

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION

DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE



Étude de Métier

Les métiers du secrétariat-assistanat

avril 1999

Du secrétariat à l'assistanat...

INTRODUCTION

Lors de la publication du premier R.O.M.A (Rapport de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance) en février 1998, l'analyse de la répartition des salariés de la profession par famille de métier a mis en évidence l'importance de la catégorie "Secrétariat - Assistanat".

En effet, l'enquête annuelle menée sur les effectifs au 31 décembre 1996 recense environ 8350 personnes, soit un peu plus de 7 % de la population de notre profession. Cette constatation vient a priori heurter les idées reçues. En effet, au début des années 80, certains prédisaient la disparition prochaine de la fonction de secrétaire avec la révolution informatique. Ces prédictions se sont, sur le plan quantitatif révélées à ce jour fausses. Au contraire, au niveau interprofessionnel, après les enseignants, les secrétaires arrivent en deuxième position au sein des référentiels de métiers.

Mais que sont ces métiers aujourd'hui ? Quelles ont été les évolutions dans le passé ? Que seront-elles demain sur les plans quantitatif et qualitatif ?

Cette recherche d'analyse de la nouvelle nature du travail des secrétaires de demain s'inscrit dans la mission de veille sociale de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance à travers sa contribution comme outil d'analyse prospective de modernisation et d'aide à la gestion prévisionnelle des ressources humaines.

Sommaire

1. Méthodologie de l'étude	4
1.1 La mise en place d'un groupe de travail	4
1.2 La réalisation d'entretiens	4
1.3 Les auditions	4
1.3.1 en interne	4
1.3.2 en externe	4
1.4 Les visites de sites	5
1.5 La participation de représentants de l'Observatoire au contrat d'études prévisionnelles (CEP) interprofessionnel	5
1.6 L'utilisation d'un fond de documentation	5
2. Une profession transversale : des métiers divers	6
2.1 Historique du secrétariat	6
2.2 Analyse statistique quantitative	7
2.2.1 analyse interprofessionnelle	7
2.2.2 comparaison des évolutions entre l'interprofessionnel et l'assurance	9
2.3 Une profession en recherche permanente d'identité	11
3. De nouvelles exigences de compétences : une capacité nécessaire d'adaptation	14
3.1 Les facteurs d'évolution	14
3.1.1 Les nouvelles technologies	14
a) Quels outils et pour quoi faire	14
b) Quelles conséquences sur les activités	18
3.1.2 Les nouvelles formes d'organisation	19
3.2 Les conséquences de ces évolutions : une modification des compétences requises	20
4. Le secrétariat assistantat dans l'assurance aujourd'hui	22
4.1 Présentation des secrétaires et assistantes dans l'assurance : portrait Quel est donc le profil des secrétaires dans l'assurance ?	22
4.1.1 Caractéristiques générales de la population	22
4.1.2 Comparaison des caractéristiques entre les sous familles secrétariat et assistantat	24

4.2	Essai de positionnement qualitatif de l'assurance au sein de l'interprofessionnel	29
	4.2.1 fonction occupée	29
	4.2.2 caractéristiques individuelles	30
	4.2.3 niveau de qualification	32
	4.2.4 temps partiel	32
	4.2.5 répartition géographique	33
	4.2.6 niveau de diplôme	34
4.3	Poids et parcours des recrutements antérieurs	34
	4.3.1 les sauts qualitatifs passés	34
	4.3.2 le vieillissement des niveaux de diplômes	37
	4.3.3 les recrutements récents : de nouveaux profils	37
4.4	Quelques remarques en guise de synthèse provisoire	38

5. Du secrétariat à l'assistantat : un saut qualitatif, des perspectives nouvelles **39**

5.1	L'interrogation quantitative . une certitude qualitative	39
5.2	Des problématiques d'avenir – technologiques – organisationnelles	45
5.3	Gérer le saut qualitatif et proposer de nouveaux parcours professionnels : formation et compétences nouvelles requises.	48

Les annexes

1	Les formations au secrétariat	52
1 bis.	Evolution de la formation du secrétariat assistantat dans l'assurance par génération	54
2.	Les secrétaires en Europe et aux Etats-Unis	55
3.	Bibliographie, revues, publications	58
4.	Remerciements	59

1. Méthodologie de l'étude

Les présents travaux sont le résultat d'une approche pluridisciplinaire et de différents modes d'intervention.

1.1 La mise en place d'un groupe de travail :

Composé de personnes désignées par des entreprises adhérentes à la FFSA ou au GEMA, soit en fonction de leurs activités présentes ou passées de secrétaire ou d'assistante, soit de gestionnaire en relations humaines chargée du recrutement ou de la mobilité sociale interne.

Ce groupe de travail s'est réuni huit fois en 1998. Il a permis à partir d'expériences personnelles, du vécu quotidien, de témoigner d'exemples variés prenant en compte l'histoire, la culture, la politique d'entreprise à travers un échantillon constitué par le groupe de travail.

Avec les matériaux recueillis dans les entretiens, les visites de sites, une large réflexion a pu ainsi à travers les échanges de points de vues apporter une contribution significative à l'élaboration de l'étude.

1.2 La réalisation d'entretiens

Trois entretiens individuels de secrétaires ont été conduits par une intervenante du CNRS qui en a réalisé la synthèse pour le compte du groupe de travail. Ces entretiens concernaient des personnes désignées par des Organisations Syndicales représentatives de la profession (CFDT, CGT et CFTC) reflétant tant un point de vue en terme de métier qu'une approche de la problématique du secrétariat sous l'angle des Organisations Syndicales.

Ils ont permis une confrontation et un complément aux témoignages individuels des secrétaires membres à part entière du groupe de travail.

1.3 Les auditions

1.3.1 En interne :

Le groupe a consacré une séance spéciale à l'audition de deux représentants de la FNSAGA et d'une salariée d'un grand réseau de distribution Vie par producteurs salariés afin d'analyser les problèmes spécifiques liés à la distribution.

1.3.2 En externe :

Les rapporteurs ont procédé directement à des auditions pour rechercher des compléments d'informations non obtenus au niveau du groupe de travail ou des entretiens.

Dans ce cadre, il a été procédé à l'audition d'un Chef d'agence intérim spécialisée dans le personnel à vocation financière notamment de l'assurance.

Par ailleurs, il a été recueilli, afin de mieux saisir les possibilités et la volonté d'évolution d'un parcours professionnel, le témoignage d'une jeune cadre entrée dans une grande compagnie d'assurance comme secrétaire au sein d'une Direction des Relations Sociales, et qui a accédé à une fonction de gestionnaire des personnels expatriés.

1.4 Les visites de sites

Le groupe de travail afin de parfaire sa connaissance du sujet, a procédé à deux déplacements en sites spécifiques :

- La visite d'un centre régional de formation et d'analyse des compétences d'une grande entreprise d'intérim qui a permis de montrer l'importance que revêt cette forme d'activité dans les métiers de secrétariat, et l'analyse des techniques utilisées pour évaluer les compétences et l'ajustement aux besoins exprimés par les entreprises utilisatrices.
- La visite d'une filiale informatique d'un grand groupe d'assurances chargée pour le compte de celui-ci d'une mission de veille technologique sur les évolutions en matière de bureautique et d'organisation de réseaux d'information. A cette occasion, une présentation de matériels informatiques et de logiciel de reconnaissance vocale a été effectuée.

1.5 La participation de représentants de l'Observatoire au contrat d'études prévisionnelles (C.E.P.) interprofessionnel

En parallèle aux travaux réalisés au sein de notre profession, l'Observatoire des métiers participe au comité de pilotage mis en place dans le cadre du C.E.P Secrétariat actuellement en cours entre le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (Délégation Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) et les partenaires sociaux (Médef, GPME, et confédérations syndicales) l'échange de matériaux a permis de nourrir une réflexion importante pour l'analyse de l'aspect transversal des métiers de secrétariat.

1.6 L'utilisation d'un fond de documentation

Au delà d'une bibliographie spécialisée, un certain nombre de travaux existants, en particulier ceux de O.LIAROUTZOS, chercheur au CEREQ ont servi de référence documentaire à la réalisation de cette étude, ainsi que ceux issus de l'INSEE et de l'APEC.

2. Une profession transversale : des métiers divers

Profession transversale par excellence, la profession de secrétaire s'inscrit dans ce qu'il est convenu d'appeler une "nébuleuse d'activités professionnelles"(1). En effet, une approche globale de la profession de secrétaire s'avère un exercice difficile car sous ce vocable se retrouve une profession aux frontières mal définies, recouvrant des intitulés divers et variables en fonction des professions dans lesquelles elle s'exerce, de la nature, de l'importance du secteur d'activité et des entreprises.

Cette difficulté d'identification est d'ailleurs ressentie par les intéressées elles-mêmes. La même dénomination peut recouvrir des activités voire des métiers différents allant de la simple dactylo à l'assistante de direction. C'est cette notion relativement floue que nous allons essayer dans un premier temps de cerner.

2.1 Historique du secrétariat

La fonction de secrétaire remonte aux temps des pharaons. A cette époque, on trouvait déjà des secrétaires : ce sont des scribes instruits et qui savent écrire. La maîtrise de l'écriture sera tout au long des siècles écoulés le fil conducteur du métier.

Au 19^{ème} siècle le métier de secrétaire était surtout exercé par des hommes. Un certain nombre de grands personnages qui ont marqué l'histoire, ne savait souvent ni lire ni écrire. Le secrétaire était donc l'homme de confiance érudit qui était selon la définition du petit Robert "attaché à une personne de haut rang pour rédiger et transcrire des lettres et des dépêches officielles". Il gérait l'écriture et le support (du papyrus au papier) au nom de celui qu'il représentait.

C'est à la fin du 19^{ème} siècle avec l'invention de la machine à écrire puis quasiment concomitamment du téléphone, qu'une évolution significative va marquer les métiers de secrétaire.

La première guerre mondiale va provoquer une modification capitale de l'exercice de cette profession avec le développement massif du travail des femmes. Cette féminisation liée à l'utilisation de la dactylographie et de la sténographie marquera une première dichotomie dans les fonctions à travers l'analyse des tâches : la dactylographe proche de l'employée de bureau, et la sténo-dactylographe, première apparition de la notion de secrétaire généraliste. Cette dernière prédéterminera aussi la mise en place du binôme "Patron-secrétaire".

Une deuxième phase historique peut être observée dans les années 1950 avec la standardisation des tâches à travers la création des pools dactylos. La profession de l'assurance en fut une illustration.

