

Secrétaire – Assistant

Rome M1605, M1607

1 Le métier

Le métier : Secrétaire - Assistant



©Secrétaire-CRpaca

Interface relationnelle indispensable, les secrétaires sont les gages de la transmission et du traitement de l'information utile, permettant le fonctionnement au quotidien de l'entreprise. Quelle que soient les évolutions du métier, autonomie organisationnelle, excellent relationnel et discrétion sont toujours les compétences plébiscitées par les entreprises.
Nota Bene : le métier s'adresse aux femmes comme aux hommes. Par convention nous rédigeons au masculin.

Secrétaire ? Assistant ?

Les deux intitulés de métier sont utilisés. Mais l'un n'équivaut pas tout à fait à l'autre. Le terme « assistant », lorsqu'il remplace (ou complète) celui de secrétaire, signifie la montée en responsabilité ou en technicité de la fonction.

Des contenus d'activités très variés.

Métier familier, le secrétariat a connu diverses transformations, notamment avec l'arrivée de l'informatique. Les sténodactylos, chargés de réaliser la prise de note et la mise en forme de textes, ont disparu au profit de secrétaires aux responsabilités plus larges.

Secrétaires (assistants) polyvalents, secrétaires (assistants) spécialisés, secrétaires (assistants) de direction composent le « triptyque » du secrétariat.

Les secrétaires polyvalents ont en charge le travail « classique » du secrétariat, socle commun du métier : accueil des personnes, filtrage des appels téléphoniques, traitement du courrier, des plannings d'activité et de rendez-vous, écriture, saisie et mise en forme de courriers et documents, gestion et classement de dossiers, anticipation des échéances, rôle de mémoire et d'alerte auprès des responsables.

Les secrétaires spécialisés interviennent dans un contexte de travail ou de connaissances rattaché à un domaine professionnel particulier : médico-social, comptable, juridique ou commercial... Un vocabulaire, des procédures, des outils spécifiques colorent l'activité quotidienne et correspondent à l'extension du

métier. Les secrétaires commerciaux, par exemple, se voient déléguer des tâches de prospection, de fidélisation de clientèle, de négociation, tâches autrefois réservées aux commerciaux.

Les secrétaires de direction ont, comme leur nom l'indique, une relation privilégiée avec « la direction » : président, directeur ou plus largement cadres de direction. « Bras droits », ils assurent des responsabilités décisionnelles comme la gestion de dossiers ou de projets mettant en jeu l'organisation et la communication de l'entreprise. Dans une petite entreprise, au sein desquelles les niveaux hiérarchiques sont réduits, les secrétaires de direction se voient confier des délégations importantes qui leur donnent un rôle central.

Pérennité des compétences "classiques" et nouvelles exigences.

Le métier repose sur de fortes qualités d'organisation. Viennent ensuite les compétences relationnelles, influant sur la qualité de la communication à l'externe comme à l'interne. L'autonomie est essentielle dans ces métiers où les tâches d'appui, de coordination et de gestion prennent le pas sur l'exécution. Adaptation à des interlocuteurs et situations variés, tact et discrétion complètent ce profil exigeant mais recherché des secrétaires.

Avec les nouvelles technologies et les changements d'organisation du travail, des compétences complémentaires sont attendues : renforcement de la polyvalence idéalement complétée d'une spécialisation, capacité à travailler en « équipe projet », accommodation aux changements de logiciels, aisance avec internet. Quant aux langues, notamment l'anglais, elles sont de plus en plus utilisées et deviennent un atout majeur pour certains postes commerciaux ou à responsabilités.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

Secrétariat polyvalent : des postes ouverts aux débutants.

Les tâches classiques de secrétariat : accueil, traitement du courrier, classement, saisie sur logiciels bureautiques sont ouverts aux débutants. Il n'est pas rare que soient proposés des contrats aidés lors de l'accès à l'emploi.

Secrétariat de direction : peu d'offres pour les jeunes diplômés.

Expérience et maturité sont associés au profil du poste, à fortiori si le statut est celui de cadre. Seules 10% des offres de l'agence pour l'emploi des cadres (APEC) n'exigent pas d'expérience.

Et demain ?

Disparition du métier ?

L'arrivée des nouvelles technologies de l'information dans les organisations a posé la question de l'avenir des secrétaires. Les hypothèses sont allées de la transformation du métier à sa disparition. Aujourd'hui, il apparaît clairement que le métier ne disparaît pas. Les tâches bureautiques menacées ne circonscrivent qu'une petite partie du métier. Mais les transformations ont eu un impact sur les effectifs : il fait partie des métiers ayant supprimé des emplois ces vingt dernières années (constat national).

