire trilingue dont les 1ères rentrées ont eu lieu en 2008.
- Le BTS Assistant de gestion PME/PMI dont le cœur de métier est l'administration générale d'une petite structure auprès de son dirigeant.

Des chances d'insertion de plus en plus symbolisées par le BTS

Ces BTS sont les diplômes le plus souvent demandés par les entreprises pour devenir assistant(e). Ils se préparent en 2 ans après le bac, dans des établissements publics ou privés. Accessibles en priorité après le bac STG, ces BTS peuvent également se préparer en apprentissage, contrat de professionnalisation ou formation continue.

Le DUT gestion des entreprises et des administrations (DUT GEA) ouvre également les portes aux métiers de secrétaires et assistant(e)s selon les professionnels. Il semblerait également que les masters en langues, droit, sciences économiques, AES, complétées par une formation en secrétariat soient appréciées par les entreprises (à la marge).

Pour des postes d'assistant(e)s spécialisé(e)s, les entreprises auront tendance à ouvrir davantage leurs critères de recrutements et parfois même à sortir des diplômés d'assistant(e)s pour aller vers des diplômes qui spécialisent sur des fonctions.

A titre d'exemple, dans le domaine :

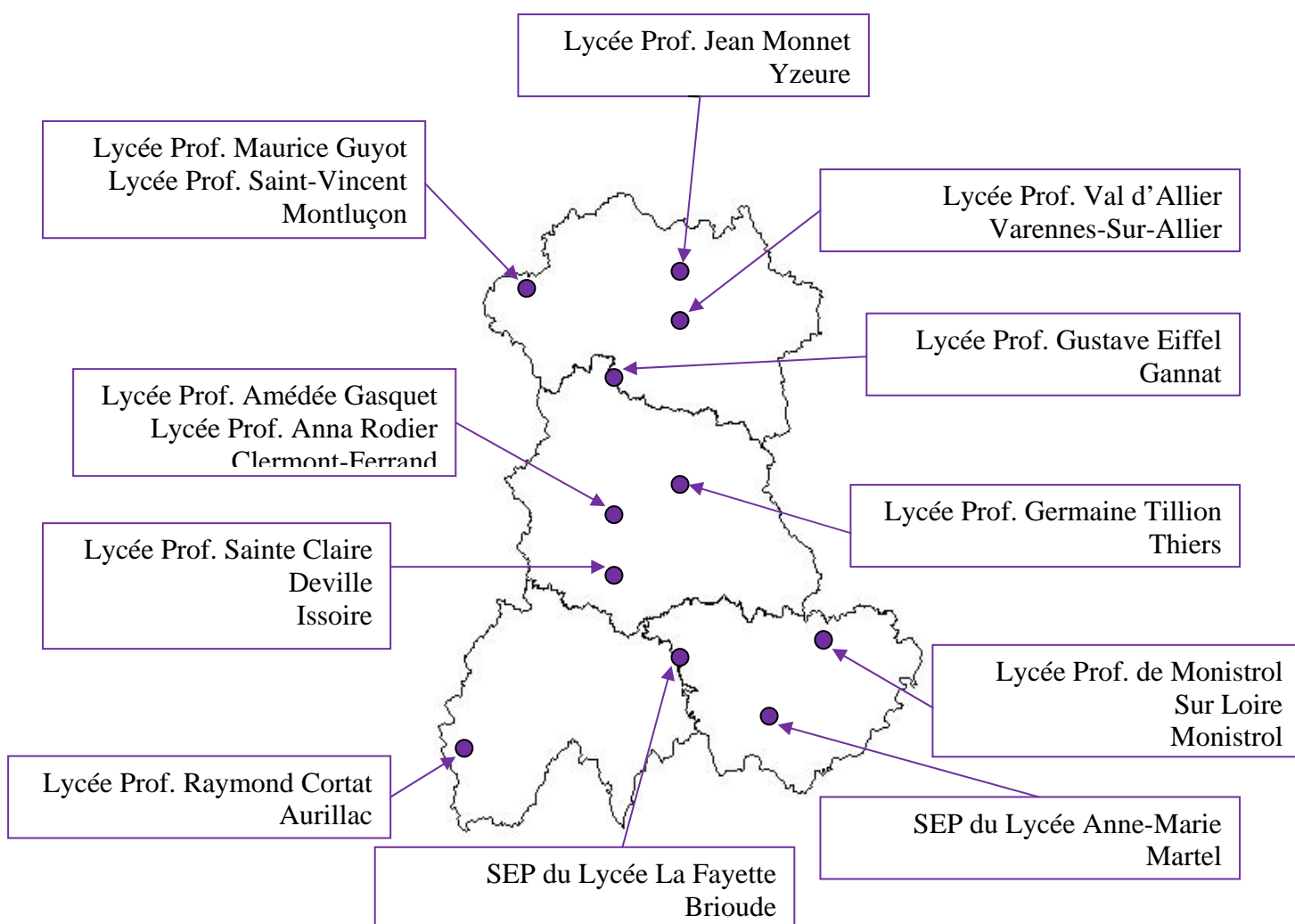
- Commercial : BTS commercial / DUT Gestion administrative et commerciale
- Ressources humaines : DUT GEA (gestion des entreprises et des administrations) / Licence professionnel Ressources humaines
- Médical : Certification de qualification professionnelle de secrétaire médico-sociale
- Immobilier : BTS immobiliers etc.