Cette organisation a été remise en cause par la bureautique. En effet depuis quelques années les métiers du secrétariat connaissent une transformation de leur contenu liée essentiellement à l'introduction des nouvelles technologies. Les nouveaux outils en réduisant les contraintes des tâches d'exécution ont une incidence positive sur la productivité des secrétaires. Ils devraient dégager à terme une nouvelle phase d'évolution historique de la notion de secrétariat vers celle plus large et plus valorisante d'assistantat.

photo GMF



De dame dactylo à secrétaire

Avec l'invention de la machine à écrire en 1873, un nouveau métier s'ouvre aux femmes : dame dactylo. Bureaux et administration recrutent des femmes.

Dans les années 1930 les écoles de secrétariat se développent. Outre une formation en dactylo, la sténographie y est enseignée. Grâce à l'apprentissage de cette méthode, les secrétaires peuvent noter la parole à la vitesse de la conversation (Femme actuelle)

2.2 Analyse statistique quantitative

2.2.1 Analyse interprofessionnelle

Comme nous l'avons déjà indiqué, contrairement aux prédictions annonçant leur disparition, les effectifs recensés n'ont cessé de croître passant de 527 000 en 1982 à 832 000 en 1990 pour atteindre le niveau record de 843 000 en 1994, avant de diminuer légèrement depuis. Ces chiffres ne reflètent d'ailleurs pas la totalité de la population concernée puisque l'INSEE ne prend pas en compte les salariés travaillant dans la fonction publique, la banque et dans notre profession de l'assurance.

On peut donc estimer globalement qu'environ un million de personnes occupe une fonction de secrétariat-assistanat au sein de la population active française. Ces emplois sont quasiment exclusivement occupés par des femmes.

Évolutions des effectifs (en milliers)

Année	Secrétaires	Secrétaires de direction	Ensembles
1982	455	72	527
1990	717	114	832
1992	723	117	841
1994	734	109	843
1996	749	84	833

Sources : Insee, recensement général de la population 1982, enquête sur l'emploi-1995, traitement Céreq.

L'accroissement de plus de 35% de leurs effectifs au cours des années 80 témoigne d'une remarquable adaptation de ces personnels à l'outil informatique. Mais il doit être relativisé car une partie de cet accroissement est lié à un transfert vers le secrétariat, d'activités en disparition du type : saisie des données, emploi administratif de bureau.

Cette évolution montre déjà une certaine amélioration qualitative des activités tournant autour du concept de secrétariat et qui devrait s'accroître à l'avenir par l'ouverture vers l'assistanat.

Elle a été fortement marquée dans l'assurance à partir du début des années 80 par la disparition massive des pools dactylos issus des années 50 et la reconversion des dactylographes en secrétaires mais aussi en gestionnaires de contrats.

Les statistiques telles qu'elles sont définies par l'INSEE ne nous permettent d'identifier que deux catégories : les secrétaires et les secrétaires de direction qui reflètent souvent, mais pas exclusivement, le partage entre cadre (ou assimilé) et non cadre .

Typologie des métiers du secrétariat

Les métiers du secrétariat recouvrent une grande diversité d'appellations d'où la nécessité d'opérer des regroupements.

Différentes nomenclatures permettent de les identifier :

- **Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS) de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) :**

- *Personnel de secrétariat de niveau supérieur (46 15),*
- *Secrétaire (54 11),*
- *Dactylographe, sténo-dactylographe (sans secrétariat) (54 13)*
- *Opératrice sur machine spécialisée de bureau (54 14)*

- **Familles professionnelles (1)(FAP) de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi (DDTE).**

- *Secrétaire (FAP 63)*
- *Dactylographe, sténo-dactylographe (sans secrétariat) et Opératrice sur machine spécialisée de bureau (FAP 64)*

- **Codes du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) de l'Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE) :**

- *Secrétaire polyvalente (code 12.131)*
- *Secrétaire spécialisée (code 12.132)*
- *Secrétaire/assistante de direction (code 12.133).*

- **ROMA "Répertoire de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance"**

- *Secrétariat (H01)*
- *Assistanat de direction, de gestion ou d'étude (H02)*

Aujourd'hui cette distinction ne nous semble plus convenir à la réalité. Elle doit d'ailleurs aussi être relativisée par le caractère subjectif des réponses apportées par les intéressées à travers les questionnaires et les enquêtes. Les personnes pouvant répondre d'une manière différente en se déclarant dactylo une fois, secrétaire une autre fois, voire secrétaire de direction... Ce caractère subjectif, qui pose d'ailleurs le problème de leur identification par les intéressées elles-mêmes, n'est pas sans incidence sur les statistiques.

Pour dépasser les limites posées par celles-ci du point de vue strict de l'INSEE et refléter mieux la réalité organisationnelle des entreprises, le répertoire opérationnel des personnels et des métiers de l'ANPE (ROME 93), semble constituer une référence plus sécurisée, plus sûre, pour analyser les évolutions des contenus du travail.

Dans ce cadre, l'ANPE retient 3 grands métiers de secrétariat :

➤ **le métier de secrétaire généraliste**

Métier le plus répandu c'est le métier de base dont la compétence principale consiste à s'accommoder d'une grande variété d'activités (accueil, mise en forme de documents, suivi budgétaire, gestion de contrats...) qui requièrent aisance relationnelle et organisationnelle. Les secrétaires généralistes orientent et conseillent les interlocuteurs présentant une demande, et assurent une logistique de communication et de coordination qui facilite l'intervention des membres de l'équipe devant répondre à cette demande.

➤ **le métier de secrétaire de direction**

Il correspond de moins en moins au tandem secrétaire-patron. Les secrétaires de direction organisent et optimisent les journées d'un ou de plusieurs directeurs ou experts, qu'ils soient présents dans l'entreprise ou en déplacement. Elles préparent les dossiers pour que ces professionnels disposent dans des délais adéquats de toutes les informations qui leur sont nécessaires. Cela implique un niveau de responsabilité élevé et suppose la capacité d'analyser dans l'urgence des situations complexes.

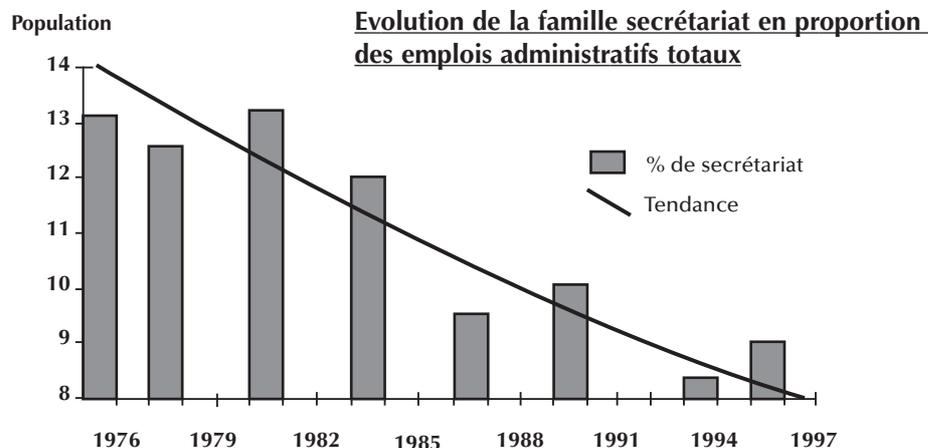
➤ **le métier de secrétaire spécialisée**

Elle met les compétences classiques du secrétariat au service d'un domaine précis (gestion des ressources humaines, droit, commerce), exigeant une implication et des connaissances spécifiques. Les secrétaires assurent, en liaison étroite avec des spécialistes, le suivi technique et logistique, voire le traitement complet de certains dossiers. Elles renseignent les interlocuteurs sur l'avancement des dossiers, les procédures, la réglementation ou toute question relevant de leur spécialité.

2.2.2 Comparaison des évolutions entre l'interprofessionnel et l'assurance

Partant de l'analyse effectuée par l'INSEE sur l'évolution globale des métiers du secrétariat, l'Observatoire a recherché à travers les éléments statistiques publiés par la FFSA s'il se dessinait une tendance identique au niveau de la profession de l'assurance.

A partir des éléments recueillis, il a pu être élaboré une représentation graphique de la proportion des secrétaires dans le temps, de 1976 à 1997 par rapport aux emplois administratifs.



La tendance de long terme représentée par la droite (Trend) montre une décroissance de la proportion de 0,25 chaque année
Sources: FFSA et Observatoire des métiers de l'assurance

Sa lecture infirme la tendance décrite en ce qui concerne la population globale des secrétaires sur l'ensemble des secteurs d'activités professionnels. En effet elle marque une diminution progressive mais régulière du nombre de postes affectés à la famille du secrétariat au sens large (dactylo, secrétaire, secrétaire de direction)

Elle confirme l'enquête réalisée par le CEREQ en 1991 (Evolution des emplois du secrétariat dans les banques et les assurances – Chantal Cossalter – CEREQ 1991).

Bien entendu, elle correspond aux reconversions enregistrées à la suite de la disparition progressive des pools dactylos et de mécanographes par des transferts en particulier dans la famille " gestion des contrats ". Elle peut être assimilée à une amélioration qualitative des emplois proposés. Il est d'ailleurs à remarquer que ces statistiques prennent en compte les métiers du secrétariat et de l'assistantat non pas au sens de l'INSEE vu ci-dessus, mais dans le cadre de la définition de l'enquête de l'Observatoire, à savoir que les tâches de secrétaire "pure" représentent au moins 50% de l'activité permanente du poste de travail, soit :

- Accueil et orientation des interlocuteurs
- Recherche et mise en forme de l'information
- Réalisation de la présentation sur traitement de texte (ou dactylographique) de documents administratifs ou techniques
- Rédaction de la correspondance usuelle
- Réalisation des opérations de transmission, classement et traitement d'informations nécessaires au fonctionnement d'une unité et à ses relations internes et externes
- Classement de dossiers.

En conclusion de cette tentative d'analyse par la comparaison statistique entre l'interprofessionnel et l'assurance il convient de rester prudent compte tenu de la difficulté déjà exprimée d'identifier clairement les populations prises en compte, du fait du flou des appellations et des activités d'une profession à une autre, d'une entreprise à une autre.

Afin d'avoir une vision prospective de l'évolution du métier de secrétariat il ressort que l'analyse quantitative doit être relativisée et que la vision qualitative s'avère plus pertinente.

