

Le présent document a pour objet de rendre compte de l'enquête prospective conduite par l'observatoire de la FFMAS. Il présente les caractéristiques des répondant(e)s puis les activités que les secrétaires-assistant(e)s estiment devoir assurer à moyen terme. Parmi les facteurs d'évolution professionnelle, une place significative est faite aux attentes des bénéficiaires : clients, fournisseurs, administrés... mais aussi aux modalités de management. L'enquête met enfin l'accent sur une aspiration très largement partagée : concilier engagements professionnels et vie personnelle et sociale.

Directeur de la Publication :

Monique JANY, Présidente de la FFMAS

Comité de rédaction :

François GRANIER, Sociologue, responsable de l'observatoire de la FFMAS

Sylvie MAURIERES LESSOUGOU, Chargée d'études

Conception - réalisation :

Sophie NOUVEL, Secrétaire générale de la FFMAS

● Pourquoi un observatoire ?

Trois priorités majeures :

1. Produire de la connaissance dans les domaines de l'emploi, des savoirs et savoir-faire requis et des formations en ayant le souci constant d'articuler ces trois dimensions,
2. Anticiper et favoriser les évolutions identifiées comme les plus favorables aux assistant(e)s et secrétaires,
3. Créer des temps d'échanges avec l'ensemble des partenaires afin de les sensibiliser aux évolutions à venir.

● Les étapes

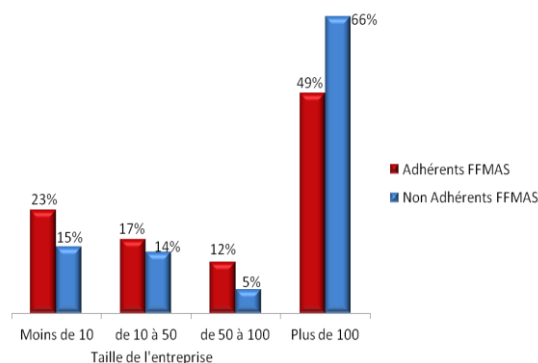
Outre une veille documentaire, la présente recherche est basée sur l'animation de quinze ateliers prospectifs ayant réuni plus de 180 secrétaires-assistant(e)s tout au long de l'année 2013. Vingt-trois entretiens semi-directifs ont été conduits entre novembre 2013 et février 2014 auprès de dirigeants, de responsables de ressources humaines, d'experts oeuvrant au sein d'observatoires professionnels, de responsables syndicaux, de cadres et d'enseignants de l'Education nationale.

● L'enquête

Un questionnaire, fondé sur les hypothèses dégagées des deux premières étapes, a été proposé aux adhérent(e)s de la FFMAS mais aussi diffusé sur plusieurs réseaux sociaux professionnels. Le questionnaire en ligne, ouvert du 11 juin au 05 août 2014, a permis de recueillir 307 réponses.

● Le profil des répondant(e)s

Les adhérent(e)s de la FFMAS représentent 45% des répondants. Les réponses reçues proviennent en majorité de secrétaires-assistant(e)s en poste dans des entreprises de plus de cent salariés. La très petite entreprise (cad de moins de dix salariés) est un employeur non négligeable (23% des répondants de la FFMAS).



Prédominant dans ces entités des secrétaires-assistant(e)s dont le niveau de formation est inférieur au BTS. *A contrario*, les titulaires de diplômes égaux et supérieurs au BTS sont très majoritairement employés dans des entreprises de plus de cent salariés.

L'ancienneté dans l'emploi décroît avec la taille de l'entreprise mais aussi avec le niveau de diplôme. Ainsi, au-delà du baccalauréat, celle-ci est en moyenne de cinq ans.

Sur cinq activités principales, le poste de travail d'aujourd'hui est rythmé par la rédaction, l'accueil/organisation et le projet

La rédaction, à l'heure du numérique et de la profusion des logiciels facilitateurs d'écriture, est aujourd'hui l'activité phare, commune à tous les niveaux. L'apprentissage de l'orthographe est d'actualité pour se démarquer. Les rédacteurs talentueux trouveront leur place car, la rédaction est à 68%, la première activité tous profils de postes, niveaux et entreprises confondus. Une exigence particulière chez les titulaires du Baccalauréat ainsi que chez les BTS.