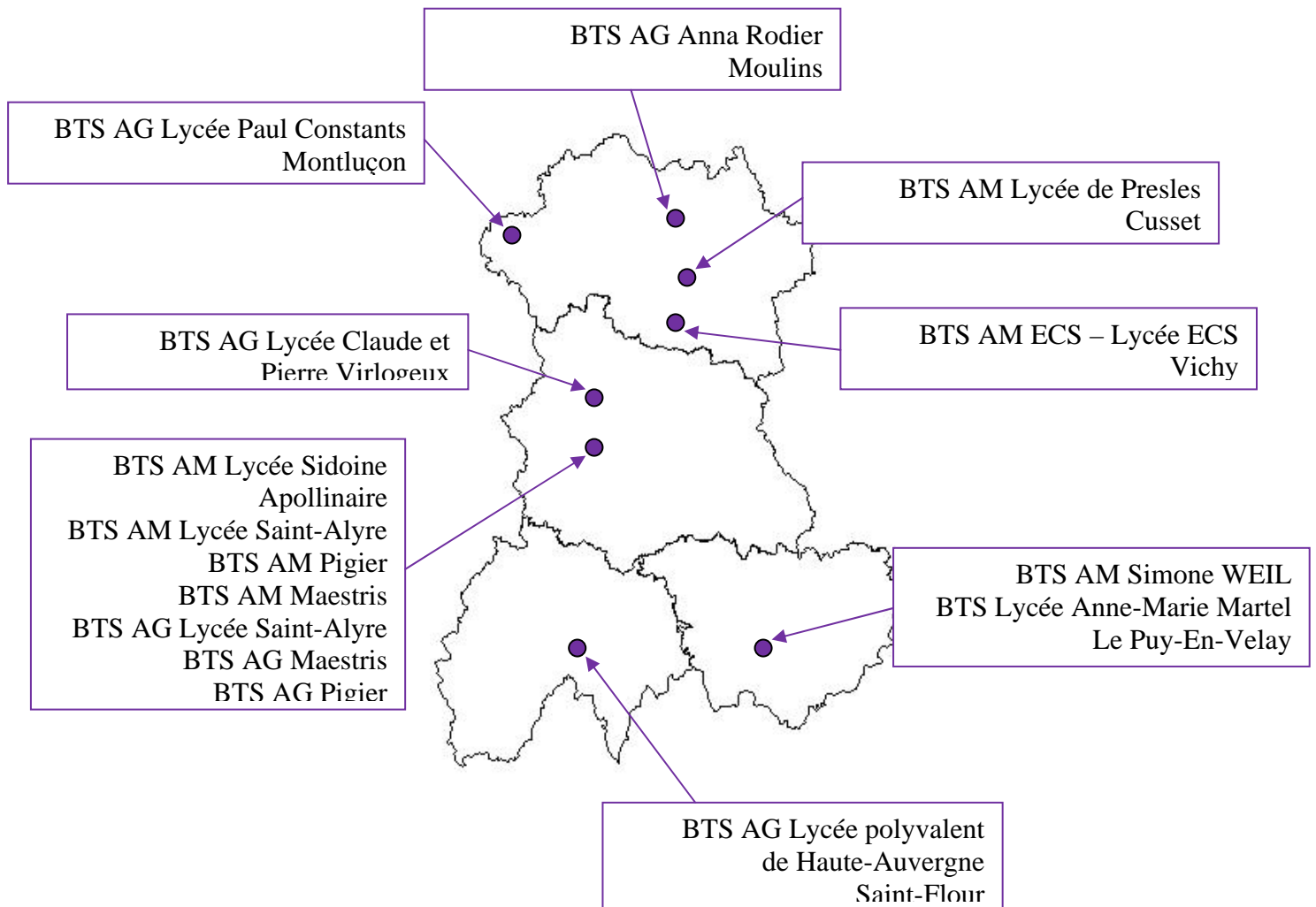
Une offre de formation équilibrée

La cartographie actuelle de l'offre de formation présente un dispositif régional riche et réparti sur l'ensemble du territoire ; ce maillage territorial peut constituer une réponse à la faible mobilité géographique des élèves et étudiants de niveau III et IV. « *Il s'agit d'une offre de formation de proximité, qui intéresse directement l'économie locale (y compris le BTS) alors que c'est rarement le cas* » souligne une conseillère en formation.

Contrepartie de ce maillage territorial (unaniment salué par les professionnels), les élèves sont peu mobiles. Le parcours de formation est parfois choisi par les familles en fonction de difficultés économiques et/ou sociales. La conséquence de cette absence de mobilité se traduit par le caractère parfois erratique des trajectoires professionnelles et la nécessité de proposer des filières de proximité pour éviter les ruptures de parcours de formation.

La cartographie de l'offre de formation initiale (BAC PRO Secrétariat)





Une offre de formation initiale en mutation

Les transformations managériales, organisationnelles et technologiques qui traversent désormais les organisations affectent considérablement la fonction d'assistant(e).

Les référentiels ont par conséquent été refondus à la lumière de ces évolutions qui ont des répercussions sur les compétences attendues.

Tous les diplômes de la filière secrétariat/assistantat ont fait l'objet de rénovation.

Jusqu'à présent, le Baccalauréat Professionnel Secrétariat se préparait en deux années après un BEP Secrétariat. Il fallait donc quatre ans (2+2) pour l'obtenir, soit une année de plus que pour un Baccalauréat général ou technologique. Avec la réforme, les deux années de BEP sont remplacées par une seconde professionnelle dont le contenu est réaménagé sur la base des programmes des BEP. La rénovation du Bac Professionnel (qui est en cours) a pour objectif « *de tirer vers le haut le diplôme* », de faire face aux évolutions du métier en permettant aux élèves de maîtriser une nouvelle langue, d'accomplir une période de formation en milieu professionnel sur une période de trois ans, dès la classe de seconde professionnelle. La situation sera différente selon que l'entreprise

accueillera un élève de terminale qui aura bénéficié de deux années d'expérience ou d'un élève de seconde beaucoup plus jeune issu de la classe de troisième. Dans ce cadre, le tutorat prend toute son importance, les entreprises devant s'adapter au public qu'ils accueillent.

Toutefois, il est noté par les représentants de l'Education Nationale qu'ils ont quelques difficultés à positionner leurs élèves en entreprise notamment lors de la première année. Ce sont des élèves issus de la classe de troisième, en difficulté, ayant parfois choisi la filière par défaut, donc des jeunes ne possédant pas encore l'esprit d'initiative, d'autonomie qui leur permet d'être efficaces au sein de l'entreprise.

La création du BTS Assistant de Manager, qui résulte de la fusion des BTS Assistant de direction et du BTS Assistant secrétaire trilingue, avait pour objectif de répondre aux besoins d'évolution évoqués précédemment (technologiques, organisationnels, managériaux) et répondre au mieux aux attentes des professionnels. La réforme visait plutôt la suppression du BTS Assistant secrétaire trilingue rendu obsolète par la nécessité pour tout(e) assistant(e) de maîtriser une voire deux langues étrangères. Peu connu des entreprises, dévalorisé par l'image qu'il renvoyait auprès des étudiants eux-mêmes, ce BTS, dont les effectifs régressaient, rentrait en concurrence avec les titulaires du BTS Assistant de direction ou commerce international. Peu fréquent dans les offres d'emploi, il ne semblait plus correspondre à des compétences professionnelles attendues.

Ce BTS Assistant de Manager (BTS AM) reprend donc l'essentiel du contenu de la formation du BTS Assistant de direction mais est renforcé en langues étrangères pour répondre à l'internationalisation croissante des entreprises et essayer de coller à l'évolution du métier. Les étudiants du BTS ont désormais l'obligation de conduire un stage dans une entreprise à l'étranger ou dans une entreprise française à vocation internationale. Les membres de l'Education Nationale soulignent que, dans le cadre de la rénovation de ce BTS Assistant de Manager, les professionnels souhaitent élever le niveau de technicité et de compétence des assistant(e)s de manière à revaloriser le métier qui souffre d'un déficit d'image. Le métier est désormais positionné sur des activités de soutien à un manager et non plus sur des activités de secrétariat. Les programmes tels qu'ils sont définis dans le nouveau référentiel du BTS Assistant de manager ont pour objectif de favoriser l'esprit d'initiative, d'adaptabilité, la curiosité etc.

Il est également mentionné que « *la rénovation du BTS Assistant de manager a pour objectif de permettre aux étudiants de poursuivre en licence professionnelle afin de se spécialiser* ». Il s'agira de licence pro dans le domaine juridique (activités juridiques, spécialités assistant juridique), des ressources humaines (licence pro gestion des ressources humaines et technologie de l'information et de la communication), du management (licence pro management des organisations spécialité management des PME/PMI) etc.

Le BTS Assistant de gestion PME/PMI a été rénové et devient à référentiel commun européen, nouveau référentiel qui s'appliquera à la rentrée 2009 et concernera les inscriptions en première année. Ce référentiel met l'accent sur la dimension internationale des activités des entreprises, sur la prise en compte des risques inhérents à toute activité commerciale ou industrielle mais aussi sur des préoccupations spécifiques des dirigeants de petites et moyennes entreprises.

Poursuites d'études favorisées par des mesures pro actives

Le Baccalauréat Sciences et technologies de la gestion (Bac STG) constitue un tremplin vers la préparation du BTS assistant de gestion PME/PMI. Dans ce cadre, une passerelle est mise en place au sein du lycée Sidoine Apollinaire qui, aux dires des professionnels de l'Education Nationale, donne des résultats tout à fait satisfaisants.

En théorie, le Bac Professionnel a « *vocation à faire de l'insertion professionnelle* ». Mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, les équipes pédagogiques conseillent vivement une

poursuite d'études en BTS assistant de manager, ou assistant de gestion PME-PMI à référentiel commun européen.

En 2009, une section du BTS Assistant de manager s'est ouverte, toujours au lycée Sidoine Apollinaire, réservée à des élèves titulaires d'un Bac Professionnel bénéficiant d'un accompagnement pédagogique spécifique. Pour favoriser au mieux l'intégration de ces élèves, des réunions de travail entre les équipes pédagogiques du Lycée Amédée Gasquet (Bac Pro) et du lycée Sidoine Apollinaire ont été mises en place en amont.