2.3 Une profession en recherche permanente d'identité

L'identification des personnes à leur activité professionnelle, la fierté qu'elles ressentent à l'exercer est un élément clé, sous l'angle psycho-sociologique, de la notion de métier. " Être fières de l'exercer, de le revendiquer " est déterminant en ce sens.

Or, à travers l'analyse de la littérature sur le secrétariat comme à travers les entretiens qui ont été menés auprès de secrétaires, les réponses sur ce point sont ambivalentes.

Les intéressées pour un grand nombre ont du mal à affirmer hors de l'entreprise leur fonction de secrétaire. Qu'elles soient dactylos ou secrétaires de direction, elles éprouvent souvent un certain malaise à se définir, et ont tendance dans le privé à masquer l'exacte réalité de la fonction qu'elles exercent. Elles utilisent des euphémismes, des termes en rapport avec l'activité professionnelle de leur secteur et non de leur emploi. De là viennent ces difficultés que nous avons rencontrées à de multiples reprises, (moins lors des travaux collectifs que lors des rencontres individuelles).

Ce malaise semble être en rapport avec la féminisation de ces métiers. L'histoire a montré le passage d'une profession qui fut d'abord masculine, érudite, à une féminisation massive liée à l'invention de la machine à écrire (2) et qui s'est perpétuée à ce jour avec la bureautique.

Le mot " secrétaire " s'inscrit dans une approche relativement péjorative du monde des employés de bureau voire de la bureaucratie. Il apparaît souvent comme lié à des tâches non nobles plus ou moins qualifiées. Son image a aussi été brouillée par le " modèle " véhiculé dans la littérature et dans le cinéma à travers les ambiguïtés ironiques, voire sexistes, du binôme " secrétaire-patron " ou de la femme-ménagère.

Les deux formes d'organisation du travail dominant antérieur s'inscrivait dans une espèce de ghetto figuré par les pools dactylos où le niveau conversationnel s'organisait autour des gosses, de la cuisine, du mari, ... et dont la traduction se retrouvait dans une presse de " midinettes ".

Soit, à l'inverse, l'autre modèle caricatural était la secrétaire dévouée à son patron représentée par certaines " pin-ups " d'Hollywood que l'on voyait en train de se vernir les ongles ou lui portant du café, et plus ...

Ces images négatives sont ressenties douloureusement pas les intéressées qui, bien évidemment les rejettent avec force. La revalorisation de l'image de leur métier, sa reconnaissance est au centre de leurs préoccupations. Ceci est d'autant plus marqué que comme nous l'avons vu antérieurement, l'annonce de leur disparition semblait aussi être programmée.

Cette volonté de changement est perceptible dans l'activisme des dix dernières années qui s'est créé autour des métiers du secrétariat ; création d'associations, d'une presse spécialisée professionnelle, de colloques annuels, et même d'une fête annuelle.

Les secrétaires quelles que soient les différentes typologies d'approches (secrétaires généralistes, secrétaires spécialisées, secrétaires de direction) s'inscrivent toutes dans cette recherche d'une identité professionnelle.

(2) En 1880, une publicité pour une marque de machine à écrire disait : "toute femme qui joue du piano et qui possède une bonne connaissance du phonographe, peut devenir une excellente dactylographe, un métier parfaitement adapté aux femmes ". L.FINE " un genre venu d'ailleurs " Autrement 1994.

Les évolutions actuelles tant au niveau des dénominations tendant à remplacer le terme secrétaire par assistante, qu'en matière organisationnelle par le découplément du binôme vers une organisation du travail plus collective, en équipe, commencent à répondre a priori, à ces aspirations.

Le changement de dénomination s'il doit répondre à une réalité dans le contenu des tâches effectuées, ce que nous aborderons dans un chapitre ultérieur, est aussi un élément important qui dépasse la sémantique pure pour entrer dans le champ de la psychologie.

Au niveau de l'étymologie, le passage à la notion d'assistant en remplacement de celle de secrétaire " celui qui garde le secret ", (tout en devant conserver cet aspect du métier), n'est pas anodin. Il enregistre le discrédit du métier de secrétaire. " Il tend à intégrer les analyses qui dénonçaient un rapport " patriarcal " entre la secrétaire et son patron c'est à dire un rapport de sujétion au sein duquel la femme est considérée inférieure ainsi que les conceptions strictement technocratiques qui estimaient qu'une secrétaire pouvait être facilement remplacée par une machine ".(3)

Cette sombre vision manichéenne est en train d'être rejetée par le passage au concept d'assistante. Issu du latin " sistere " qui signifie : " placer ", le mot " est polysémique. Il renvoie à l'idée que l'assistante exerce le même métier que la personne assistée en l'aidant, en la secondant.

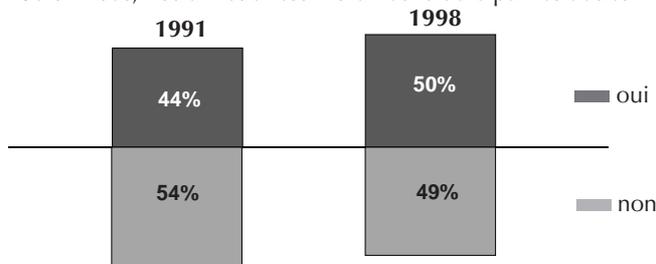
Mais cette évolution du vocabulaire n'a et n'aura de valeur que s'il évolue réellement dans le contenu du travail, des tâches effectuées, des responsabilités exercées.

L'évolution décrite devient perceptible par les intéressés eux-mêmes. Une récente enquête effectuée par B.V.A. pour le compte de Manpower en janvier 99, montre une évolution certaine sur ce point. Les secrétaires jugent globalement satisfaisant leur métier à travers une participation positive de l'informatique, une amélioration de la prise en compte de leurs aspirations centrées sur la réponse à des besoins matériels, mais aussi à leur épanouissement personnel.

Mais le manque de reconnaissance reste toujours latent. Une secrétaire sur deux estime que ce métier n'est pas bien considéré par les autres. Ce manque de reconnaissance sociale a cependant baissé de 5 points depuis 1991. Leur reconnaissance professionnelle est plus affirmée. 54% des secrétaires et assistantes déclarent que dans leur entreprise leur travail est toujours considéré à sa juste valeur (en progression de 8 points par rapport à 1991).

Un métier qui pâtit encore d'un manque de reconnaissance

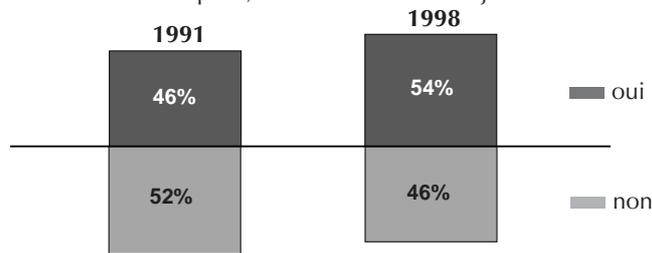
"Selon vous, votre métier est-il bien considéré par les autres ?"



- ➔ Une secrétaire sur deux estime que son métier n'est pas bien considéré par les autres
- ➔ Ce manque de reconnaissance sociale a cependant baissé de 5 points en 7 ans.

Du secrétariat à l'assistanat...

"Dans votre entreprise, votre travail est-il toujours considéré à sa juste valeur ?"



► La reconnaissance professionnelle est plus affirmée : 54% des secrétaires estiment que leur travail est toujours considéré à sa juste valeur, en progression de 8 points par rapport à 1991.

Sources : enquête BVA- MANPOWER -janvier 99

Le chemin de la reconnaissance est encore long et ardu, mais il semble être enfin en route. Sera-t-il accéléré par un processus où le plus qualitatif apporté à travers le concept d'assistanat, une "remasculinisation" de ces métiers symboliserait une nouvelle perception de ceux-ci ?

3. De nouvelles exigences de compétences : Une capacité nécessaire d'adaptation

3.1 Les facteurs d'évolution

Même si contrairement aux prévisions la " révolution bureautique " n'a pas fait disparaître les métiers du secrétariat, il n'en demeure pas moins que l'arrivée de nouveaux outils et techniques a profondément bouleversé, sur le plan qualitatif, le travail.

Ils ont des conséquences non seulement sur le contenu des tâches, mais sur l'organisation globale des services au sein des entreprises. La rapidité des changements, de l'obsolescence des techniques, peut être dans l'avenir un élément déterminant sur les métiers du secrétariat. Ils vont nécessiter la mise en place de nouvelles compétences, leur diversification.

3.1.1 Les nouvelles technologies

Les activités des secrétaires sont fortement impactées par les évolutions techniques de l'informatique (apparition des micro-ordinateurs dans les années 80, forte généralisation depuis), de la communication (le téléphone, le fax, les réseaux) et surtout de l'intégration de ces outils.

Au delà des possibilités techniques des outils, deux éléments sont particulièrement importants vis à vis de l'évolution des métiers du secrétariat :

- leur utilisation et leur généralisation dans l'ensemble de l'entreprise (voire dans la vie quotidienne des salariés), par les cadres, les gestionnaires...c'est à dire les non spécialistes de l'outil,
- leur intégration et leur standardisation.

a) quels outils et pour quoi faire ?

➤ Saisir de l'information, frapper du texte.

La machine à écrire à mémoire et les premières machines de traitement de texte de la fin des années 70 ont supprimé le papier carbone, les frappes répétitives et les multiples corrections. C'est le début des lettres et paragraphes types.

En une dizaine d'années, ces outils se sont généralisés ; tous les postes de secrétariat sont aujourd'hui équipés, au minimum d'un micro-ordinateur. Les années 80 voient aussi et surtout la généralisation des grands standards, permettant d'échanger les informations d'un service à un autre et de remplacer toutes les saisies multiples par le "copier/coller".

Les couplages de logiciels de gestion de base de données et les tableurs ouvrent la porte à la réalisation de mailing et simplifient la gestion de masse.

Les années 90 sont marquées par une généralisation des outils micro-informatiques comme poste de travail de nombreux cadres. Avec l'arrivée de générations habituées dans leurs études ou dans leur vie personnelle à utiliser des outils bureautiques, un nombre croissant de collaborateurs saisissent leur travaux, au moins au " kilomètre ", le travail du secrétariat étant limité à la mise en forme et la correction de documents.

Le nombre des documents (internes et externes) " récupérés " sur disquettes ou par des réseaux est lui aussi croissant.

Les outils plus modernes comme la reconnaissance de caractères (pour saisir des informations manuscrites), la reconnaissance vocale (pour dicter directement à l'ordinateur) et la scanérisation pour saisir n'importe quel type de document sont aujourd'hui encore rares, mais sont d'ores et déjà disponibles.

