



Focus sur... les **métiers administratifs** et **comptables**

Les métiers administratifs et comptables représentent environ 20% des emplois de Poitou-Charentes. Ils ne forment pas pour autant une « filière » puisqu'on les rencontre dans tous les secteurs d'activités et dans toutes sortes de structures, publiques ou privées, petites ou grandes.

Le secrétariat n'a plus une image de simple fonction d'exécution (saisie de données, gestion du quotidien,...). La mutation vers l'assistanat est très présente dans les discours, mais elle n'est pas très claire dans la réalité, compte tenu de la grande hétérogénéité des environnements professionnels.

Les professions les plus représentées sont les adjoints administratifs de la fonction publique, les secrétaires, les employés de services comptables et financiers, les adjoints administratifs des entreprises. On se trouve en présence d'un champ professionnel diversifié, dominé par les qualifications d'employés mais avec une présence significative de professions intermédiaires.

De quoi parle-t-on ?

Les appellations utilisées pour désigner les emplois administratifs et comptables sont particulièrement nombreuses et recouvrent des activités très diverses : secrétaire, secrétaire de direction, administratif, gestionnaire, conseiller, assistant commercial, assistant de gestion... C'est encore plus vrai dans le secteur public puisque viennent s'y ajouter les niveaux d'emploi (agent, technicien, adjoint...). Ces métiers ont un socle commun de compétences techniques assez fort mais vivent des réalités extrêmement différentes selon leur lieu d'exercice, avec des fonctions souvent difficiles à cerner.

C'est le terme de « secrétaire » qui reste le plus fréquent, employé seul ou associé à une « spécialisation » (comptable...) ou un domaine d'activités (médical, ressources humaines, ...). Plus le niveau de qualification augmente, plus cette appellation s'efface au profit de celui d'assistant.

Ce glissement progressif n'est pas qu'une question de vocabulaire. Il traduit l'évolution connue par ces métiers depuis l'introduction massive des nouvelles technologies, mais aussi du fait des réalités économiques, des modes de vie et de consommation, ainsi que des mutations des organisations du travail et du management. Les secrétaires ont été « libérées » des tâches les plus répétitives (et les moins qualifiées). Elles (ils) se sont adapté(e)s, en assumant progressivement de nouvelles responsabilités et plus d'autonomie.

L'accès à l'emploi

Les métiers administratifs et comptables ont parfois l'image d'emplois occupés « faute de mieux » en début de carrière. En réalité, il s'agit pour l'essentiel d'emplois durables, avec des parcours professionnels souvent longs (plus de 80% de CDI, dont la moitié avec plus de 5 ans d'expérience. Des CDD qui débouchent souvent sur des CDI).

En dessous du niveau III (BTS), l'accès aux postes qualifiés est virtuellement impossible (il semble que les diplômés de niveau V n'aient plus leur place). Pour les niveaux supérieurs, c'est davantage la spécialité (comptable, commercial, ressources humaines...) qui détermine l'accès à tel ou tel emploi.

La plupart des actifs, surtout les plus jeunes, ont suivi une formation technologique ou professionnelle tertiaire, ne laissant que peu de place à ceux qui viennent des autres filières de formation, notamment de l'enseignement général.

Le niveau de formation des entrants s'est progressivement élevé depuis une quinzaine d'années, au moins 50% d'entre eux étant aujourd'hui titulaires d'un diplôme de niveau Bac + 2 (30% un niveau bac). La proportion est encore plus forte pour ceux qui viennent de formation professionnelle : 55% ont un Bac +2, 42% un Bac (seuls 5% ont un niveau CAP BEP).

Le plus important dans l'accès à l'emploi, c'est de disposer des savoir-faire techniques « tertiaires » immédiatement opérationnels. Ensuite, ce sont les caractéristiques du secteur d'activité (public ou privé), la taille de l'entreprise ou de la structure, et leurs outils particuliers (exemple des « progiciels ») qui prennent le dessus. D'où la nécessité de faire preuve d'une véritable **capacité d'adaptation**.

Quelles sont les attentes des employeurs ?

Les attentes des entreprises sont apparemment paradoxales, puisque qu'elles privilégient la polyvalence, mais qu'elles semblent rechercher en même temps des professionnels spécialisés (qu'elles ont du mal à trouver). La « poly compétence » est surtout appréciée dans les PME, alors que les grandes structures recherchent plutôt des profils spécifiques.