Les professionnels de l'Education Nationale mettent en avant, pour les élèves issus du Bac pro Secrétariat, des difficultés liées aux disciplines linguistiques, à l'économie, au droit etc. qui peuvent entraver leur réussite lorsqu'ils intègrent le BTS Assistant de Manager. A contrario, ce sont des élèves performants d'un point de vue professionnel, très appréciés des entreprises. Les professionnels sont conscients qu'ils doivent adapter leur contenu de formation afin de trouver le juste équilibre entre l'enseignement général et l'enseignement professionnel.

Les professionnels de l'Education Nationale constatent que, depuis quelques années, les élèves poursuivent leurs études afin d'obtenir un niveau de qualification élevé et ainsi de faciliter leurs parcours dans l'emploi. Pour d'autres, cette poursuite d'études constitue un tremplin pour pouvoir se présenter à des concours de la fonction publique qui nécessite un niveau Bac+2, Bac +3.

Faible attractivité

La filière « secrétariat/assistanat » est une spécialité à grande capacité d'accueil maillant parfaitement le territoire, les différentes sous-préfectures accueillant toutes les formations.

De fortes capacités d'accueil pour une attractivité faible

L'analyse de la demande sociale à travers les vœux d'affectation des jeunes au moment de la troisième, puis une fois dans l'enseignement professionnel, au moment de l'orientation vers les différents BTS, permet de mesurer l'attractivité de la filière auprès des jeunes en formation initiale.

Le taux d'attractivité post-troisième se situe parmi les plus faibles de la région, ce qui conduit à partager un double constat :

- l'importance des « malgré nous » dans les sections du Bac Professionnel Secrétariat où une grande partie des élèves n'a pas souhaité cette orientation, mais n'ayant pas été acceptés dans d'autres filières, l'ont été par défaut.
- Les professionnels soulignent également le fait que « l'attractivité est variable en fonction notamment de la localisation des établissements » traduisant « un effet établissement ». En effet, le lycée, situé au cœur du centre ville de Clermont-Ferrand sera toujours plus attractif que celui présent en milieu rural par exemple.

Cette orientation subie se traduit chez la majorité des élèves par une absence de motivation et de projet professionnel, bien souvent à l'origine de mauvais résultats scolaires, d'un absentéisme chronique et de décrochage scolaire.

Ces jeunes n'ont pas toujours les pré-requis nécessaires pour l'exercice de ces métiers, à savoir la maîtrise de la langue française mais aussi le comportement nécessaire (présentation de soi, communication, motivation, discipline...). Le constat est en effet le suivant : « *les manques en matière de maîtrise de la langue française et de culture générale de base sont particulièrement pénalisants dans les métiers du secrétariat et de l'assistanat* ».

Les professionnels mettent en avant plusieurs profils d'élèves au sein du Bac Pro Secrétariat :

- Des élèves ayant « choisi » la voie professionnelle, s'inscrivant dans une dynamique de parcours et qui par conséquent seront amenés à poursuivre en BTS (avec plus ou moins de réussite).
- Des élèves qui souhaitaient quitter le système éducatif à la fin de la classe de troisième, ont choisi cette filière par défaut, et vont connaître un décrochage scolaire.
- Des élèves ayant également choisi la voie professionnelle par défaut qui vont se sentir revalorisés par le biais de l'enseignement professionnel.

Attractivité des diplômes

- Le BEP secrétariat (qui a désormais disparu) : taux d'attractivité inférieur à la moyenne toutes formations confondues (77 vœux pour 100 places disponibles contre 122 vœux pour 100 places disponibles)
- Le BAC Professionnel Secrétariat (en 3 ans) 84 vœux pour 100 places (130 vœux pour 100 places disponibles pour les formations de niveau IV)
- Les BTS avec 85 vœux pour 100 places (meilleure attractivité du BTS assistant de gestion de PME/PMI que le BTS assistant de manager qui a vu le jour il y a peu).

A noter des disparités régionales particulièrement importantes, le Puy-de-Dôme étant beaucoup plus attractif que les 3 autres départements (des taux meilleurs supérieurs à 100% concernant toutes les formations excepté pour le BTS Assistant de manager).

La faible attractivité de la filière secrétariat/assistantat s'explique en partie, selon le responsable d'un CIO, par la définition floue qui règne autour de ces métiers et de leur évolution dans l'esprit des jeunes. Les métiers du secrétariat et de l'assistantat souffrent d'un déficit d'image. « *Il existe encore cette image de la secrétaire qui tape à la machine, qui se fait les ongles, et qui prépare le café à son patron* ».

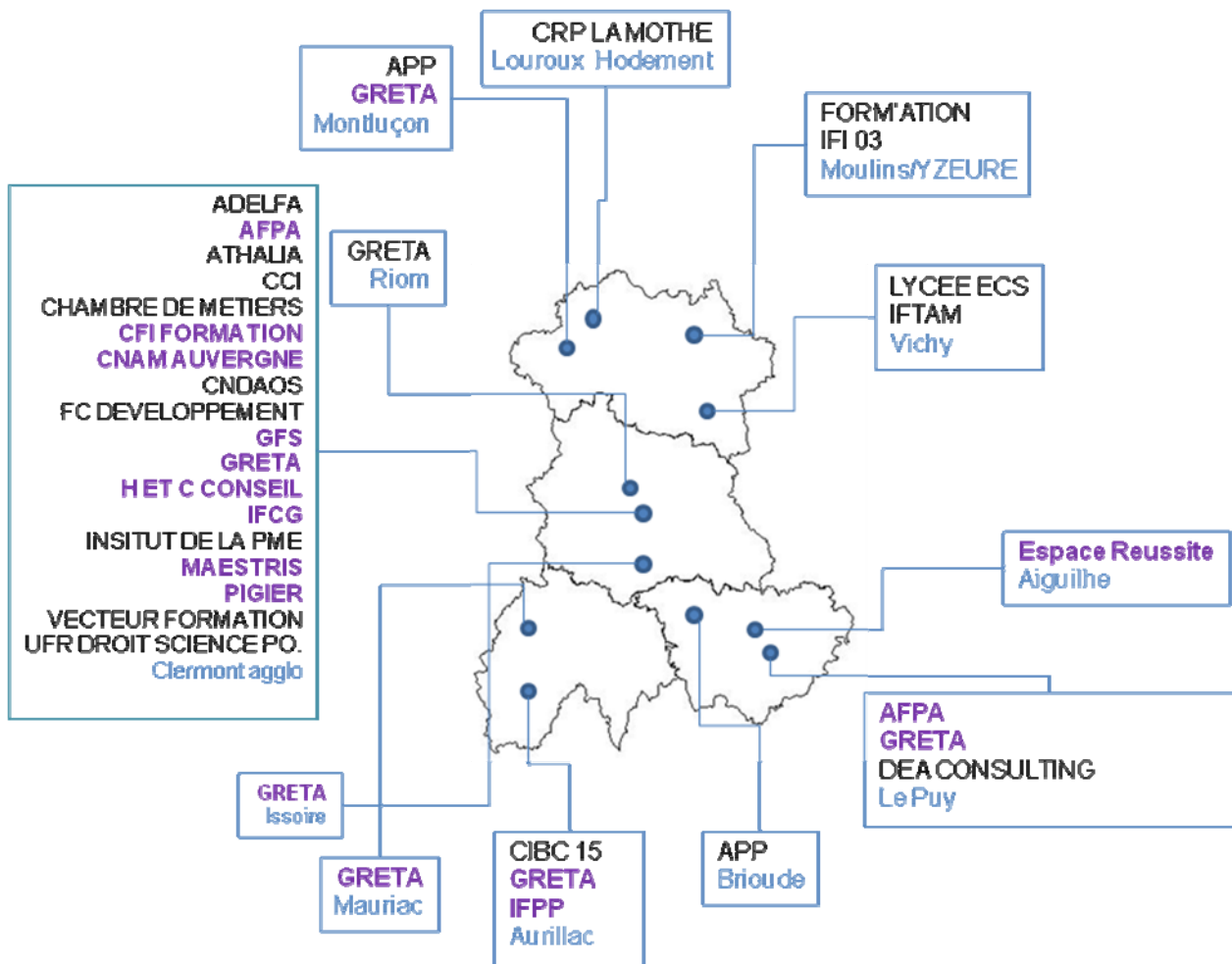
Les professionnels de l'Education Nationale mettent en avant la possibilité pour l'élève de se projeter. Dans ce cadre il s'agit de « partir du jeune », de ses attentes, de ses envies. Il faut leur permettre de se rendre dans les entreprises, de se confronter aux différents métiers qui s'offrent à eux.