Des perspectives d'emploi en demi-teinte.

Elles sont l'objet de 2 tendances contradictoires :

- sur la période 2005-2015, les effectifs devraient régresser, selon le Ministère du travail.
- mais, pendant la même période, des départs en retraite concernant entre 10 et 25 % des effectifs vont s'échelonner, générant des postes à pourvoir.

Ce serait le besoin de relève, plus que l'expansion du métier, qui créerait des opportunités d'emploi.

Elévation du niveau de qualification exigé.

Le métier est impacté par les nouvelles organisations du travail : toujours plus de réactivité, de polyvalence, de connaissances techniques spécialisées et de compétences relationnelles. Le rôle de liaison et de coordination se

renforce, comme celui de régulation du flux d'informations « entrant » et « sortant » (messages téléphoniques, emails, newsletter, site internet). Langues et gestion d'événements sont aussi de plus en plus citées dans les profils recherchés. La tendance n'est pas nouvelle, mais le constat des difficultés d'insertion des titulaires de CAP ou de BEP du tertiaire (notamment secrétariat et comptabilité) s'affirme.

Essor des secrétaires spécialisés au détriment des secrétaires polyvalents ?

Aujourd'hui, les besoins en secrétaires spécialisés sont en croissance (+ 16 % d'offres d'emploi, alors que celles pour les secrétaires polyvalents stagnent ou régressent).

Les assistants commerciaux arrivent en tête des profils recherchés parmi les secrétaires spécialisés. Leur double profil : commercial et communication – gestion d'événements répond aux préoccupations d'entreprises centrées sur leur positionnement concurrentiels.

Cette tendance est portée par la nécessité pour les entreprises de disposer de double profil dans leur positionnement concurrentiel. La prospection, la négociation leur sont de plus en plus demandées, comme la gestion d'événements.

Il est aussi possible que certaines fonctions, en se spécialisant, perdent leur nom de « secrétaire » ou « d'assistant ».

Développement du télésecrétariat ?

Le télétravail en secrétariat est techniquement rendu possible grâce à Internet et à la transmission de données sécurisées. Les tâches concernées relèvent de l'assistance administrative, commerciale, comptable : gestion de planning, saisie de données, gestion d'agenda, préparation de devis, réalisation de factures et de supports commerciaux, réalisation de compte rendus ou de supports commerciaux, etc. Mais le télétravail s'est jusqu'à présent peu développé (hormis en Ile de France) et son statut reste flou. Il s'agit d'une solution d'appoint, proposée aux professions libérales, PME, associations lors d'absences de la secrétaire en titre ou de surcroûts de travail. L'une des explications tient au rôle plébiscité du secrétaire : liant au sein d'une équipe, « courroie de transmission », mémoire des événements et des décisions, interlocuteur que l'on aime solliciter à tout moment, sa présence « sur place » est clairement une valeur ajoutée.

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel

Une mobilité qui varie selon la qualification.

Une enquête nationale* relate plusieurs constats sur la mobilité des secrétaires et des secrétaires de direction.

L'évolution des secrétaires vers d'autres métiers présente une « intensité moyenne ». Lorsqu'un secrétaire quitte son métier, c'est plus fréquemment par mobilité au sein de la même entreprise. Il peut se diriger vers différents postes administratifs, au sein du service du personnel, du service commercial, des achats où il spécialise ses savoir-faire en fonction de la nature du service.

La situation des secrétaires de direction est différente. La mobilité professionnelle en provenance ou vers d'autres métiers est signalée « très forte » (intensité maximum sur une échelle en 5 positions). Dans les cas les plus fréquents, le métier de provenance est « secrétaire ». Celui de destination est « cadre administratif » : adjoint de direction, cadre de la gestion du personnel, par exemple.

Pour illustrer cette mobilité, deux exemples :

Du secrétariat spécialisé vers un autre métier : devenir commercial

Le secrétariat (ou l'assistantat) commercial comportent des tâches de prospection et fidélisation de la clientèle qui donnent des atouts aux professionnels souhaitant évoluer vers des fonctions de terrain.

Du secrétariat de direction vers une spécialisation fonctionnelle.

Des assistants de direction parvenus au statut de cadre peuvent poursuivre leur évolution de carrière en se spécialisant : ressources humaines par exemple. L'évolution est facilitée pour les candidats possédant déjà un diplôme universitaire en lien avec la spécialité visée (droit par exemple), ou par le suivi d'une formation complémentaire.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