➤ **Simplification et élargissement des tâches**

Mais surtout, le remplacement de la machine à écrire par un micro-ordinateur dont la puissance et les possibilités croissent rapidement ouvre la porte à de nouvelles possibilités :

- Traitement de texte.

Il comprend des outils de gestion d'images qui permettent de gérer les logos et les différents types de présentation standardisés de documents, un nombre impressionnant d'outils d'aide et de simplification, toutes les polices de caractères...

- Base de données.

Elles permettent de gérer tous les types de fichiers (clients, partenaires, collaborateurs...), avec d'énormes possibilités de stockage, de mises à jour et d'exploitation.

- Tableur.

Il permet la simplification de la gestion répétitive, qu'il s'agisse de suivi administratif (ex : gestion des courriers, suivis statistiques, tableau de vacances...) et budgétaire (gestion des notes de frais, commandes...). Les tableurs ouvrent aussi les portes des graphiques de présentation (les courbes et les camemberts) qui fleurissent aujourd'hui dans tous les documents.

- Présentation.

Les logiciels spécialisés ouvrent l'accès à des documents de qualité pour l'information (logiciels de mise en page de journaux, brochures, invitations...) ou la présentation (transparents, animations...). Les possibilités techniques sont infinies, y compris les réalisations audiovisuelles, la retouche photographique... au prix d'outils plus complexes et plus coûteux.

- Correction.

Tous les traitements de texte sont couplés à des systèmes de correction qui, hormis l'orthographe et la grammaire, permettent des corrections comme les substitutions, l'incorporation de formules type, la gestion des sigles, la création automatique des sommaires, la gestion hiérarchisée des titres...

- Agenda.

L'agenda électronique permet une gestion plus complète qu'un agenda papier. Ses possibilités sont intéressantes couplées à des outils de communication. Le cadre qui possède son " notebook " peut mettre à jour celui du secrétariat périodiquement. De même, la secrétaire peut aisément organiser des réunions par comparaison de plusieurs agendas.

- Traduction.

Les outils de traduction automatique existent depuis les années 60 mais sont encore peu performants. Ils sont cependant utilisés de façon plus récente pour les gros travaux de traduction comme premier jet, ou lorsque le texte tolère une qualité médiocre (messages).

Ces outils, inexistantes (ou plutôt rares et complexes) il y a seulement une quinzaine d'années sont aujourd'hui intégrés à n'importe quel micro-ordinateur installé chez soi ou dans un bureau, avec un grand standard IBM (le PC, tous les autres étant compatibles) et Microsoft (avec Windows et Office, le package qui inclue les logiciels standards ci-dessus).

Ces outils modifient profondément les tâches quotidiennes des secrétaires puisque par exemple, un cadre peut préparer (ou entièrement réaliser) ses rapports dans son bureau, chez lui ou dans l'avion. A l'inverse on demande à la secrétaire de gérer et de suivre de façon autonome des courbes d'activités.

➤ Gestion des communications

Les progrès techniques, comme la simplification et la généralisation des outils, sont aussi impressionnants que pour la micro-informatique.

- Téléphone.

Les équipements téléphoniques ont aujourd'hui des systèmes de :

- numérotation qui permettent à chaque collaborateur de disposer d'une ligne directe qu'il est généralement conseillé d'utiliser, réduisant ainsi le nombre d'appels au standard.
- messagerie vocale (un répondeur par personne)
- communication interne et de gestion des transferts et renvois qui réduisent le recours à une activité dédiée.
- gestion et de simplification comme les répertoires intégrés, les systèmes de conférence, d'interphone, de mise en attente...

Le téléphone permet aujourd'hui de se déplacer, que ce soit dans l'entreprise avec les téléphones sans fil, et surtout avec la généralisation des téléphones modulaires pour les collaborateurs qui se déplacent.

- Fax et messageries.

Le fax draine à la fois une partie du courrier et du téléphone. Il se généralise depuis peu surtout avec les équipements mixtes (fax/téléphone, micro connecté) et la baisse des prix ouvrant leur accès aux particuliers.

Dans les entreprises, les évolutions concernent deux domaines :

- les envois en nombre avec les systèmes de programmation (listes types de destinataires),
- la gestion des priorités, qu'il s'agisse de rapidité (traitement immédiat) et/ou d'importance (besoin d'une confirmation écrite).

Par contre, le fax est généralement collectif (un par service ou par étage) comme le photocopieur et il est fréquent que, pour des raisons d'urgence, il se situe au secrétariat qui est donc chargé de la réception et du traitement des informations.

Les systèmes de messageries internes (intranet) ou externes (ex : internet) sont plus souvent personnels et individuels. Dans l'entreprise, ils impactent les tâches de secrétariat dans la gestion des courriers internes (de la note de service au journal d'entreprise), et en externe comme substitut au fax et au message téléphoné.

- Partage de fichiers.

Les fichiers partagés permettent :

- un accès plus simple et plus large à la documentation avec des mises à jour en temps réel. Il peut s'agir de manuels de gestion, de notes internes...
 - l'élaboration en commun de notes et rapports avec des possibilités pour plusieurs personnes de corriger, modifier...
 - un système de documentation interne
 - une gestion des accès avec une hiérarchie des autorisations et des niveaux de confidentialité.
- C'est aussi, et surtout, l'utilisation d'agendas électroniques, qui permettent à un utilisateur de fixer un rendez-vous en fonction des disponibilités des participants, de connaître les emplois du temps et/ou les disponibilités de chacun...

➤ Documentation

La documentation est elle même transformée par l'ensemble des éléments ci-dessus :

- une part plus importante des documents est adressée directement aux intéressés par les messageries et/ou accès à des fichiers partagés...Au delà des notes, les journaux internes ou revues de presse sont assez souvent disponibles sur un réseau. On peut envisager que les abonnements à des revues seront bientôt disponibles systématiquement ou à la demande sur internet.
- les archives (notes, courriers...) sont stockés sur support informatique et plus facilement accessibles par des systèmes de sélection (par mot clef, thèmes...).
- les informations externes donnent moins souvent lieu à documentation et certaines sont déjà proposées sur des supports informatiques (ex : dictionnaires juridiques) ce qui en simplifie l'accès et supprime les mises à jour. On peut de plus les dupliquer, en extraire des éléments, les envoyer par des systèmes de messagerie, les modifier...
- les volumes d'informations accessibles à distance (consultations internet..) simplifient les travaux de recherche et de commande d'information.
- la scanérisation et/ou l'archivage sur cd-rom permet de disposer et de conserver n'importe quel type d'information papier reçu. Ce sont cependant des moyens encore peu utilisés.

➤ Autres

D'autres outils modifient aussi les tâches traditionnelles affectées aux secrétariats :

- Connexion aux " gros systèmes ".

De même que les micro-ordinateurs travaillent en réseaux, ce qui donne accès aux fichiers partagés, aux systèmes de messagerie, mais aussi à des ressources partagées comme des imprimantes couleurs..., les micros sont souvent connectés pour servir de terminal et avoir accès aux systèmes de gestion de l'entreprise permettant ainsi de saisir directement une facture sur le système comptable, de consulter un contrat d'assurance, ou d'enregistrer les absences d'un collaborateur.

Bien plus, ces systèmes sont de plus en plus intégrés et, sous un environnement unique (ressemblant au système que l'on utilise chez soi) il est possible de consulter la liste des stages de formation (voir le contenu, les dates...), d'envoyer un message pour s'y inscrire, d'enregistrer son absence pendant cette période...

- Autres.

Enfin, et à titre d'exemple, on peut évoquer les photocopieurs. Non seulement leur nombre et leur utilisation se sont multipliés, mais les systèmes existants dans n'importe quel couloir de PME permettent de reproduire (de trier et de relier) un nombre impressionnant de copies, de réduire et d'agrandir, de faire du recto-verso, des tirages sur des supports spécifiques (ex : des transparents pour une présentation)...

b) quelles conséquences sur les activités ?

➤ Passé/présent/futur

Il est difficile de différencier la date d'existence de la technologie (outils complexes et très chers), de l'utilisation courante en entreprise, voire dans la vie quotidienne.

Le micro-ordinateur n'existait pratiquement pas au début des années 80, les plus avancés utilisaient alors des machines spécifiques de traitement de texte ou des terminaux connectés. Ce n'est qu'au début des années 90 que ce sont généralisés les systèmes de gestion intégrés sur PC (sous sa version moderne et conviviale " avec une souris "). Internet est en cours de généralisation, aussi bien pour le développement d'équipement dans les entreprises, que pour les applications disponibles.

La génération " micro-ordinateur " arrive sur le marché du travail depuis le milieu des années 90. La population des entreprises s'échelonne de ceux qui ne savent pas travailler sans un micro (généralement les moins de 30 ans) et ceux qui ne savent pas allumer un micro-ordinateur (généralement les plus de 50 ans) avec tous les intermédiaires.

➤ Organisation du travail

Le " bureau sans papier " ou " sans secrétaire " envisagé dans les années 80 n'est toujours pas une réalité... mais on s'en rapproche techniquement, surtout dans les situations d'activités " sans bureau ".

Les " nomades " comme les commerciaux ou les consultants utilisent nécessairement ce type d'outils. Le micro portable, le téléphone modulaire et le modem constituent la panoplie du salarié nomade qui peut être joint partout, à tout moment, consulter les informations dont il a besoin, gérer son agenda et ses rendez-vous, communiquer par fax, réaliser son travail n'importe où (dans le train ou sa chambre d'hôtel), etc.

De façon plus courante, dans les entreprises, cela modifie la relation entre les salariés et le secrétariat (la répartition des tâches est différente) ainsi que l'organisation dans le temps (les tâches effectuées en dehors de la présence de la secrétaire sont plus larges).

➤ Tâches de secrétariat

Si certaines tâches peuvent (techniquement) disparaître, comme la saisie de texte ou la prise de messages téléphoniques, d'autres tâches peuvent (toujours techniquement) être réalisées par des secrétariats, qu'il s'agisse d'activités :

- plus complexes comme par exemple concevoir et gérer un système de suivi des dépenses et de gestion d'un budget.
- plus répétitives de type traitement de masse comme la réalisation d'un mailing (édition et mise sous enveloppe).