Les équipes pédagogiques doivent également travailler à une meilleure lisibilité du système de formation en pleine rénovation auprès des employeurs et des élèves afin de favoriser l'attractivité des diplômes.

Une offre de formation Professionnelle continue potentielle riche

La cartographie de l'offre de formation professionnelle continue

Le potentiel de l'offre de formation professionnelle déclarée par les organismes de formation, à l'instar de la formation initiale, est riche et réparti sur l'ensemble territoire. Les professionnels insistent sur le niveau potentiel de formation puisque de nombreux organismes peuvent se déclarer compétents pour préparer des stagiaires au BTS, par exemple, mais vont le proposer à un public restreint, ou bien encore ne proposer que certains modules de ce BTS. On constate que l'offre de formation professionnelle continue n'est pas stabilisée, un organisme ayant la possibilité de dispenser une formation une année mais pas la suivante.



Les professionnels soulignent qu'il n'existe pas de politique de formation spécifique mise en œuvre à l'égard des secrétaires/assistant(e)s. Le plus souvent, les secrétaires et assistant(e)s suivent à titre individuel des formations ad hoc en réponse à des besoins spécifiques du service auquel ils/elles appartiennent. Les professionnels font le constat « *qu'il existe des attentes en termes de formation qui ne sont pas exprimées en raison du problème de reconnaissance du métier, mais aussi en raison du fait qu'il est très difficile pour un(e) secrétaire ou un(e) assistant(e) de s'absenter pour partir en formation* ».

Afin d'illustrer ce propos, un(e) assistant(e) de direction explique « *que lorsqu'il y a des sessions de formation, on ne nous le propose jamais* ».

Toutefois, les représentants du métier soulignent que « *les secrétaires et assistant(e)s souhaitent acquérir des compétences comportementales du type gestion des conflits de stress, de projet, d'équipe, de prise de parole en public, de confiance en soi, d'affirmation de soi.*

Une conseillère en formation souligne toutefois que « *des demandes émanent sur des outils bureautiques, en comptabilité* ».

L'offre de formation professionnelle continue s'enrichit pour suivre la diversification des spécialisations et l'innovation dans la bureautique et les technologies de l'information. Les formations « classiques » aux outils de bureautique, à la comptabilité, aux langues étrangères sont progressivement complétées par des formations plus « comportementales » (efficacité personnelle, gestion du temps, organisation des missions...).

L'apprentissage inexistant

Le faible développement de la formation en alternance a été souligné dans le groupe témoin. Aujourd'hui, la voie d'apprentissage est quasi inexistante dans les différentes spécialités du secrétariat et de l'assistantat alors que l'intérêt de la formation en alternance a été largement souligné. En effet, la voie de l'apprentissage n'est utilisée que de façon très marginale (1% des effectifs) concentrée sur les niveaux supérieurs (essentiellement le BTS).

Progression de la VAE

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat semblent être perméables aux propositions de validation des acquis de l'expérience, avec des démarches incitatives d'accompagnement, dans la mesure où il s'agit d'un outil qui conjugue souvent forte expérience professionnelle et absence de titre ou diplôme pour les secrétaires et assistant(e)s.

La VAE dans le domaine du secrétariat et de l'assistantat représente 4% des spécialités des certifications, ce qui n'est pas négligeable lorsque l'on sait que 60% des certifications sont délivrées dans le secteur de la santé et l'action sociale. La demande porte sur le cœur de formation, à savoir le Bac pro secrétariat, le BTS Assistant de manager, le BTS Assistant de manager. Il est également à noter que les BTS Assistant de manager et Assistant de gestion PME/PMI font partie des dix certifications les plus délivrées en Auvergne.

Insertion

Vers une élévation du niveau de formation...

Il existe incontestablement une dynamique qui tend à "élever" le niveau de qualification sur un marché qui progresse du fait du déplacement de l'économie vers le secteur tertiaire. Le glissement des tâches vers de nouvelles activités plus exigeantes en termes de responsabilité et l'allongement de la durée des études, impliquent que le niveau minimum d'employabilité se situe de plus en plus au niveau Bac+2 qui devient ainsi la porte d'entrée pour occuper des postes d'assistant(e).

... Mais une insertion possible sur des emplois peu qualifiés (niveau V)

Constatant que des « emplois classiques » alliant des compétences liées à l'accueil, la bureautique, la saisie existaient toujours, certains organismes de formation proposent une formation de niveau BEP intitulée « agent administratif » dont le référentiel de formation est élaboré par l'AFPA. Une conseillère en formation met en avant l'idée que le taux de reclassement des stagiaires est intéressant notamment dans diverses collectivités territoriales et institutions, malgré une formation proposée de niveau V, ces derniers devenant opérationnels immédiatement.

Malgré l'élévation des niveaux de compétences, de responsabilités observés par l'ensemble des professionnels, il existe, toutefois, encore, des emplois administratifs accessibles à un niveau V. Ce niveau de formation trouve sa raison d'être dans sa fonction d'éducation et de socialisation. Les professionnels soulignent, dans ce cadre, l'importance de maintenir ces niveaux de qualification.

Un accompagnement indispensable à destination des jeunes les plus en difficulté

Les professionnels soulignent que « les jeunes les plus en difficulté décrochent, tirent une croix plus ou moins forcée sur ce qu'ils ont acquis pendant des années sur cette filière, il s'en suit une perte de confiance en soi, un décrochage d'estime ».

De façon unanime, les professionnels manifestent leur inquiétude quand au devenir de ces jeunes en échec au niveau du système scolaire. « *Que peut-on leur proposer ?* ».

« La part des Bac Pro en difficulté est énorme dans les fichiers des missions locales, ce qui implique une obligation de retravailler tout le projet professionnel ».

Les professionnels ont évoqué la possibilité de délivrer des certificats de compétences sans valider un titre global, permettant *« de valoriser ce que savent faire ces jeunes en difficulté »*.

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat sont marqués par la transférabilité des compétences. En effet, les élèves auront acquis des connaissances en informatique, en bureautique, en comptabilité, en communication etc. leur permettant de se réorienter vers des filières, des métiers dans lesquels ces compétences seront valorisées.

Ils évoquent ainsi des possibilités de passerelle à développer dans la voie professionnelle, permettant aux jeunes de passer d'un Bac Professionnel à un autre. *« Dans l'idéal, les élèves conserveraient des modules qu'ils auraient acquis »*.

Les formations qui intéressent les métiers du secrétariat et de l'assistantat correspondent à des formations de proximité. Ainsi, un accompagnement professionnel quand à l'insertion de ces jeunes en difficulté peut être réalisé par des acteurs locaux (Pôle Emploi, Missions Locales, CIO, Entreprises citoyennes etc.). Les professionnels soulignent également la nécessité d'un accompagnement à la connaissance de soi, *« un apprentissage quand à parler de soi »* permettant d'identifier et de valoriser un portefeuille de compétences pour être capable de le défendre en entretien. *« Souvent les compétences sont là, ce qui pêche c'est la communication sur les compétences »*.

