



©iStockphoto.com/webphotographeer

Le métier est-il en train de changer ?

La crise a accéléré la mutation des fonctions de l'assistantat : moins nombreux(ses) dans les organisations et plus polyvalent(e)s, les secrétaires et assistant(e)s doivent s'adapter aux nouvelles attentes des employeurs pour évoluer.

A lors même qu'une relance des recrutements commence à se faire sentir pour les secrétaires et les assistant(e)s, le paysage du métier a été fortement modifié par la crise. Recrutements en baisse, assistant(e)s non remplacé(e)s, réorganisation des équipes : la mutation des fonctions de l'assistantat, déjà amorcée avant le ralentissement économique, s'est accélérée. « La proportion d'assistant(e)s de direction est tombée à un(e) pour trois directeurs », note Gaëlle Marre, Associate Director d'OfficeTeam. Même constat chez Progressis : « Depuis plus d'un an, les entreprises, et plus spécifiquement les grosses sociétés, privilégient les ressources internes. Les managers sont de plus en plus autonomes et se partagent les assistant(e)s. Dans le cas d'une absence de courte durée, les assistant(e)s ne sont pas remplacé(e)s. Et quand un poste se libère, une étude est réalisée pour estimer s'il est nécessaire ou non de recruter une personne ou s'il est possible d'absorber la charge de travail en réorganisant les équipes. Cette tendance est moins notable dans les petites entreprises car les équipes étaient déjà optimisées au maximum », détaille Shirley Maffre, consultante et responsable de Progressis.

UN RYTHME DE TRAVAIL SOUTENU

Moins nombreux(ses), les secrétaires et assistant(e)s doivent faire face à une charge de travail plus importante et s'adapter à des organisations en mutation. « Quand j'ai commencé dans le métier, nous n'avions pas de fax, ni d'accès à Internet, se souvient Monique Garcia, trésorière de l'association européenne d'assistant(e)s EUMA et assistante personnelle. Plus récemment, la généralisation des ordinateurs et téléphones portables a considérablement modifié notre métier : on peut désormais travailler de n'importe où, n'importe quand. Le rythme de travail s'accélère et le stress s'accroît. Aujourd'hui, quand un(e) assistant(e) quitte le bureau, son supérieur peut continuer à l'appeler sur son portable, lui envoyer des e-mails. Le travail envahit la vie privée et continue 24 heures sur 24. Quand on travaille avec une entreprise étrangère avec un décalage horaire important, des mails arrivent pendant la nuit. Ma société travaille également avec des sociétés en Israël : les salariés ne sont pas au bureau le vendredi mais le dimanche. »

Rares sont aujourd'hui les directeurs qui disposent de leur propre assistant(e). « Même au niveau de la direction générale, un(e) assistant(e) peut être amené(e) à travailler pour plusieurs membres du comité de direction », souligne Shirley Maffre de l'agence Progressis. De même, la jeune génération

(Et le BTS Assistant manager ?)

Mis en place à la rentrée 2008 en remplacement des BTS Assistant de direction et Secrétaire trilingue, le BTS Assistant manager s'affirme comme la nouvelle référence en termes de formation pour la profession. Premier bilan avec Brigitte Doriath, inspectrice générale de l'Éducation nationale : « L'arrivée de ce BTS a très bien été accueillie par les professionnels. Ils apprécient la présentation faite du métier. Il s'agissait d'un repositionnement ambitieux. Auparavant, les professionnels nous disaient : 'Vous formez d'excellents techniciens de bureautique mais il manque une dimension manager'. Nous avons répondu à cette attente en proposant une formation qualifiante plus élevée avec une ouverture à l'international. Par ailleurs, nous avons travaillé avec sept pays pour dessiner un projet d'emploi européen : cette certification devient ainsi un référent européen. »

de cadres maîtrise parfaitement les outils informatiques et bureautiques, gère son agenda et son courrier électronique. Les juniors réalisent eux-mêmes leurs présentations PowerPoint. À l'heure où le courrier papier a presque disparu, faut-il craindre pour autant une disparition progressive des assistant(e)s dans certaines entreprises ? « Pour un directeur, l'embauche d'un(e) assistant(e) reste essentielle : c'est encore aujourd'hui une question d'ego, d'orgueil et d'image, en interne comme vis-à-vis des clients et des partenaires extérieurs », tempère Gaëlle Marre d'OfficeTeam.