Quelques grandes tendances :

- En termes de niveau de qualification, **c'est le BTS qui est le plus apprécié des employeurs**. Il est en quelque sorte devenu la norme qui caractérise les métiers et leur évolution (ne serait-ce que dans les intitulés des diplômes).
- Un ensemble de compétences techniques minimum est indispensable : capacité d'organisation, gestion du temps, maîtrise des outils bureautiques, etc. A noter que les formations professionnelles initiales sont considérées comme bien adaptées à l'acquisition de ce « socle » commun.
- L'expérience est un atout important, puisqu'elle constitue une meilleure « garantie » d'autonomie et de sens du relationnel.
- La connaissance du secteur d'activité de l'entreprise est un plus, surtout pour les assistants spécialisés.

La question des langues

Contrairement à une idée reçue, la maîtrise d'une langue étrangère n'est pas considérée par les employeurs comme importante (même si c'est toujours un plus). La plupart des emplois administratifs ne nécessitent pas de connaissance particulière. En revanche, dans les secteurs où cette compétence est incontournable, le niveau attendu est élevé.



Les assistant(e)s vu(e)s par les managers

Qui dit assistant dit le plus souvent supérieur hiérarchique. Un(e) assistant(e) peut être au service d'un collectif, mais le plus souvent il ou elle est attaché(e) à une personne en particulier. L'activité des assistant(e)s est en quelque sorte le miroir de celle des cadres. Autrement dit, les évolutions du travail des cadres se répercutent sur celui de leurs collaborateurs : flux importants de messages (emails), délais raccourcis, diversification des tâches, nouvelles procédures, etc. Tout cela avec des moyens plutôt en baisse et la pression croissante en matière d'évaluation.



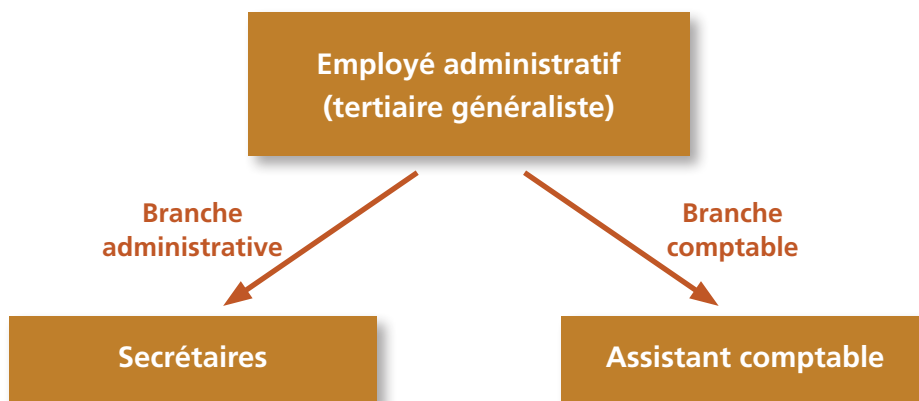
Les managers considèrent que leur assistant(e) est très important, notamment dans leur rôle de lien avec leur équipe. Ils veulent pouvoir leur confier une partie de leur activité, que ce soit pour la gestion des dossiers, les plannings, l'organisation des réunions. Les compétences et capacités attendues sont plutôt généralistes, particulièrement celles qui tournent autour de la communication, l'organisation et la capacité d'adaptation. Les compétences techniques sont en rapport avec la bureautique, la maîtrise des logiciels, les langues, les réseaux sociaux.

Plutôt que de confier des responsabilités à leur assistant(e), leur déléguer des prises de décision, ou encore de la coordination de projets, les managers préfèrent parler d'autonomie. Selon eux, les activités d'assistantat vont continuer à se développer, avec des profils de plus en plus autonomes. Les tâches purement administratives seront moins nombreuses, étant réparties sur l'ensemble du personnel grâce à l'usage de certains outils informatiques.