Les conseillers d'orientation constatent que les jeunes les plus en difficulté sont dans l'incapacité de parler, lors d'un entretien, de leurs qualités, de les argumenter. *« Parler de soi est extrêmement difficile pour ces jeunes élèves »* selon les dires d'un conseiller d'orientation. Un professeur du Bac pro secrétariat explique qu'il existe un travail, en parallèle, d'expression orale inimaginable : *« les jeunes s'expriment à l'oral comme ils s'expriment avec leurs copains dans la cour de récré. Ainsi, lors de la première année de Bac Pro, au-delà de l'enseignement, il existe un travail sociabilisation, d'expression orale, écrite, de savoir être »*.

Ces difficultés peuvent également s'inscrire dans le flou qui peut régner autour des métiers du secrétariat et de l'assistantat. En effet, les jeunes n'associeraient pas des compétences claires par rapport à ces métiers du secrétariat et de l'assistantat.

Pistes de réflexion

Communication sur l'évolution du métier et ce qu'il est devenu

Dans le cadre de la valorisation du métier qui constitue l'une des préoccupations majeures des métiers du secrétariat et de l'assistantat, des actions de promotion doivent être mises en place dans les collèges et lycées par les structures représentatives du métier afin de mettre en évidence l'évolution possible du métier (mettre l'accent sur le rôle d'interface de médiation, de soutien, apporté à des équipes de management, l'acquisition de responsabilités, d'autonomie etc.). Il devient essentiel de se démarquer de la secrétaire exécutive. Pour cela, il serait intéressant d'impliquer, dans cette démarche de valorisation, des assistant(e)s ayant développé des activités à fort potentiel de développement permettant de mettre en avant des formes de « succès stories ».

Les assistant(e)s en poste doivent également veiller à rester employables, il est par exemple du ressort d'organismes tels que la Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistantat de les sensibiliser. Ceci prend tout son sens dans le cadre de la formation tout au long de la vie.

Toujours dans un souci de valorisation le métier, il est évoqué la possibilité d'analyser le parcours d'assistant(e)s sur une période de 5, 10 ans à travers des monographies afin de faire apparaître une dimension de trajectoire, de parcours.

Communication sur l'évolution du système de formation

Les équipes pédagogiques doivent travailler à une meilleure lisibilité du système de formation en pleine rénovation auprès des élèves afin de favoriser l'attractivité des diplômes mais également auprès des employeurs afin de limiter les offres d'emploi non satisfaites. Il conviendrait ainsi d'accompagner les recruteurs sur la définition et surtout la formalisation précise des compétences recherchées, en identifiant ce qui relève des savoir-faire et ce qui relève de la spécificité sectorielle. Cette démarche pourrait rentrer dans le cadre de la gestion prévisionnelle des compétences.

Un travail de communication doit également être réalisé sur l'apport des stagiaires auprès des entreprises, par les équipes pédagogiques et non par le jeune issu de la classe de troisième qui souvent n'est pas légitime lorsqu'il se présente en tant qu'élève de seconde professionnel de Bac Pro.

Un accompagnement indispensable pour les jeunes les plus en difficulté

Il est important de s'interroger sur l'image qu'ont ces métiers auprès des publics (surtout féminins) en situation d'échec scolaire et de travailler sur la construction d'un projet professionnel afin d'éviter les ruptures de parcours.

Les formations qui intéressent les métiers du secrétariat et de l'assistantat correspondent à des formations de proximité, les réponses à apporter quand à l'insertion de ces jeunes en difficulté peuvent être menées par des acteurs locaux s'inscrivant dans une dynamique de réseau (Pôle Emploi, Missions Locales, CIO, Entreprises citoyennes etc.).

Dans une volonté d'articuler la formation initiale et la formation professionnelle continue, les professionnels ont également évoqué la possibilité de délivrer des certificats de compétences sans valider un titre global, permettant de valoriser ce que savent faire ces jeunes en difficulté et ainsi de les transférer vers d'autres diplômes permettant une insertion sur d'autres métiers ;

Ils évoquent également des possibilités de passerelle à développer entre la voie technologique et la voie professionnelle permettant aux jeunes de passer d'un Bac Professionnel à un autre. La formation dispensée étant modulaire, « Dans l'idéal, les élèves conserveraient des modules qu'ils auraient acquis ».

Faciliter la mobilité des élèves

Afin de favoriser la mobilité et plus encore les compétences linguistiques, la gestion des relations internationales et interculturelles, quelques élèves du Bac Pro Secrétariat notamment, dans le cadre du Projet Leonardo, effectuent des stages professionnels à l'étranger. La réussite de ce projet dépend de la mobilisation des enseignants et de leur capacité à se lancer dans une recherche de partenariats d'entreprises à l'étranger. Il serait judicieux d'étendre ce dispositif encore trop peu utilisé.

Promouvoir la VAE

Alors que l'évolution professionnelle passe par le niveau de diplôme, les personnels les plus anciens n'ont bien souvent qu'un niveau BEP ou baccalauréat. Il convient donc de promouvoir la Validation des Acquis de l'Expérience, d'autant que la formalisation des savoirs mobilisés peut enclencher un véritable processus de valorisation de l'activité et une montée en compétences. Dans ce cadre, il convient de mobiliser les dispositifs d'aide au remplacement de salariés en formation, car l'absence d'un(e) secrétaire dans une petite organisation peut constituer un problème délicat.

Favoriser l'alternance

Favoriser l'alternance qui est de plus en plus utilisée par les entreprises comme une pré embauche : cela permet à la fois de tester le candidat avant un recrutement définitif et d'instaurer une relation de confiance. L'évolution de la pyramide des âges dans les entreprises (vieillissante) devrait favoriser cette tendance. Les entreprises apprécient particulièrement les candidats issus du BTS en alternance qui permet la combinaison du diplôme et de l'expérience professionnelle. Il s'agit d'une formation difficile et contraignante qui constitue un gage de motivation pour les entreprises.

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat

Chiffres clés

La situation de l'emploi

Des métiers peu représentés en Auvergne

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat tels qu'ils ont été définis par le groupe d'experts représentent 14148 emplois en Auvergne en 2006 (soit 2.6% de l'emploi auvergnat) répartis de la façon suivante :

- 10 625 secrétaires
- 1 458 secrétaires de direction
- 1 458 professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
- 286 dactylos, sténodactylos, opérateurs de traitement de texte
- 321 employés et opérateurs d'exploitation en informatique.

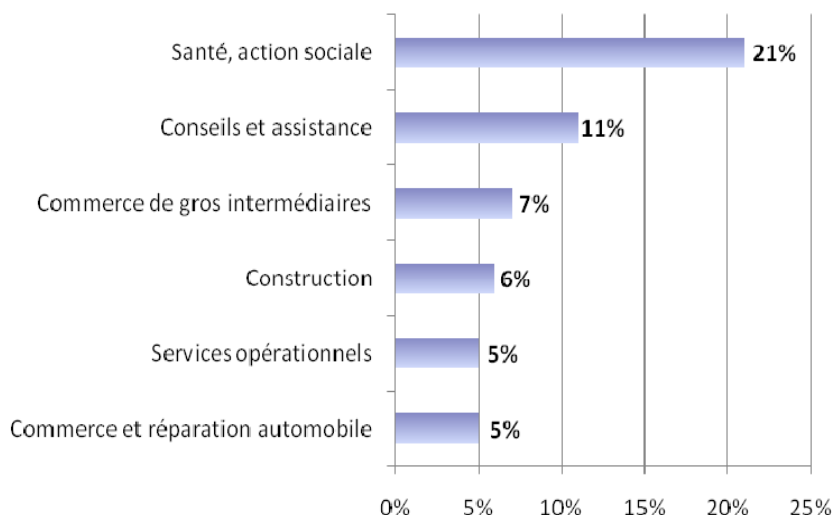
Les effectifs de secrétaires sur la décennie 1990-1999 ont enregistré une forte chute (-26% après une croissance de 53% sur la période 1982-1990). Cette famille professionnelle compte toujours en 2006 en Auvergne 10 625 personnes en emploi (effectifs stables entre 1999 et 2006).