L'accueil-organisation (52%) est la deuxième activité principale des Assistants(es) et Secrétaires dans l'ensemble. En revanche, en dessous du baccalauréat, l'occupation première est l'interface (46%) puis l'accueil (38%). Est-ce à dire que l'accueil-organisation serait une mission clef qui exigerait de solides compétences ? La gestion de projet (39%) pour l'ensemble des niveaux de diplôme est fortement marquée par un vif intérêt au niveau Master (62%) après la rédaction.

L'interface clients internes et externes (33%) fédère tous les niveaux à partir du baccalauréat avec un pic pour les Bac et BTS. A l'opposé, la gestion de la messagerie, le classement et l'archivage sont essentiellement présents en dessous du baccalauréat.

La finance s'intègre à partir du BTS et est nettement appréciée à partir de la Licence. De la Licence au Master, la finance (tableaux de bords...) intéresse respectivement à 27% et 47% quand en dessous du Bac, la demande est à la gestion de la messagerie (38% de leurs tâches).

Si la rédaction met tout le monde d'accord, le niveau de formation révèle des sensibilités:

- en dessous du bac : interface, messagerie,
- de BAC à BTS : accueil/organisation, interface
- de Licence à Master : projet, communication interne et finance.

... et demain ?

Le conseil technique, la rédaction et le projet formeront le triptyque gagnant

Le poste de travail à l'horizon de 5 à 7 ans, nécessite une expertise pour conseiller en interne et en externe. La veille juridique, le conseil technique et l'interface prestataires seront plébiscités.

Demain, l'assistant(e)/secrétaire assurera un véritable rôle d'expert au sein de l'entreprise. La veille juridique est primordiale pour l'entreprise de moins de 50 salariés. L'assistant(e) a une carte à jouer car elle détiendra la responsabilité d'informer et de s'informer – notamment sur la réglementation – au même titre que le dirigeant ou les cadres.

Dans les entreprises de 50 à 100 salariés, l'écologie et les moyens généraux occuperont significativement les secrétaires – assistant(e)s. Ces entreprises devront se mettre aux normes pour s'ouvrir aux différents marchés et devront donc manager la qualité...

Dans l'entreprise de plus de 100 salariés, le conseil technique et le rôle d'interface seront au même niveau de priorité.

Avoir de bonnes capacités rédactionnelles sera encore un atout indispensable à 5-7 ans. Demain, la rédaction des rapports d'activités, l'accueil et l'organisation seront essentiels en complément du conseil technique. Toutes les entreprises au-delà de la très petite entreprise, positionnent les rapports d'activités, compte-rendu de réunions et toute activité rédactionnelle au cœur de leurs attentes.

Pour l'entreprise de moins de 10 salariés, on constate que le conseil est capital pour être à la hauteur des demandes des bénéficiaires. Le rôle que jouera ici l'assistant(e) est primordial sur ce plan parce que cela demande une capacité à se mettre en « front office ». La maîtrise de la communication tant orale qu'écrite s'avèrera cruciale dans ce type de structure.

Le projet est considéré comme point décisif à 5-7 ans pour 44%. La contribution / participation aux projets de l'entreprise est une des trois activités très intégrées dans le poste de demain. Est-ce une attente ou une réalité ? Nous retrouvons ce point auprès de toutes les tailles d'entreprises.

Les assistant(e)s et secrétaires devront être attentifs aux spécificités de leurs organisations :

- Moins de 10 salariés : conseil
- Moins de 50 salariés : veille juridique
- De 50 à 100 salariés : l'écologie et moyens généraux
- 100 salariés et plus : conseil technique et interface

Plusieurs facteurs vont influencer le métier...

Les bénéficiaires donneront le ton demain dans toutes les entreprises.

Les attentes des bénéficiaires sont le facteur prépondérant pour toutes les tailles d'entreprises (particulièrement dans les entreprises de 10 à 50 salariés). Dans l'entreprise de moins de 10 salariés, les modalités de management seront aussi déterminantes que les attentes de bénéficiaires.