LE BRAS DROIT DES MANAGERS

On s'éloigne ainsi de plus en plus de l'image de la secrétaire qui décroche au téléphone. « Le secrétariat devient une mission très réduite. Les assistant(e)s s'affirment aujourd'hui comme un véritable bras droit pour leur(s) manager(s) », détaille Adeline Touchard, responsable de la division Assistanat et secrétariat du groupe Hays. Aujourd'hui, il n'est ainsi plus suffisant d'être réactif, le maître-mot devient la proactivité. Un(e)

bon(ne) assistant(e) doit savoir anticiper les besoins de son équipe, jouer un rôle d'interface et faire preuve de discernement pour assister son manager au quotidien. D'où l'émergence de nouvelles fonctions, comme Office manager. « On peut le considérer un peu comme l'adjoint du patron dans les petites structures », décrit Monique Garcia de l'association EUMA. « Il y a assez peu de recrutements actuellement pour ce type de postes car les assistant(e)s en poste s'y plaisent. Il y a ainsi peu de turn-over sur ce type de missions », relève Adeline Touchard. De même, on note un ralentissement des recrutements pour l'assistanat au sein de directions générales, les employeurs préférant souvent faire évoluer du personnel en interne.

Si ces assistant(e)s à haute valeur ajoutée sont assuré(e)s de décrocher un salaire confortable, il reste encore de la place pour des profils plus classiques. De même, alors que la grande majorité des offres d'emploi exigent la maîtrise de l'anglais, la réalité professionnelle peut être complètement différente : « À Paris, les entreprises sont à la recherche de profils pointus, maîtrisant plusieurs langues et connaissant parfaitement certains domaines

(Regard sur le métier de deux responsables RH)

Avez-vous pu observer une évolution des missions des assistant(e)s ces dernières années ? La rédaction d'Office Mag a posé la question aux responsables des ressources humaines de deux entreprises aux réalités très différentes : Heineken, producteur et distributeur de bière et de boissons employant 4 500 personnes en France, et Valtus Transition, cabinet spécialisé dans le management de transition, une PME de douze personnes.

« Un assistanat assez classique »

« Nous employons deux assistants : une assistante administrative, chargée du bon fonctionnement de l'entreprise (relations fournisseurs, accueil, congés, notes de frais, règlements clients, etc.) et un étudiant en alternance pour les ressources humaines. Pour ce dernier, il s'agit d'une création de poste effectuée cette année : il travaille de façon assez autonome, traite les CV, s'occupe de la prise de rendez-vous et de l'organisation d'événements. Ce fonctionnement ne reflète peut-être pas une mutation du métier puisqu'on reste dans un assistanat assez classique. Au niveau de notre activité de management de transition, nous avons une vision plus globale de l'évolution des missions des assistant(e)s. Nous demandons aux managers que nous proposons à nos clients de faire preuve d'une grande autonomie et de développer eux-mêmes leurs supports de présentation car, aujourd'hui, même dans les grandes entreprises, les assistant(e)s ne sont plus dédiées à un seul directeur. »

Florence Villémaïn, directrice chargée des ressources humaines et de la communication de Valtus Transition



« L'assistant(e) crée du lien social »

« Chaque membre du comité de direction a son assistante : nous sommes ainsi encore un peu protégés par rapport à d'autres entreprises. En dehors de la direction, les assistantes sont attachées à une équipe et sont intégrées dans le quotidien des collaborateurs de ce service. Le rôle de l'assistante a beaucoup évolué ces dernières années. Autrefois, on se satisfaisait d'une secrétaire, aujourd'hui les managers veulent une bonne assistante : nous prenons autant de soin pour leur recrutement que pour celui d'un cadre. Les assistantes apportent une certaine stabilité à une équipe. Quand elles se sentent bien dans un poste, elles y restent. Elles sont ainsi la mémoire d'un service. Certaines entreprises aux structures très matricielles ont fait le choix de ne plus employer d'assistantes du tout mais nous estimons que l'assistante a une place importante : elle a un rôle particulier dans l'organisation, favorisant le lien social et la communication et permettant d'avoir un regard sur les équipes. »

Olivier Tinthouin, directeur général des ressources humaines de Heineken



d'expertise, car de nombreux sièges sociaux de très grandes entreprises sont installés dans la région. En province, les structures sont de taille plus réduite et il reste une grande place pour un assistantat plus traditionnel. Et même s'il est précisé dans les annonces que l'assistant(e) doit être bilingue, dans les faits, ces professionnels utilisent peu ou pas leur deuxième langue en milieu professionnel », analyse Monique Garcia. L'assistantat administratif mobilise ainsi encore une grande partie des recrutements, offrant de belles perspectives notamment aux jeunes diplômés.