Hormis l'existence et la mise à disposition du matériel, se posent aussi deux questions :

- la connaissance technique des possibilités et leur degré d'acceptation par les responsables de l'entreprise. Equiper et introduire Internet suppose que l'on sache quoi en faire.
- La formation du personnel de secrétariat. Compte tenu de l'âge de la majorité du personnel en place, l'ancienneté moyenne correspond à un recrutement basé à l'époque sur une vitesse de frappe, un test d'orthographe et (éventuellement) la connaissance de la dactylo. Ce ne sont plus exactement les compétences aujourd'hui nécessaires, pour concevoir et organiser une base de données.

3.1.2 Les nouvelles formes d'organisation

Au cours de cette dernière décennie, on a donc pu constater en matière d'organisation, l'apparition de deux tendances : le raccourcissement de la ligne hiérarchique et une réflexion sur la réorganisation des bureaux.

La conjugaison de ces deux éléments a profondément modifié l'approche du travail de secrétariat. Les réorganisations visant à réduire le nombre de niveaux hiérarchiques dans les entreprises se sont notamment traduites par un transfert vers le secrétariat d'activités exercées auparavant par une partie de l'encadrement (maîtrise et cadres subalternes). Elles tendent, par un accroissement de la délégation de certaines tâches d'organisation, de logistique, de communication, de corrélérer le métier de secrétariat à une liaison plus grande aux produits ou aux prestations de l'entreprise et aux spécialités des professionnels auprès de qui les secrétaires travaillent.

Cette gestion plus rationnelle, dans le cadre de la réduction des coûts, impose petit à petit la création d'une complémentarité optimale entre les secrétaires et les professionnels auxquels elles sont rattachées.

L'évolution des technologies décrite ci-dessus tend à orienter l'organisation des structures de gestion vers le principe de la saisie unique qui peut être indifféremment effectuée directement par le cadre, le collaborateur et non plus par la secrétaire uniquement. On constate à travers cet effet une contradiction : d'un côté la réduction de la ligne hiérarchique tend à transmettre un certain nombre de tâches exercées antérieurement par le cadre à la secrétaire se traduisant pour elle, par une amélioration qualitative. Et au contraire, l'exacerbation de la concurrence entraîne les cadres dans une logique de rationalisation qui, en prolongeant leur temps opérationnel sur le terrain, transfère, à leur charge l'activité de frappe (réputée peu valorisante) par l'utilisation d'ordinateurs personnels.

Ainsi, la maîtrise de la frappe, la reproduction de documents qui étaient à l'origine historique des métiers du secrétariat, se trouvent maintenant diluées et ne sont plus l'axe central de référence de ces fonctions puisqu'elles sont exercées à travers les nouveaux outils par de nombreux professionnels d'autres catégories entrant directement leurs informations sur les postes informatiques.

Cette évolution a déjà eu pour conséquence, une diminution d'emplois administratifs les moins qualifiés (dactylographes, opérationnels de saisies de données...) tandis que ceux du secrétariat ont augmenté jusqu'en 1994 en se modifiant profondément dans leur contenu.

3.2 Les conséquences de ces évolutions : une modification des compétences requises

Les analyses récentes sur l'évolution des métiers du secrétariat ont donc montré que l'apparition et le développement de la bureautique n'ont pas provoqué une rupture brutale, mais ont entraîné une modification progressive du travail et de son organisation.

L'approche initiale qui remettait en cause l'avenir de ces métiers par leur remplacement par l'outil bureautique, avait pour conséquence de minimiser les compétences relationnelles et les fonctions de régulation. Or, ce sont ces dimensions du travail qui se sont développées compte tenu que la saisie et la mise en forme de courriers sont devenues une activité de moins en moins spécifique au secrétariat.

Au contraire, l'évolution des techniques de communication a transformé les modalités d'échanges qui, tout en rendant nécessaire la conservation de la qualité " naturelle " de discrétion, a amené la secrétaire à travers l'organisation plus collective, à accroître la transparence dans l'organisation de son travail.

Des exigences nouvelles apparaissent et croissent : organisation des circuits d'information, augmentation de leur réactivité immédiate, optimisation de la fiabilité des informations mises en circulation, raccourcissement des délais, etc... Ces nouvelles exigences sont déterminées par plusieurs facteurs qui s'imposent à elles :

- la productivité :

les nouvelles technologies ont une incidence certaine et positive sur la productivité des secrétaires car elles permettent de réduire les contraintes au niveau des travaux d'exécution pure (sténo, dactylo). Ces tâches revêtent aujourd'hui des formes différentes (agenda électronique, messagerie vocale, fax, etc), permettant de libérer du temps au profit de tâches et d'activités plus qualifiées.

- La polyvalence :

la frappe ne représente plus en moyenne que 10% de leur charge de travail. Les secrétaires peuvent désormais s'occuper d'actes de gestion voire de suivi technique de dossiers ; dès lors, le secrétariat devient un métier de collaboration, de conseil. La secrétaire doit donc être une force de proposition et apporter une valeur ajoutée grâce à son degré de technicité dans l'utilisation des outils bureautiques. (Rapidité d'exécution, suggestions sur la présentation de documents, relecture critique de documents, etc...)

- Le commercial :

que son activité se situe dans un " back office " ou dans un " front office ", on demande de plus en plus à une secrétaire d'être un vecteur commercial, de savoir répondre au téléphone, prendre des rendez-vous, recevoir et orienter l'appel d'un client, d'être en un mot un élément de l'image de l'entreprise.

- Le relationnel :

la secrétaire devra de plus en plus être un relais de l'information tant interne qu'externe. D'où la nécessité pour elle, d'être formée à savoir trouver l'information, la gérer, la communiquer. Elle implique des exigences relationnelles : tant au niveau de son comportement, en facilitant l'accès à la communication (capacité d'accueil, de dialogue), que de sa capacité à mettre en relation les choses et les événements, de ses aptitudes à travailler en équipe et à adhérer à des objectifs communs.

En résumé, l'implication des secrétaires dans la vie de l'entreprise tend à changer de nature. Elles ne sont plus là simplement pour améliorer les fonctionnements, accélérer la circulation de l'information et faciliter les contacts. Aujourd'hui, cette dynamique de l'échange s'associe plus étroitement aux phases de l'activité commerciale et de production des entreprises.

La fonction de communication reste transversale, mais elle est axée dans un contexte débouchant davantage sur des résultats concrets : analyse, diagnostic des demandes, personnalisation des propositions tarifaires, comptabilité analytique des services, gestion collective d'agendas... Elle participe ainsi à un partage d'expertise avec d'autres professionnels conduisant progressivement à une nouvelle modification du métier allant de la secrétaire généraliste polyvalente vers une notion de secrétariat spécialisé, débouchant sur l'assistante.

4. le secrétariat assistantat dans l'assurance aujourd'hui

Dans les chapitres précédents, nous avons abordé les métiers du secrétariat dans leur dimension transversale, au niveau interprofessionnel. Nous avons ainsi pu dégager quelques grandes caractéristiques de l'évolution générale de cette activité.

Nous allons maintenant aborder le problème de ces métiers au sein même de la profession de l'assurance. Nous nous efforcerons de dégager les points forts de cette population en marquant les caractéristiques communes à l'ensemble des professions et de montrer s'il existe des spécificités professionnelles liées directement à l'assurance. Nous aborderons cet aspect sous l'angle statistique avec les réserves de comparaisons que cela implique en particulier au niveau interprofessionnel du fait de l'absence d'homogénéité des sources, du caractère assez ancien des références et de la variété des définitions mêmes des occupations que recouvre la notion de secrétariat.

Nous mettrons donc, pour dépasser cet écueil, l'accent plus particulièrement sur les grands traits qualitatifs qui semblent plus pertinents pour comprendre et analyser les évolutions futures.

Nous vous rappelons que l'un des critères qui avait déterminé la mise en route de cette étude, avait été l'importance en nombre de cette famille telle qu'elle était apparue lors de la publication du premier rapport portant sur les effectifs au 31.12.1996 de l'Observatoire de l'évolution des métiers des salariés dans l'assurance sur l'analyse des données sociales professionnelles qui avaient montré qu'avec environ 8500 personnes soit près de 7% des effectifs globaux (administratifs et commerciaux), elle se situait en troisième position en importance, toutes familles confondues, et, en seconde place, des familles à dominante gestion derrière les gestionnaires de contrats.

4.1 Présentation des secrétaires et assistantes dans l'assurance : portrait Quel est donc le profil des secrétaires dans l'assurance ?

Les éléments contenus actuellement dans la base de données de l'Observatoire de l'évolution des métiers en 1998 permettent de définir les grandes caractéristiques de cette population.

4.1.1 caractéristiques générales de la population (cf. tableau 1)

L'actualisation des données contenues dans le ROMA au 31/12/1997 a marqué par rapport à celles publiées à la fin 1996, une diminution des effectifs de près de 1000 personnes passant de 8600 à 7600 (1).

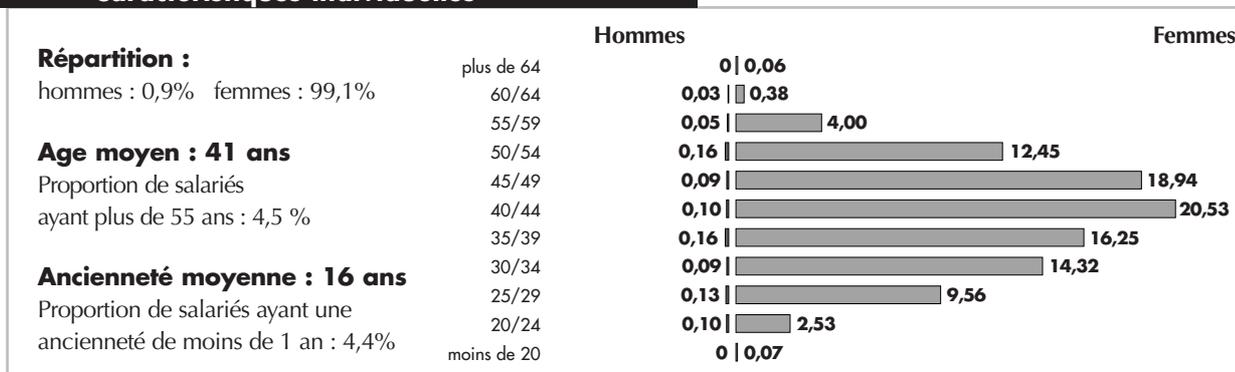
Le métier de secrétariat assistantat dans l'assurance correspond à 6.3% de la population faisant l'objet de l'enquête annuelle 1997 et portant sur les salariés administratifs et commerciaux ressortissant des sociétés adhérentes à la FFSA et au GEMA.