Les nouvelles technologies continueront de bouleverser les pratiques professionnelles.

Les modalités de management et la formation professionnelle seront motrices dans les entreprises de 10 à 50 salariés. Dans l'entreprise de moins de 10 salariés, ce seront les effets des NTIC (39%) et ceux de la formation professionnelle (37%) qui primeront.

Les assistant(e)s tireront leur épingle du jeu par leur propre investissement. L'engagement propre des assistant(e)s est **LE** point **commun** à toutes les catégories d'organisation et il est très fortement exprimé dans l'entreprise de moins de 10 salariés (61%).

La politique RH de demain privilégiera l'efficacité...

Celle-ci valorisera en priorité l'atteinte d'objectifs qui impliqueront la pro activité des assistant(e)s. En second lieu, elle s'attachera la traçabilité du travail et à l'évaluation des équipes « projet ».

Avec quelles modalités de management ?

Les organisations de moins de 100 salariés sont perçues comme plus ouvertes à la **liberté** accordée aux assistant(e)s. Une liberté laissée par les cadres paraît plus probable dans l'entreprise de moins de 100 salariés. En revanche, au-delà de 100 salariés, celle-ci apparaît improbable à 60%.

Par ailleurs, les cadres de proximité des structures de moins de 50 salariés seront les « procéduriers » de demain, car de 0 à 50 salariés, les cadres veilleront aux consignes pour sécuriser les **procédures**.

Globalement, le cadre de la petite entreprise, celle de moins de 10 salariés, quant à lui ne **confiera** pas certaines de ses missions aux assistant(e)s. Entre 10 à 50 salariés, il est probable que les cadres confieront certaines de leurs missions en contrôlant ponctuellement les travaux accomplis.

Au-delà de 50 salariés, la situation est mitigée : aucune tendance n'émerge. Ici, c'est la pratique du « ni oui, ni non » ; autrement dit, on n'ose pas se prononcer.

Les cadres **délèguent** plus facilement des pans entiers de leurs missions aux assistant(e)s dans la structure de 50 à 100 salariés. Sur ce point, en dessous de 50 salariés, ce style de management serait ni plus, ni moins probable. Au-delà de 100 salariés, la tendance à la délégation des pans entiers des missions des cadres de proximité ne sera pas au rendez-vous.

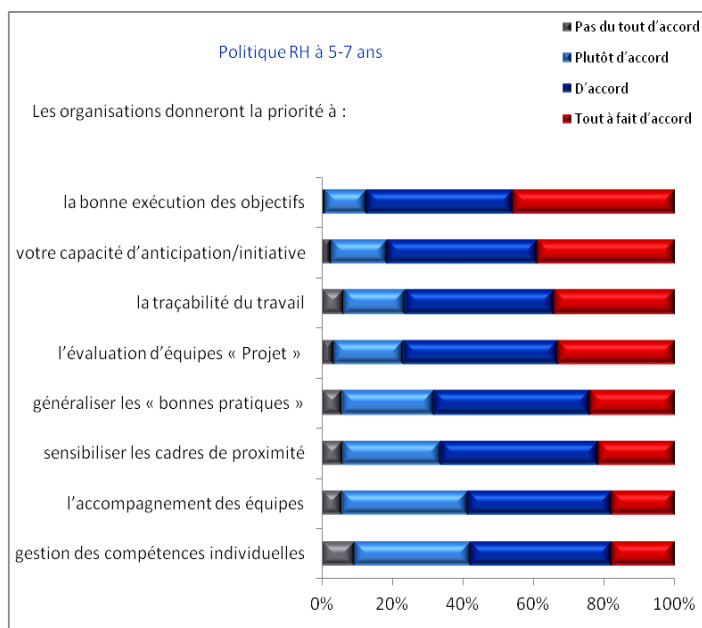
Les priorités des assistant(e)s

La conciliation entre engagement professionnel et vie personnelle constitue une attente majeure. Elle est perçue comme indispensable aujourd'hui comme demain.