La famille professionnelle des secrétaires de direction n'a cessé de progresser pour atteindre 1500 salariés en 2006 soit 50% de plus qu'en 1982.



Des professions transverses

L'analyse de la répartition des professions par secteur d'activité permet de constater que les métiers du secrétariat et de l'assistanat sont présents dans tous les secteurs. Il n'existe pas de secteur d'activité privilégié. Les 6 principaux secteurs accueillent seulement 55% de secrétaires et assistant(e)s. A un niveau plus fin, les actifs sont davantage présents dans les secteurs suivants : pratique médicale, activités hospitalières, laboratoires d'analyse médicales, activités juridiques, fabrication de pneumatiques, commerce de véhicules automobiles, travail temporaire.

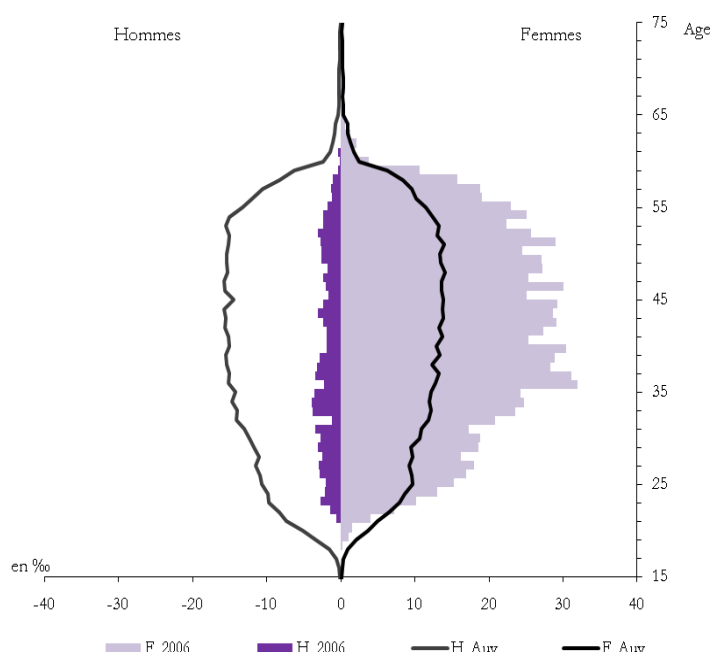


Des métiers largement féminisés et vieillissants

Les métiers du secrétariat et de l'assistantat apparaissent largement féminisés (90,5% de femmes contre 40% tous métiers confondus). 98% des secrétaires sont des femmes.

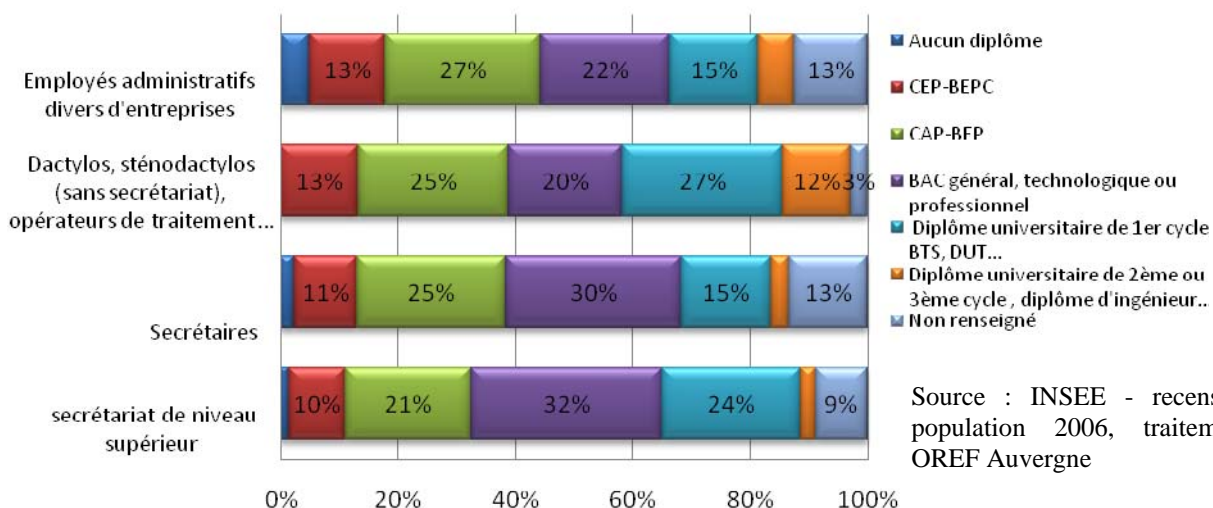
Les métiers de secrétaires et secrétaires de direction connaissent un vieillissement plus important que celui observé au niveau régional tous métiers confondus (moyenne d'âge de 43 ans sur les métiers du secrétariat contre 41 ans tous métiers confondus en Auvergne).

Poids des jeunes faible : 2,5% pour les secrétaires de niveau supérieur, 5,7% pour les secrétaires contre 8,2% tous métiers confondus.



Source : INSEE - recensement de la population 2006, traitement CARIF-OREF Auvergne

Vers une élévation du niveau de formation



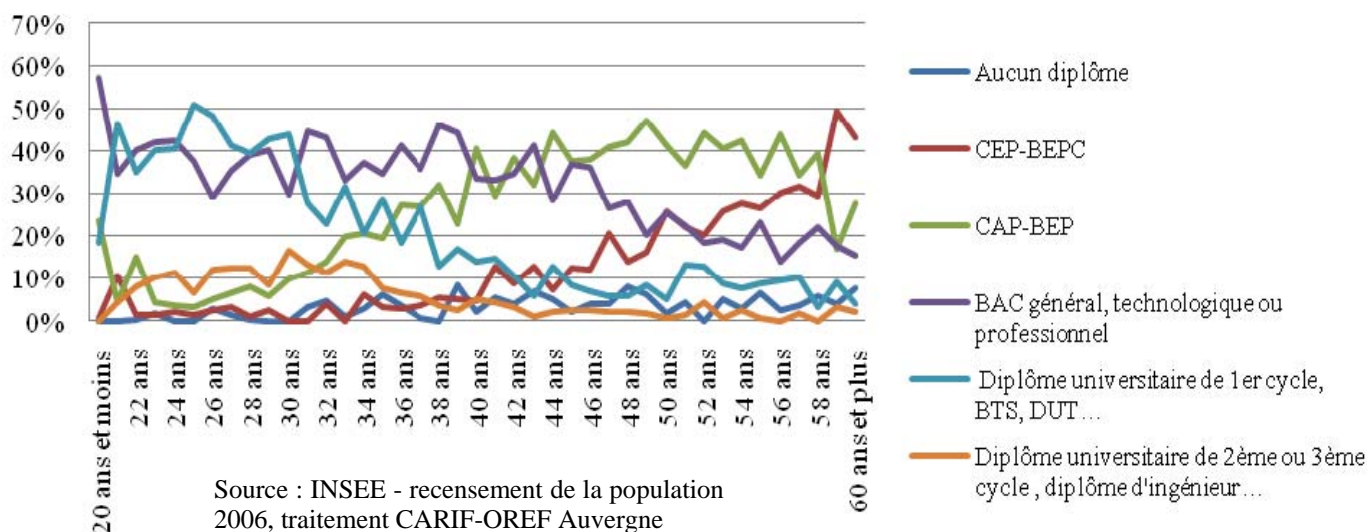
Source : INSEE - recensement de la population 2006, traitement CARIF-OREF Auvergne

7 salariés sur 10 possèdent un niveau de formation inférieur ou égal au BAC. 26% des actifs possèdent un CAP/BEP, 27% un BAC général, technologique ou professionnel.