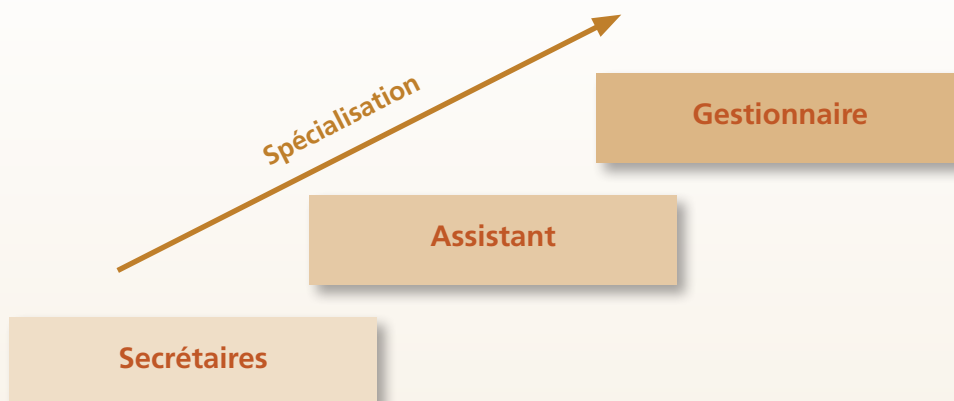
Les pistes d'évolution professionnelle

Les perspectives d'évolution professionnelle des métiers administratifs et comptables sont très liées à la nature des activités. Le travail administratif de nature généraliste devient plus rare et la répartition des tâches ne se fait plus de manière traditionnelle (d'un côté la dimension communication pour les secrétaires, de l'autre le traitement de dossiers pour les employés de bureau).

Même si les situations professionnelles sont très diverses, on constate que le schéma de progression habituel reste valable dans l'ensemble. L'employé administratif est une première étape d'insertion du tertiaire administratif, qui se divise ensuite en deux branches distinctes : administration pour la secrétaire, comptabilité pour l'assistant comptable.



On peut aussi établir un schéma similaire pour l'emploi administratif dont les « métiers » de secrétaire, assistant et gestionnaire constituent de fait trois niveaux de maîtrise différents, la progression de l'un à l'autre s'effectuant par la spécialisation. Si on se spécialise, on sort de ce cadre.



Trois voies principales d'évolution

Lorsque l'on parle d'évolution dans les métiers administratifs et de gestion, c'est pour aller vers des tâches plus qualifiées et des outils plus complexes. Ainsi, on dépasse progressivement les compétences techniques en bureautique pour utiliser des logiciels métiers (ou « progiciels ») qui vont bien au-delà des habituels traitements de texte et tableurs. L'heure est aux logiciels d'organisation, de paie, de relations clients, etc. L'évolution professionnelle dans ces métiers peut globalement prendre trois formes : la stabilité, la spécialisation, la mobilité externe.



La stabilité : évoluer dans son poste



Rester dans son poste ne veut pas dire renoncer à évoluer. Si le poste ou le statut eux-mêmes ne changent pas (on reste secrétaire ou assistant), en revanche la nature des activités se transforme, on se voit progressivement confier plus de responsabilités, on acquiert plus d'autonomie, etc. Les compétences techniques restent globalement les mêmes (sauf pour la prise en main de nouveaux outils comme des « progiciels » spécifiques), mais le plus important est de réussir à prouver sa capacité d'adaptation et son aptitude à assumer des tâches qui sortent du cadre de l'assistantat classique. Ces qualités sont d'ailleurs attendues chez les titulaires d'un diplôme comme le BTS (quelle qu'en soit la nature). La variété des tâches concerne les titulaires des diplômes Bac +2 (donc un autre facteur d'évolution : viser un diplôme de ce niveau). Avec en plus des travaux réalisés en autonomie...

L'évolution se fait aussi dans le sens d'une meilleure connaissance du fonctionnement et du « cœur de métier » de son entreprise ou de sa structure, des enjeux du secteur d'activité dans lequel on travaille. La stabilité en poste est le meilleur moyen d'acquérir cette expérience qui est tant valorisée par les employeurs. A noter que les « anciens » et le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) ont un rôle majeur à jouer dans cette montée en compétences et la transmission de la « culture maison ». Ne pas oublier l'importance de l'auto-formation également, surtout dans les petites structures.





La spécialisation, facteur de promotion



Les chances d'accéder à un poste supérieur sont plus élevées si on quitte son domaine professionnel, quel que soit son niveau de formation initiale. Sans véritable surprise, elles sont plus élevées à mesure que le niveau de qualification augmente, mais selon des proportions bien moindre que dans les autres secteurs d'activité. Ce qui confirme que les perspectives sont plus bouchées qu'ailleurs, surtout pour les emplois « polyvalents ». **Autrement dit, c'est en se spécialisant qu'on a le plus de chances d'accéder à une promotion.**

Ce qui ne signifie pas que la polyvalence ne soit pas un atout. Mais les témoignages des actifs illustrent très bien la situation : pour sortir du rôle d'assistant, il faut se spécialiser dans un champ ou un secteur d'activité (spécialisation technique), ou compléter son éventail de compétences pour devenir « gestionnaire » (ressources humaines, financier, commercial, même administratif). Là encore, la polyvalence est l'adaptabilité sont les plus sûrs moyens de progresser, en cela qu'elles permettent de s'adapter à des postes pas forcément toujours bien déterminés en termes de tâches.