L'investissement professionnel des Assistants(es) et Secrétaires sera exigeant :

- **Aujourd'hui**, les activités professionnelles « **motivantes** » (66%) sont prioritaires devant celles dites « **enrichissantes** » (60%) car elles permettent de **développer les compétences...**
- **Demain**, les activités professionnelles devront être **motivantes** (60%) et **enrichissantes** (58%) au même titre.

Le besoin de s'investir dans des activités professionnelles « enrichissantes » est évident maintenant et demain.



Le rôle déterminant des attentes des bénéficiaires

Quelle que soit la taille de leur entreprise ou leur niveau de formation, les secrétaires –assistant(e)s sont unanimes pour considérer que leurs emplois seront profondément conditionnés par les attentes propres à chacun de leurs interlocuteurs. Historiquement attaché(e)s à des fonctions de « back-office », celles-ci sont convaincues que la création de valeur ajoutée se joue dans des activités d'interface avec le client, le fournisseur, l'administré,... Entendre leurs demandes, en faire la synthèse et la relayer auprès des cadres de l'entreprise entreront plus que jamais dans leurs attributions.

Dans cette perspective, la maîtrise des technologies de l'information et de la communication s'avèrera déterminante pour assurer avec réactivité des prestations personnalisées.

S'investir dans les projets de l'entreprise

Cette aspiration, largement partagée, révèle de fortes attentes.

Cependant, celles-ci ne sont pas uniformes. Être partie prenante de projets est habituel pour un(e) « office manager ». C'est encore un important challenge pour nombre de secrétaires – assistant(e)s. Dès lors est posée la question des voies et moyens d'accès à des investissements professionnels générateurs d'une forte reconnaissance identitaire.

Les modalités de management : facteur décisif mais pas que...

Pour une large majorité, l'élargissement des fonctions des secrétaires – assistant(e)s est conditionné par les modalités de management. Cependant, celui-ci dépendra

aussi de l'investissement individuel ainsi que de la création et du dynamisme de collectifs de secrétaires – assistant(e)s.

L'équilibre de vie : une exigence non négociable

Comme pour la très grande majorité des salariés et notamment pour ceux entré depuis peu dans la vie active, cet équilibre est plébiscité. Il l'est d'autant plus chez les secrétaires – assistantes qui assurent l'éducation de jeunes enfants ou des soins à des parents âgés dépendants.

De la carrière ou parcours professionnel ?

A une progression professionnelle quasi linéaire dans une même entreprise, semblent se substituer des engagements successifs accompagnés de mobilité, dans le cadre d'univers professionnels proches.

Cette évolution, déjà dominante pour l'encadrement, semble devoir concerner un nombre croissant de secrétaires – assistant(e)s. Elle soulève de redoutables mais cruciales questions pour les équipes dirigeantes des entreprises et des services publics : Comment organiser des mobilités fonctionnelles ? Comment certifier des apprentissages organisationnels ? ...

Ces modifications appellent à imaginer et faire vivre des politiques publiques et sectorielles d'accompagnement des parcours professionnels qualifiants mais aussi à promouvoir leur reconnaissance par les partenaires sociaux compétents

EN SYNTHÈSE

L'ensemble des résultats présentés sont à référer à la singularité de la population qui a répondu. Les secrétaires-assistantes en poste auprès de professions libérales, dans le secteur public et dans l'univers des associations... ne sont que peu ou pas présentes dans l'enquête.

Rédaction et accueil sont et demeureront des activités « pilier ». Elles seront toujours plus en lien avec les attentes des « clients » de l'entreprise ce qui impliquera de la « multivalence » : connaissance du cœur de métier de l'entreprise, droit, langue II, comptabilité, marketing,...

Les styles de management de l'encadrement de proximité conditionneront largement la nature et l'étendue des missions confiées ainsi que le souhait très affirmé d'équilibrer vie professionnelle et personnelle.

Des mobilités, dans et hors de l'entreprise, semblent devoir être plus fréquentes mais pour quelle(s) finalité(s) et selon quelles modalités ?

● Le présent document peut être reproduit et diffusé sous réserve d'en mentionner expressément l'origine ●