Des disparités existent selon la catégorie identifiée :

- 80% des secrétaires ont un niveau de formation inférieur ou égal au BAC.
- 24% des secrétaires de niveau supérieur possèdent un BTS.

Evolution du niveau de formation initiale dans l'emploi



Le niveau de formation des actifs a progressé dans le temps, les jeunes devenant mieux formés que leurs aînés.

- Jusqu'à 30 ans, prédominent les actifs possédant un BTS ou un Bac Pro
- Passé 40 ans, les titulaires d'un BEP (désormais disparu) deviennent majoritaires.
- On constate également une part non négligeable des titulaires d'un diplôme de niveau universitaire pour la tranche d'âge 22-34 ans.

Des emplois en CDI mais des entrées en CDD

Des emplois plus souvent en CDI (96,6% pour les secrétaires de direction / 90% pour les secrétaires) contre 86% tous métiers confondus et moins fréquemment à temps complet : 77% pour les secrétaires de direction, et seulement 65% pour les secrétaires (contre 86% en moyenne en Auvergne).

Des entrées essentiellement en CDD pour les des secrétaires (78%) / 53% des secrétaires de direction. Des sorties essentiellement liées à des fins de CDD (63%), 10% liées à des salariés qui partent en retraite. A noter des disparités entre d'une part les secrétaires et les employés administratifs et d'autre part les secrétaires de niveau supérieur : Secrétaires de niveau supérieur : retraite (30%), fin de CDD (21%) / Secrétaires : fin de CDD (65%) / Employés administratifs : fin de CDD (66%).

Le marché du travail

Demande d'emploi

La crise actuelle a provoqué une progression du chômage qui reste toutefois moins marquée que celle observée au niveau régional. Au 31 décembre 2008, les fichiers de Pôle Emploi comptaient 5 726 demandeurs d'emploi inscrits en catégories A à C. Entre 2008 et 2009, on constate une hausse de 8,8% (hausse de 16% tous ROME confondus). Entre 2003 et 2008, on peut noter un recul sensible du chômage (-29,3% contre -10% tous métiers confondus).

Le plus gros contingent des demandeurs d'emploi (60%) concerne le domaine professionnel des secrétaires spécialisé(e) et polyvalent(e).

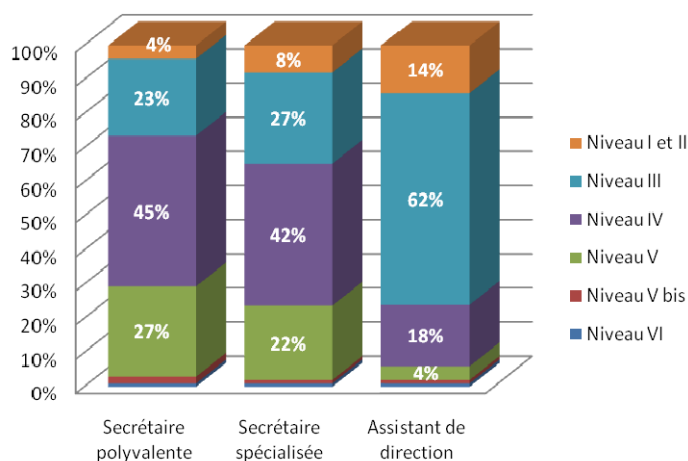
Sur 100 demandeurs d'emploi :

- 31% sont secrétaires spécialisé(e)s
- 29% sont secrétaires polyvalent(e)s
- 24% sont agents administratifs
- 7% sont assistant de direction etc.

La demande d'emploi présente des caractéristiques proches de celle de l'emploi salarié. La demande d'emploi est particulièrement faible pour les jeunes (11% contre 23% tous métiers confondus), mais élevée pour les séniors (20,6% contre 16%). La demande d'emploi apparaît largement féminisée (90%).

- Un niveau de formation supérieur ou égal au BAC dans 8 cas sur 10 (4 sur 10 tous métiers confondus).
- Des disparités observées :
 - Assistant(e) de direction : 62 % niveau III
 - Les secrétaires spécialisés (e)s et polyvalent (e)s possèdent davantage une formation de niveau IV (respectivement 42 et 45%).

Niveau de formation des demandeurs d'emploi
(au 30/06/2009)



Offre d'emploi

Près de 2000 offres ont été déposées à Pôle Emploi entre juillet 2008 et juin 2009 sur les métiers du secrétariat et de l'assistanat, en augmentation de 8,8% en un an.

Globalement sur 100 offres d'emploi :

- 51 sont agents administratifs
- 22 sont secrétaires spécialisé(e)s
- 13 sont secrétaires polyvalent(e)s
- 6 sont agents administratifs des services au public
- 5 sont techniciens/techniciennes des services administratifs
- 3 sont assistant(e)s de direction

Données Pôle Emploi	Offre 2008	Part offre durable
agent administratif d'entreprise	1002	15,0%
Secrétaire spécialisé	253	49,8%
Secrétaire polyvalent	422	58,5%
Technicien des services administratifs	91	68,1%
Agent admin des services au public	125	42,4%

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat sont moins concernés par les offres d'emploi durables.

Source : DRTEFP-NOSTRA, traitement CARIF-OREF Auvergne
OEE cumulée sur les années glissantes juil. 07 – juin 08 et juil. 08 – juin 09

Données Pôle Emploi	Services aux entreprises	Administration	Education, santé, action sociale	Commerce	Activités financières
Agent admin d'entreprise	32,00%	37,90%	17,50%	3,10%	9,40%
Secrétaire spécialisé	34,50%	9,60%	28,70%	24,80%	2,30%
Secrétaire polyvalent	21,90%	35,70%	27,60%	10,80%	4,00%
Technicien des services adm.	40,10%	29,40%	21,40%	7,50%	1,60%
Agent admin des services au public	33,00%	52,20%	14,30%		0,50%
Total	31,80%	31,30%	21,90%	9,00%	6,00%

Source : DRTEFP-NOSTRA, traitement CARIF-OREF Auvergne
OEE cumulée sur les années glissantes juil. 07 – juin 08 et juil. 08 – juin 09

Le système de formation régional

Dans les métiers du secrétariat et de l'assistantat, la France compte sept diplômes de l'Education Nationale (du BEP au BTS), d'une trentaine de Titres Homologués, de six Certificats de qualification professionnelle (CQP) et de plusieurs titres du ministère chargé du travail, préparés par l'AFPA dont notamment celui d'agent administratif.

Les diplômes de l'Education Nationale

Niveau V

- Le Brevet d'Etudes Professionnelles secrétariat (BEP) qui était devenu l'étape préparatoire au baccalauréat professionnel a désormais disparu et ne constitue plus un diplôme d'insertion.

Niveau IV

- Baccalauréat Professionnel Secrétariat (Bac Pro) s'est positionné comme un diplôme d'entrée dans la vie active. Depuis la rentrée 2009, les établissements proposent le Bac Pro en trois ans. Le BEP secrétariat est alors transformé en première année du Bac Pro.
- Le Baccalauréat Sciences et technologies de la gestion (Bac STG) offre moins de possibilité d'insertion aux élèves souhaitant quitter le système éducatif. Cela confirme sa vocation de tremplin vers la préparation d'un BTS et notamment le BTS assistant de gestion PME/PMI.

Niveau III

- La création du BTS Assistant de Manager résulte de la fusion des BTS Assistant de direction et Assistant secrétaire trilingue.
- Le BTS Assistant de gestion PME/PMI dont le cœur de métier est l'administration générale d'une petite structure auprès de son dirigeant.

712 élèves ou étudiants sont inscrits en dernière année de formation sous statut scolaire en 2008-2009. Leur inscription s'effectue sur les formations de III, IV et V (disparition du BEP).

Chaque préfecture et sous-préfecture accueille toutes les formations (initiales) effectifs / sortants / poursuite d'études.