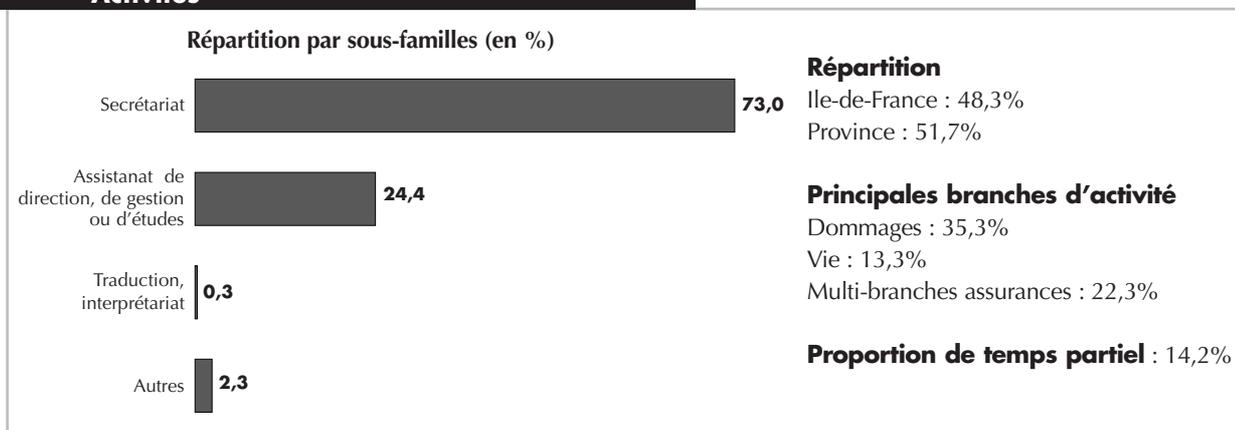
Secrétariat et assistantat

7 600 personnes

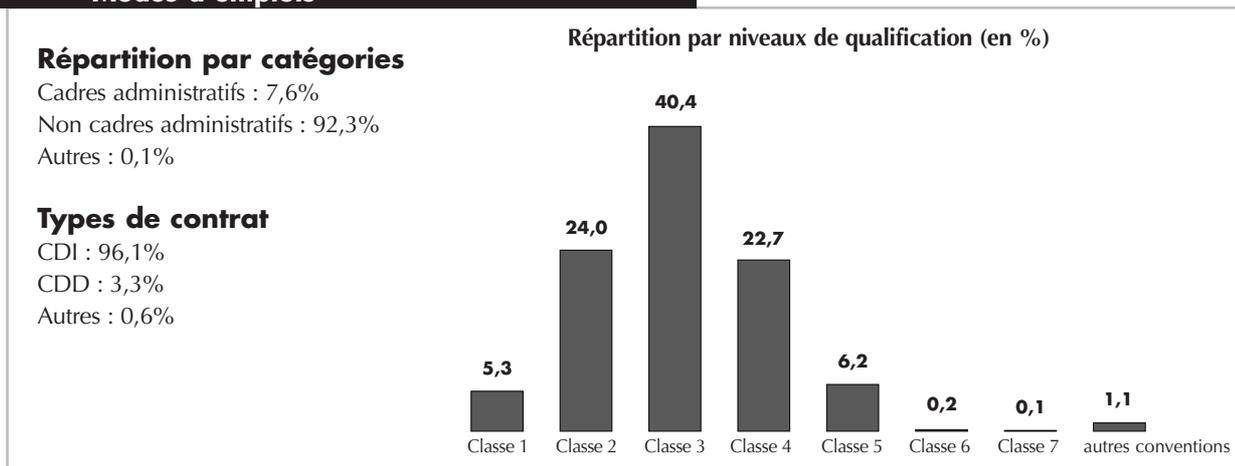
Caractéristiques individuelles



Activités



Modes d'emplois



Formation

83,3% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 66,3 % de répondants

Il s'agit d'une population quasi exclusivement féminine (99,1%) dont l'âge moyen est de 41 ans (supérieur d'une année à celui de la population totale de la profession), avec une forte concentration autour de la moyenne : plus de la moitié de ces salariés ont entre 36 et 49 ans (55,72%).

L'ancienneté moyenne est de 16 ans, supérieure de 3 années à la moyenne professionnelle. 4,4% de cette population a une ancienneté de moins d'un an.

Le niveau de formation initiale de cette population est peu élevé ; près de 80% ayant une formation initiale qui ne dépasse pas le niveau d'études secondaires.

Cette ancienneté et ce niveau de formation s'expliquent par les recrutements massifs qui ont eu lieu dans la décennie 1970 de jeunes femmes dès leur sortie du cycle court de formation professionnelle titulaires d'un diplôme, CAP de dactylo ou de sténodactylo, dans le cadre de l'organisation dominante à cette époque (pools).

La majorité est embauchée sur la base d'un contrat à durée indéterminée (96,1%) contre 3,3% en contrat à durée déterminée.

Le temps partiel est plus répandu dans cette population (14,2%) que dans la population professionnelle globale (10,2%). Il est cohérent avec la féminisation massive de ces emplois.

La répartition géographique est légèrement différente de celle de la population professionnelle. 48,3% en Ile de France pour les secrétaires assistantes (présence des sièges sociaux) contre 42,6% pour la population totale soit à l'inverse 51,7% en province pour les métiers du secrétariat contre 55,8% toutes populations confondues.

En résumé, on pourrait considérer que le profil type d'une secrétaire assistante dans l'assurance est une femme de 41 ans ayant une ancienneté de 16 ans, travaillant à temps complet, assez peu diplômée en général et habitant en province.

4.1.2 comparaison des caractéristiques entre les sous familles secrétariat et assistanat (cf. tableaux 2 et 3).

Le descriptif des activités et exemples d'intitulés de fonction selon les familles de métiers servant à l'enquête annuelle de l'Observatoire distingue à l'intérieur deux sous familles : secrétariat d'une part, et assistanat d'autre part suivant les définitions ci-après.

Au 31 12 1997, environ 5520 salariés sont affectés à la sous famille secrétariat et 1850 à la famille assistanat.

La prédominance quasi exclusive des femmes se retrouve naturellement dans ces deux populations : secrétariat (99,3%), assistanat (98,8%).

Sous-famille : secrétariat

Principales activités concernées :

- Accueil et orientation des interlocuteurs
- Recherche et mise en forme de l'information
- Réalisation de la présentation sur traitement de texte (ou dactylographique) de documents administratifs ou techniques
- Réalisation de la correspondance usuelle
- Réalisation des opérations de transmission, classement et traitement d'informations nécessaires au fonctionnement d'une unité et à ses relations internes et externes
- Classement de dossiers.

Exemples d'intitulés de Fonction :

- Secrétaire
- Opérateur de traitement de texte

Sous-famille : assistanat de direction, de gestion ou d'études

Principales activités concernées :

- Réalisation de toutes les opérations nécessaires au fonctionnement d'une unité, aux relations internes et externes et à l'organisation du temps
- Traitement des dossiers confiés, en liaison avec la direction
- Rédaction et frappe de documents divers en fonction des directives données
- Préparation des réunions et déplacements
- Constitution et mise à jour des dossiers

Exemples d'intitulés de Fonction :

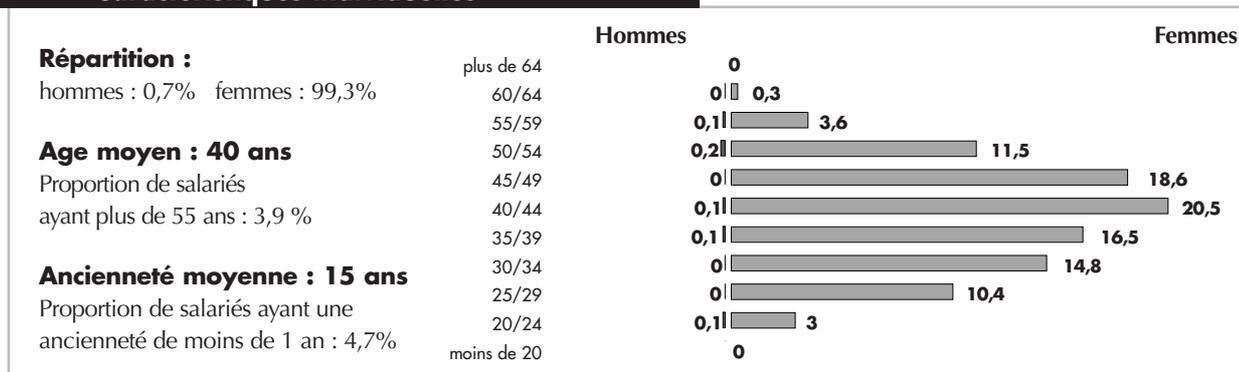
- assistant(e) de direction
- assistant(e) de gestion
- assistant(e) d'études

L'âge moyen est supérieur de deux ans chez les assistantes (42 ans) par rapport aux secrétaires (40 ans). Il en est de même pour l'ancienneté moyenne (17 ans) chez les assistantes au lieu de 15 ans chez les secrétaires. Il peut traduire un certain parcours professionnel.

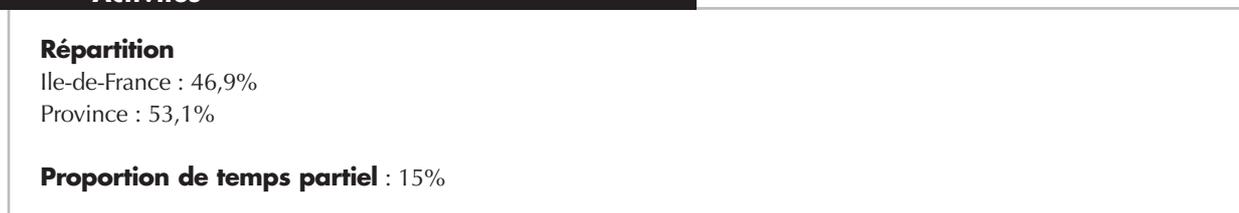
La répartition géographique entre province et Ile de France est différente. Les assistantes du fait vraisemblablement de la présence de sièges sociaux sont majoritaires en Ile de France (55,6%), à l'inverse des secrétaires, en particulier, compte tenu des secrétaires commerciales, qui sont représentées à 53,1% en province.