DES OPPORTUNITÉS POUR LES JUNIORS

Quel est donc le profil « idéal » aujourd'hui pour trouver un poste d'assistant(e) ? Plusieurs parcours se distinguent. Idéalement titulaire d'un Bac + 2 ou Bac + 3 et doté d'une expérience stable de 3 à 8 ans, le candidat parle couramment anglais. « En temps de crise, les entreprises sont à la recherche de personnes immédiatement opérationnelles », relève Shirley Maffre, responsable de l'agence Progressis.

Dans cette même optique, les sociétés favorisent également du personnel junior, à condition qu'il justifie d'une expérience, notamment via un Bac +2 en alternance. Côté formation initiale, les recruteurs apprécient les profils issus d'un cursus universitaire complété par une formation d'assistant(e). À l'inverse, venir enrichir un BTS d'Assistant de direction ou, bientôt, un BTS Assistant manager d'une formation en langues ou en marketing permet de sortir du lot et de répondre aux demandes actuelles du marché. « Mais les troisièmes cycles (Bac + 4 ou Bac +5) continuent de faire peur. Les employeurs doutent de la motivation à long terme de ces profils », note Shirley Maffre.

QUELLE ÉVOLUTION DEMAIN ?

Toujours plus polyvalent(e)s, qualifié(e)s et force de proposition, les assistant(e)s peuvent-ils/elles espérer évoluer vers de nouvelles fonctions ? Au sein même des métiers de l'assistantat, il est tout à fait envisageable de naviguer d'une fonction à l'autre. Au delà des possibilités offertes via la formation continue, l'intérim s'affirme comme un bon moyen pour explorer de nouveaux secteurs ou pour se spécialiser. Mais le plus aisé reste encore de gravir les échelons en interne : « Des évolutions sont toujours possibles. Certains domaines sont plus accessibles comme la formation ou la communication car les missions des différents postes offerts font déjà partie de notre domaine de compétences. L'évolution au sein de son entreprise sera également facilitée. En revanche, pour espérer une évolution, sans passer par une promotion en interne, la formation initiale à Bac + 2 reste un frein. Il s'avère donc souvent nécessaire de reprendre des études », détaille Monique Garcia.

Et dans les années à venir ? À quoi ressemblera l'assistant(e) de demain ? Toujours plus au fait des nouvelles technologies, il/elle devra s'adapter de plus en plus à des environnements mouvants et à des équipes mobiles, voire virtuelles. « Certaines tâches comme la gestion d'agendas, la prise de rendez-vous ou l'accueil seront certainement externalisées dans de nombreuses structures. Je suis très optimiste sur l'avenir. L'assistantat est un métier qui va évoluer mais qui existera toujours. De même, on retrouvera certainement plusieurs types de postes, du secrétariat administratif aux profils à très haute valeur ajoutée », estime Monique Garcia.

ANNE DUPOND

Allez plus loin sur



Super-Secretaire.com

Êtes-vous bien payé(e) ?

Alors que l'OCDE prévoit une aggravation de la situation de l'emploi en France jusqu'en 2010, avec un taux de chômage qui pourrait atteindre 11 % de la population active, différentes études démontrent l'impact de la crise sur le niveau des salaires. Quelle est la situation du côté des professions support, quels sont les niveaux actuels des salaires pour les secrétaires et assistant(e)s ?

L'assistantat de direction demeure le métier le plus rémunérateur. En revanche, l'enquête de l'Observatoire des salaires fait apparaître deux fonctions en baisse: la rémunération des assistant(e)s marketing semble avoir sensiblement baissé entre 2008 et 2009 (-2,3 %), de même que celle des assistant(e)s/secrétaires administratifs/ves (-1,5 %). L'étude d'OfficeTeam relève, de son côté, une baisse des salaires sur les postes d'assistant(e)s ressources humaines.



Découvrez la suite de ce dossier dans la rubrique **Carrière** du site internet www.super-secretaire.com