Le département du Puy-de-Dôme est celui qui accueille le plus d'élèves (299), puis le département de l'Allier (267 élèves), le département de la Haute-Loire (98 élèves), et enfin le département du Cantal avec 42 élèves.

70.8% des effectifs en dernière année de formation (BEP / Bac Pro/ BTS) sont inscrits dans les établissements publics. La part de l'enseignement privé est de 22,7% pour les BEP, d'environ 25% pour les Bacs (pro surtout) et de 37.9% en BTS.

Faible attractivité des diplômes

- Le BEP secrétariat (qui a désormais disparu) : taux d'attractivité inférieur à la moyenne toutes formations confondues (77 vœux pour 100 places disponibles contre 122 vœux pour 100 places disponibles)
- Le BAC Professionnel Secrétariat (en 3 ans) 84 vœux pour 100 places (130 vœux pour 100 places disponibles pour les formations de niveau IV)
- Les BTS avec 85 vœux pour 100 places (meilleure attractivité du BTS assistant de gestion de PME/PMI que le BTS assistant de manager qui a vu le jour il y a peu).

Le département du Puy-de-Dôme est le seul à connaître des taux de d'attractivité supérieur à 100% (excepté pour le BTS assistant de manager).

Diplôme	Taux de réussite
Assistant de gestion PME/PMI	62,40%
Assistant de direction	51,40%
Assistant de secrétaire trilingue	69,60%
Total niveau 3	58,20%
Secrétariat (Bac Pro)	66,70%
Métiers du secrétariat (BEP)	77,90%

Le taux de réussite aux examens diminue au fur et à mesure que le niveau de formation s'élève : BEP secrétariat (78%), BAC PRO secrétariat (67%), BTS (58,2%). Le BTS assistant de direction est le diplôme qui présente les taux de réussite les plus faibles (51%).

Source : Rectorat

Formation professionnelle continue

Période de janvier 2008 à décembre 2008	FPC certifiante		FPC non certifiante	
	Total	% femmes	Total	% femmes
Moins de 26 ans	48	96%	39	87%
26 à 34 ans	17	100%	51	84%
35 à 44 ans	13	92%	43	91%
45 à 54 ans	8	100%	30	97%
55 ans et plus	-	-	7	71%
Non renseigné	-	-	4	-
Total	86	97%	174	88%

- Formation professionnelle continue à destination des demandeurs d'emploi : 260 sortants dont 86 sur des formations certifiantes et 174 sur des formations non certifiantes.
- Les demandeurs d'emploi de moins de 26 ans sont plus nombreux à avoir bénéficié d'une formation certifiante (55%). Sur les formations non certifiantes, ce sont les tranches d'âge 26/34 ans et 35/44 ans qui sont les plus nombreuses.
- Formation professionnelle continue à destination des salariés : 51 salariés ont bénéficié d'un CIF, 13 sur des formations certifiantes, et 38 sur des formations non certifiantes.

La VAE, un dispositif qui tend à se développer

La VAE dans le domaine du secrétariat et de l'assistantat représente 4% des spécialités des certifications, ce qui n'est pas négligeable lorsque l'on sait que 60% des certifications sont délivrées dans le secteur de la santé et l'action sociale. La demande porte sur le cœur de formation, à savoir le Bac pro secrétariat, le BTS Assistant de manager, le BTS Assistant de manager. Il est également à noter que les BTS Assistant de manager et Assistant de gestion PME/PMI font partie des dix certifications les plus délivrées en Auvergne.

Les métiers du secrétariat et de l'assistanat

Annexes

Les membres du groupe d'experts

(mobilisés de juillet à novembre 2009 pour préparer la journée de consultation du groupe témoin du 26 novembre)

Emmanuelle BARLAND *AGEFOS PME*

Philippe BRODIEZ *CNFPT*

Marie-Pierre DEFAIT *Pôle-Emploi*

Julien FAISANDIER *Randstad*

Martine FRUGIERE *Lycée Amédée Gasquet*

Monique JANY *Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistanat*

François PRADEL *UNIFORMATION*

Claudine SAINT-ROCH *Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistanat*

Valérie TEULADE *Rectorat*

Claude VINCENT *RH Partners*

Liste des participants au groupe témoin du 26 novembre 2009

Claude AUDOUARD	<i>Groupe Formation Systèmes</i>
Julie BASILE BLANCHET	<i>Adelfa Entreprende</i>
Rodolphe BOUCHET	<i>IFCG</i>
Philippe BRODIEZ	<i>CNFPT</i>
Catherine CHIFFE	<i>Education Nationale</i>
Nathalie CLOUX	<i>AMPA</i>
Mme DESFRETIERE	<i>La Banque Postale</i>
Anne-Marie DESLOGES	<i>PIGIER</i>
Christine FAURE	<i>GRETA</i>
Martine FRUGIERE	<i>Lycée Amédée Gasquet</i>
Christian GIRAU	<i>CIO</i>
Marie-Laure GIRONDE	<i>Conseil Régional</i>
Monique JANY	<i>Fédération Française des Métiers du Secrétariat et de l'Assistanat</i>
Laura MITON	<i>CCI Clermont-Ferrand</i>
Philippe PERRIN	<i>CIO</i>
Isabelle PIBLE	<i>RH Partners</i>
Cécile PICHLAK	<i>GRETA</i>
Bernard POUJOL	<i>Pôle Emploi</i>
Khadra PLOTON	<i>Manpower</i>
Suzanne PRANAL	<i>Lycée Amédée Gasquet</i>
Françoise RATEL	<i>CRP La Mothe</i>
Madeleine ROBERT	<i>Thema</i>
Florence SARTIRANO	<i>CCI Clermont-Ferrand</i>
Valérie TEULADE	<i>Education Nationale</i>
Claude VINCENT	<i>RH Partners</i>
Michel VEYSERRE	<i>Rectorat</i>

Les sigles et abréviations

AFPA	Association Pour la Formation Professionnelle des Adultes
ARGOS	Analyse Régionale Pour les Grandes Orientations du Schéma des Formations
BEP	Brevet d'Etudes Professionnelles
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CARIF	Centre d'Animation Régional de l'information sur la formation
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CDD	Contrat à Durée Déterminé
CDI	Contrat à Durée Indéterminé
DEFM	Demandeur d'Emploi en Fin de Mois
DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DUT GEA	Diplôme Universitaire de Technologie Gestion des Entreprises et des Administrations
FONGECIF	Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation
FPC	Formation Professionnelle Continue
GFE	Groupe Formation Emploi
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
LP	Lycée Professionnel
NAF	Nomenclature d'Activités Françaises
OREF	Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation
ROME	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RP	Recensement de la Population

La nomenclature des niveaux de formation

Niveau 6 :	sorties du premier cycle du second degré (6 ^{ème} , 5 ^{ème} , 4 ^{ème}) et des formations préprofessionnelles en un an (CEP, CPPN et CPA)
Niveau 5 bis :	sorties de 3 ^{ème} et des classes de second cycle court avant l'année terminale (dans les statistiques officielles, le niveau 6 inclut souvent le niveau 5 bis)
Niveau 5 :	sorties de l'année terminale des cycles courts professionnels et abandon de la scolarité du second cycle long avant la classe terminale
Niveau 4 :	sorties des classes terminales du second cycle long et abandons des scolarisations post-baccalauréat avant d'atteindre le niveau 3
Niveau 3 :	sorties avec un diplôme de niveau BAC + 2 ans (DUT, BTS, DEUG, écoles de formation sanitaire et sociale, etc...)
Niveaux 2 et 1 :	sorties avec un diplôme de second ou troisième cycle universitaire ou un diplôme de grandes écoles.



Contact : CARIF OREF Auvergne
16b rue Fontgiève - 63 000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04 73 19 01 40 / Fax : 04 73 37 31 63
Portail : <http://www.formationauvergne.com/>
Mail : oref@cariforef-auvergne.org