



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
Annexes	7
Les membres du groupe d’experts	8
Liste des participants au groupe témoin du 26 novembre 2009	9
Les sigles et abréviations	10
La nomenclature des niveaux de formation	10

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 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

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

AFFA	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