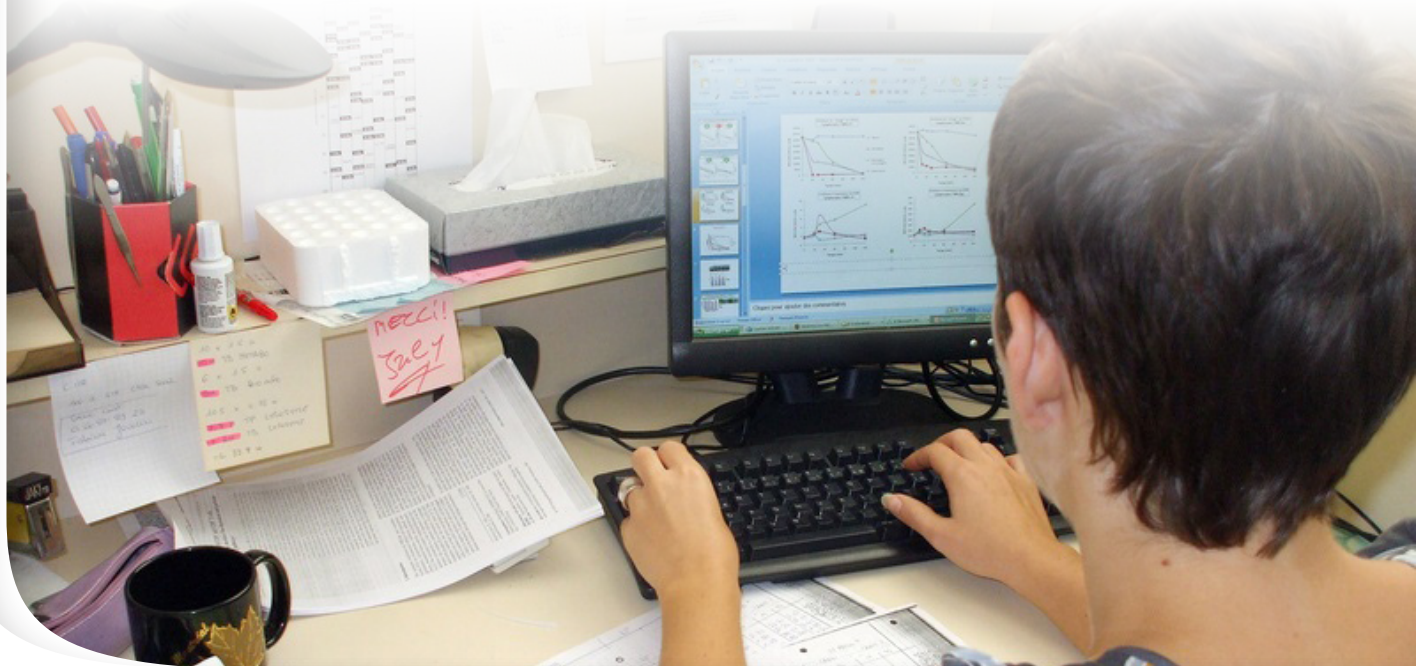


La mobilité externe



Il n'existe pas véritablement de « plafond de verre » dans ces métiers, mais les perspectives sont moins ouvertes qu'ailleurs. Même en se spécialisant, on atteint assez vite des limites qu'il n'est possible de dépasser qu'en changeant radicalement de profession.

L'expérience professionnelle acquise en assistantat dans un service spécifique, complétée par de la formation continue, permet d'acquérir une expertise qui ouvre la voie vers des postes de comptable, de juriste ou de responsable des ressources humaines. C'est en quelque sorte une deuxième étape de spécialisation qui fait sortir les professionnels du champ de la fonction d'assistance.





Adjoint administratif

Suivant la structure et le service qui l'emploie, l'adjoint administratif exécute divers travaux administratifs courants comme la vérification de documents, la frappe et mise en forme de courriers, le suivi de dossiers, et parfois des opérations de compatibilité et de secrétariat. Il est souvent chargé d'accueillir et d'informer le public.



Accès au métier :

Aucun diplôme n'est requis pour exercer ce métier mais un bac pro Secrétariat ou un BTS Assistant de gestion est recommandé.



Evolution de carrière

Après quelques années d'expérience, l'adjoint administratif peut évoluer vers un poste d'assistant ou de secrétaire de direction.



Secrétaire

L(e) ou la secrétaire est au centre d'un service ou d'une entreprise. Tout transite par son poste : accueil de visiteurs, messages téléphoniques, prise de rendez-vous, rédaction du courrier, classement de dossiers, saisie de documents, etc. Grâce à l'informatisation, il ou elle est plus disponible pour prendre en charge des tâches d'organisation, de préparation de réunion, voire de colloques et de salons.