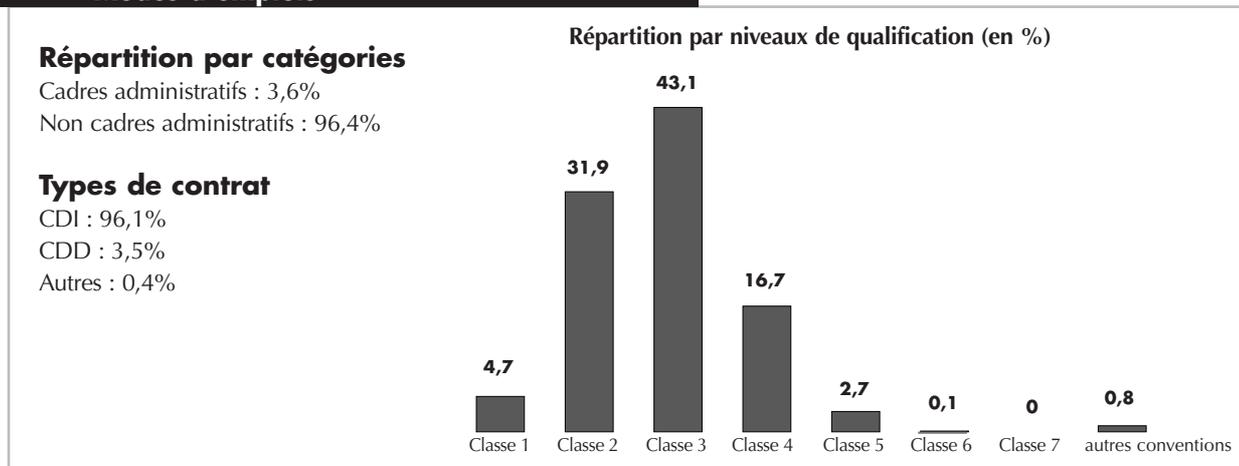
Caractéristiques individuelles



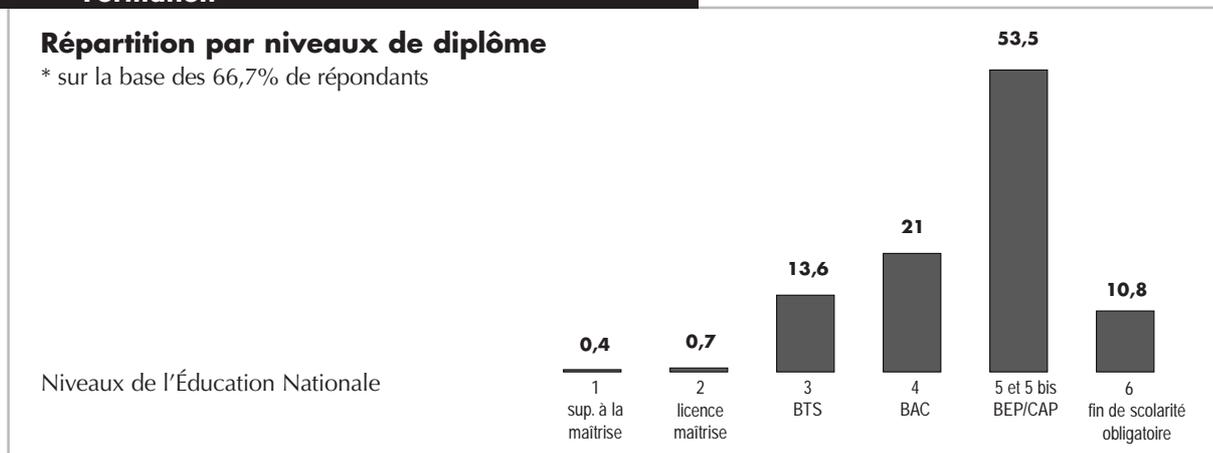
Activités



Modes d'emplois

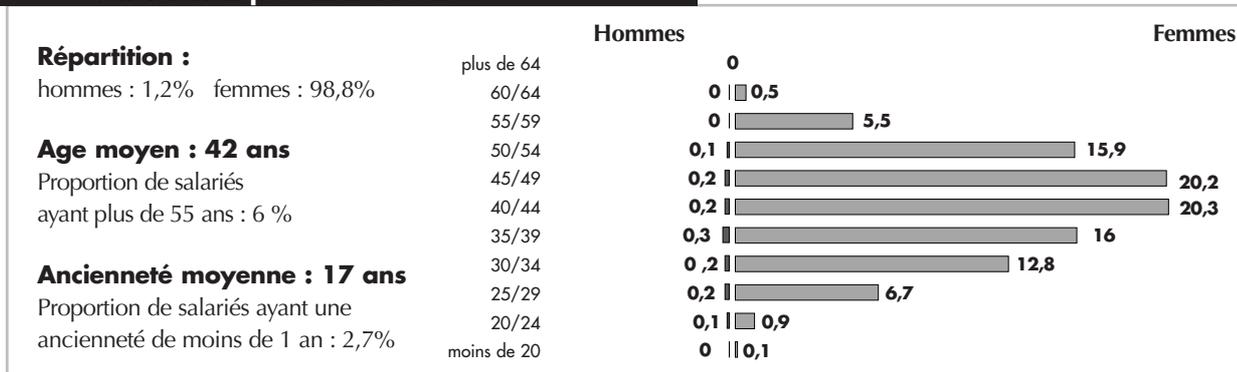


Formation

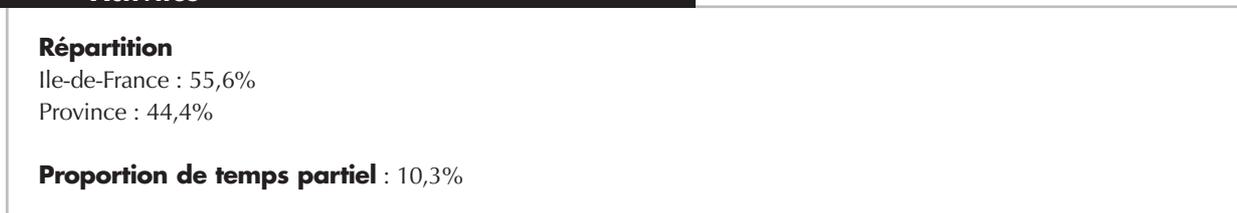




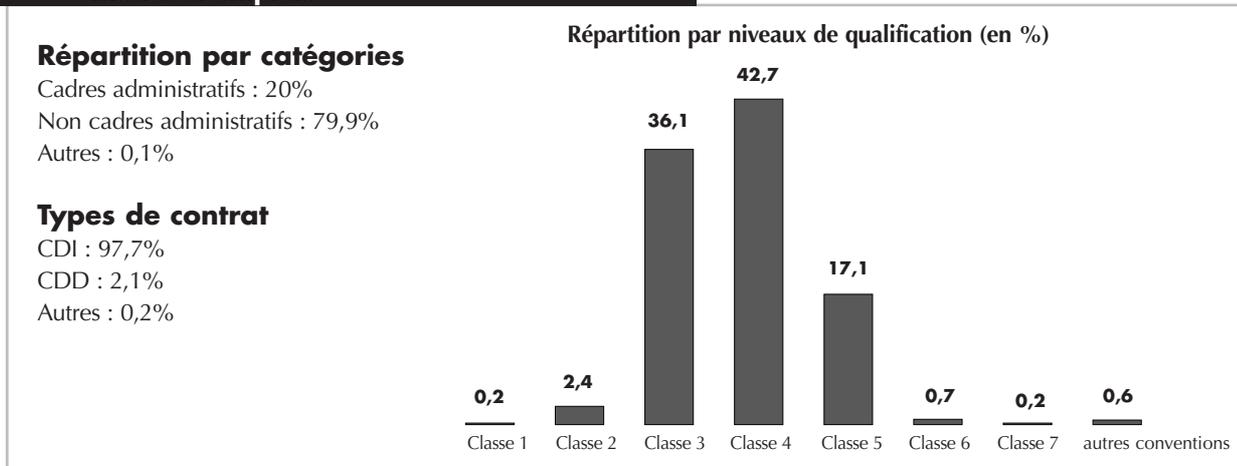
Caractéristiques individuelles



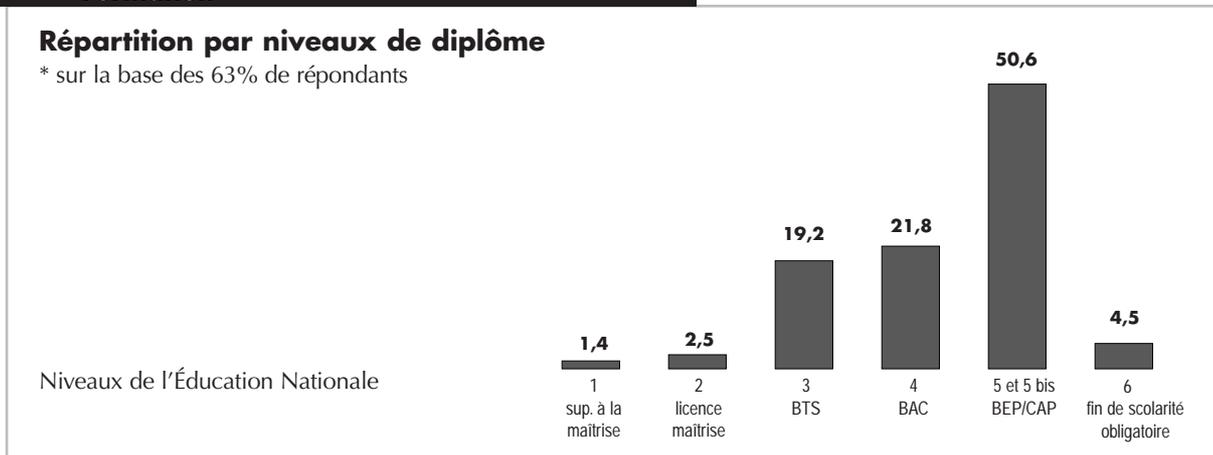
Activités



Modes d'emplois



Formation



L'écart en ce qui concerne le temps partiel est important puisqu'il ne concerne que 10,3% de la population active de l'assistanat, contre 15% chez les secrétaires. Ce qui est supérieur à la moyenne nationale de la population professionnelle (14,2%). Le niveau de qualification peut être discriminant pour expliquer ces disparités, mais aussi les phénomènes d'âge, (jeunes enfants) ; 28,2% des secrétaires ayant moins de 35 ans contre 19,8% pour les assistantes.

En ce qui concerne la formation, les assistantes ont une formation initiale supérieure, notamment au niveau du BTS.

Le taux de contrats à durée déterminée (CDD) supérieur à la moyenne, semble marquer une certaine forme d'entrée dans la profession. L'intérim étant exclu du champ d'investigation de l'Observatoire, ce type d'activité fort répandu dans les métiers du secrétariat, n'a pu statistiquement être étudié.