Accès au métier :

Le Bac professionnel gestion-administration est la première porte d'entrée dans la profession mais un diplôme Bac +2 est fortement conseillé, comme les BTS assistant de manager et assistant de gestion PME-PMI. Trois DUT peuvent déboucher sur cette fonction : carrières juridiques, gestion des entreprises et des administrations (GEA), gestion administrative et commerciale des organisations (GACO).



Evolution de carrière

Après quelques années, un(e) secrétaire peut accéder à un poste opérationnel dans un service qu'elle connaît bien : la vente pour un(e) secrétaire commercial(e), les ressources humaines ou le service administratif pour un(e) secrétaire polyvalent(e).



Assistant de gestion

Véritable bras droit d'un patron de PME, l'assistant de gestion tient la comptabilité à jour, compare les tarifs des fournisseurs et les négocie, effectue le suivi des impayés. Il est à la fois assistant de direction, commercial et comptable, il répond au courrier, contacte de futurs clients, édite les bulletins de salaire.



Accès au métier :

Plusieurs formations de niveau bac + 2 (BTS et DUT) permettent d'acquérir les compétences de bureautique, comptabilité, gestion administrative et commerciale nécessaires au métier d'assistant de gestion : les BTS assistant de gestion PME-PMI et le BTS comptabilité et gestion des organisations, le DUT gestion des entreprises et des administrations (GEA) et le DUT gestion administrative et commerciale des organisations (GACO). Quelques licences professionnelles proposent des spécialisations (gestion administrative, export, gestion de PME-PMI...).



Evolution de carrière

Un assistant peut évoluer vers un poste de responsable des services généraux ou intégrer une entreprise de taille plus importante. Avec des formations complémentaires, il peut également se spécialiser dans le domaine des ressources humaines, de la comptabilité ou du commercial.



Secrétaire commercial(e)

Le ou la secrétaire commercial(e) accomplit des tâches administratives et commerciales. La partie administrative de son travail concerne l'établissement de devis, le traitement de factures, une partie des relations client. Le volet commercial de son travail l'amène à présenter les produits et services commercialisés par l'entreprise, assister les commerciaux et le responsable des ventes.



Accès au métier :

Le métier de secrétaire commerciale est accessible avec un Bac pro Gestion-Administration ou un Bac technologique STMG (Sciences et technologies du management et de la gestion) spécialité mercatique. Les entreprises recherchent plutôt des profils Bac +2 spécialisés dans le secrétariat ou le commerce : BTS assistant de manager, BTS assistant de gestion PME-PMI à référentiel commun européen, BTS management des unités commerciales, DUT gestion administrative et commerciale des organisations, DUT techniques de commercialisation ou encore licence de gestion ou d'AES (administration économique et sociale).



Evolution de carrière

Après plusieurs années d'expérience, un(e) secrétaire commercial(e) peut occuper un poste d'attaché(e) commercial(e) ou de responsable clientèle au sein d'un service commercial. Par la formation continue, il ou elle peut également évoluer vers le métier de commercial (terrain) ou des fonctions marketing. La maîtrise d'une ou plusieurs de deux langues étrangères ouvre des débouchés professionnels dans l'import/export.

Assistant comptable

L'assistant(e) comptable participe, sous l'autorité d'un responsable administratif et financier ou dans un cabinet d'expertise comptable, à la tenue des comptes d'une entreprise ou d'une collectivité. Il effectue les missions de base de la comptabilité mais peut aussi participer à l'élaboration d'un bilan et d'un compte de résultats, suivre les stocks, etc. Il doit connaître les règles et techniques de la comptabilité générale, le classement et l'archivage, et doit maîtriser les logiciels les plus utilisés.



Accès au métier :

Plusieurs diplômes mènent au métier, à commencer par le bac professionnel comptabilité. Puis le BTS CGO (Comptabilité et gestion des organisations) et le DUT GEA (Gestion des entreprises et des administrations) option finances comptabilité. Les formations les plus recherchées par les recruteurs sont les BTS assistant de gestion PME-PMI et comptabilité et gestion des organisations.



Evolution de carrière

Sous réserve d'acquiescer un diplôme spécialisé en comptabilité, un assistant comptable peut évoluer vers un poste de comptable ou de responsable comptable en entreprise, ou encore de chef de mission au sein d'un cabinet spécialisé. Le Diplôme Supérieur de Comptabilité et Gestion (DSCG) est requis pour occuper un poste de cadre dans la comptabilité et le Diplôme d'Expert-Comptable (DEC) pour celui d'expert-comptable.