Tableau comparatif des principales caractéristiques entre la population Assurance et la famille et sous famille secrétariat-assistanat

Caractéristiques	Population totale	Famille Secr.+Ass.	Sous famille Secrétaire	Sous famille Assistante
Effectifs	119 000	7 600	5 520	1 850
Hommes (en %)	46,5	0,9	0,7	1,2
Femmes (en %)	53,5	99,1	93,3	98,8
Age moyen (ans)	40	41	40	42
Ancienneté moyenne (ans)	13,5	16	15	17
Cadres administratifs (en %)	30,5	7,6	3,6	20
Non cadres administr.(en %)	69,5	92,3	96,4	79,9
C.D.I.(en %)	97,6	96,1	96,1	97,7
C.D.D.(en %)	1,7	3,3	3,5	2,1
Temps partiel (en %)	10,2	14,2	15	10,3
ILE de France (en %)	44,2	48,3	46,9	55,6
Province (en %)	55,8	51,7	53,1	44,4

Sources : Observatoire des Métiers de l'Assurance – données au 31.12.97

4.2 Essai de positionnement qualitatif de l'assurance au sein de l'interprofessionnel

Après avoir présenté la famille Secrétariat Assistanat telle qu'elle ressort des données sociales du Rapport de l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance, nous allons essayer dans ce chapitre d'analyser la situation des acteurs de l'assurance du point de vue d'un certain nombre de critères qualitatifs, en la positionnant par rapport aux données fournies par les enquêtes de l'INSEE et par le questionnaire du BIPE dans le cadre des travaux en cours de l'Etude Prospective Interprofessionnelle.

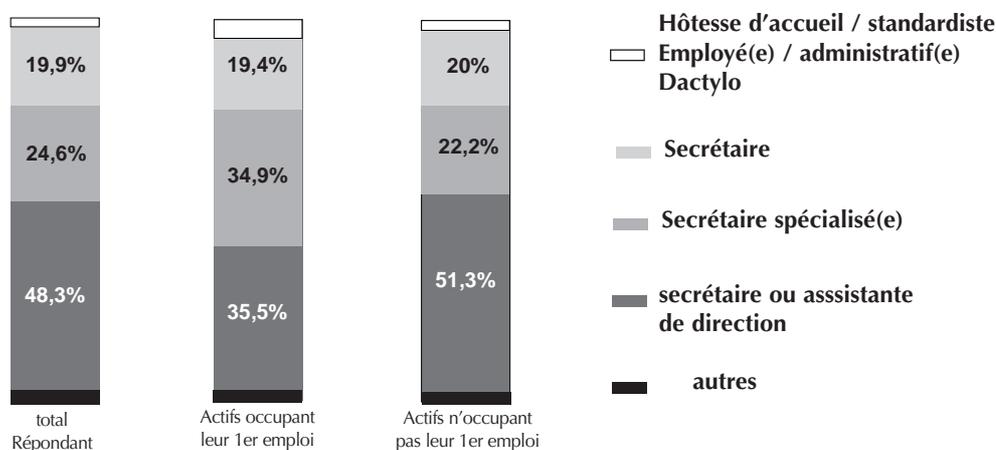
Sur le plan méthodologique, il convient de rappeler les différences existant dans les champs d'analyse. En effet, en ce qui concerne l'Observatoire, il s'agit d'une enquête annuelle et exhaustive, portant sur l'ensemble de la population de l'assurance. Les statistiques fournies par l'INSEE ne prennent en compte que les salariés non cadres ; quant à l'enquête du BIPE, elle porte sur un échantillon par voie de questionnaire et a un caractère déclaratif de la part des répondants. Malgré ces réserves, il a semblé intéressant de réaliser une comparaison qualitative de ces différentes sources pour dégager les grandes spécificités des métiers du secrétariat de l'assurance.

A partir de ces matériaux, nous avons pu entreprendre un essai de comparaison basé sur un certain nombre de critères qualitatifs significatifs.

4.2.1 Fonction occupée

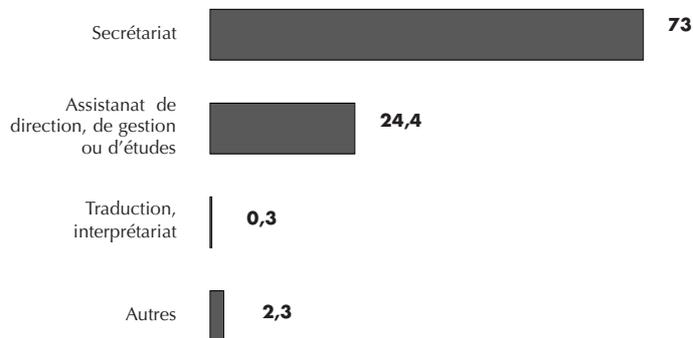
L'analyse montre une corrélation des données statistiques entre les enquêtes faites par l'INSEE et l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance en ce qui concerne l'importance de la catégorie "secrétaire généraliste" qui reste la fonction occupée par plus des trois quarts des personnels concernés.

La distorsion que révèle l'enquête du BIPE confirme les écarts déjà constatés lors d'enquêtes précédentes à caractère déclaratif et la difficulté pour les intéressées de se positionner dans une catégorie perçue comme non valorisante.



Sources : enquête BIPE CEP 1997

Répartitions par sous-familles (en %)



Sources Observatoire des métiers de l'assurance au 31/12/97

Evolution de la répartition secrétaires/secrétaires de direction

	Secrétaires 91	Secrétaires 94	Secrétaires 97
Secrétaires	84,7%	87,1%	87,9%
secrétaires de direction	15,3%	12,9%	12,1%
total	100%	100%	100%

Sources : Insee

4.2.2 Caractéristiques individuelles

Répartition par sexe

	Au	Au
	31/12/94	31/12/97
Secrétaires Assurances		
Hommes	2,7	0,9
Femmes	97,3	99,1
Secrétaires INSEE		
Hommes	2,4	2,4
Femmes	97,6	97,6
Tertiaire administratif		
Hommes	39,7	40,8
Femmes	60,3	59,2
Actifs occupés		
Hommes	55,8	55,6
Femmes	44,2	44,4

Sources : FFSA + Observatoire des métiers de l'assurance + Insee

La spécificité féminine du groupe des secrétaires est évidente. Cette profession est quasiment exclusivement occupée par des femmes, que ce soit dans notre profession ou dans les autres secteurs.

Le constat est très marqué par rapport à la population active totale, mais aussi par rapport aux professions tertiaires administratives comme celle de l'assurance, pourtant déjà très féminisée.

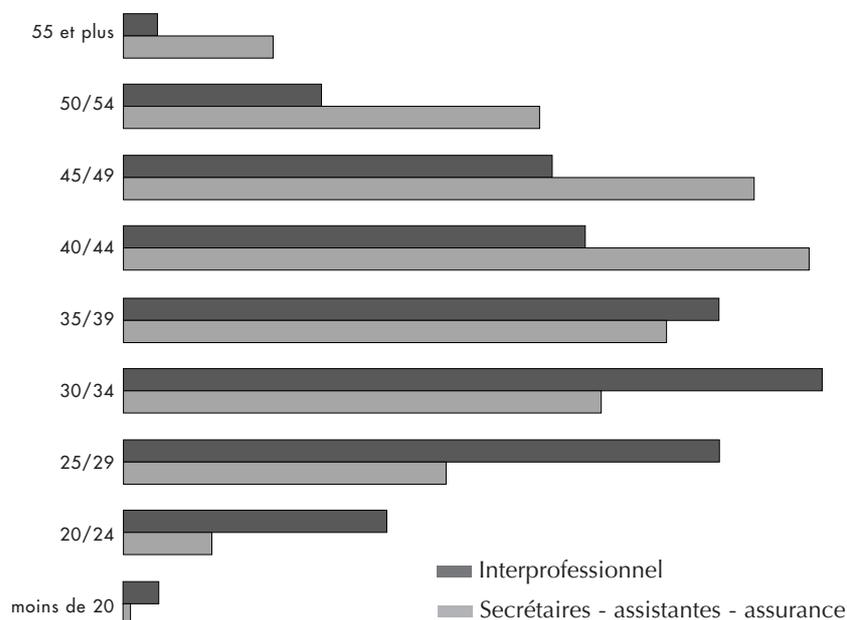
Répartition par âge

	Secrétaires Assurance Au 31/12/97	Secrétaires INSEE 97	Tertiaire administratif	Actifs occupés
45 et plus	36,2	29,3	28,6	35,4
entre 35 et 44	37,0	31,7	29,5	30,1
entre 25 et 34	24,1	33,3	35,5	28,2
moins de 25	2,7	5,6	6,3	6,3

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance + Insee

Concernant la répartition par âge, on retrouve les constatations déjà évoquées dans l'étude (1) sur le vieillissement quant à l'importance des classes les moins jeunes dans notre profession. Elle se rapproche en effet de la proportion des actifs occupés, alors que la proportion des secrétaires dans les autres branches serait plutôt semblable à celle des tertiaires administratifs, qui sont relativement plus jeunes.

Comparaison des âges entre assurance et interprofessionnel



Sources : enquête BIPE – Observatoire des métiers de l'assurance - 31.12.97

Le volume des classes d'âge 40-44 et 45-49 est particulièrement visible dans le graphique comparatif entre notre profession et l'image fournie par l'enquête du BIPE. A contrario, les classes les plus jeunes sont faiblement représentées dans l'assurance.

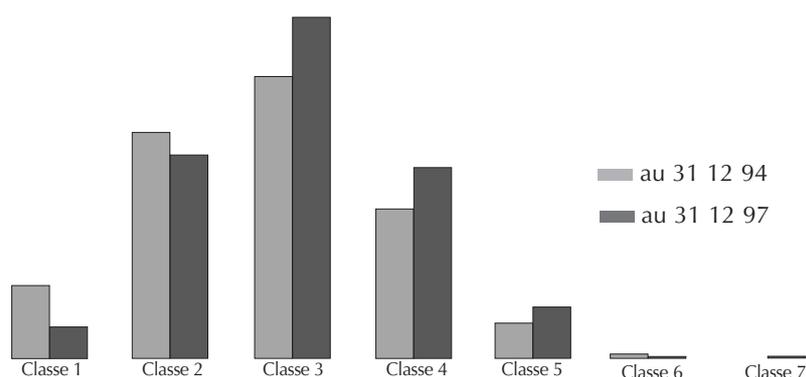
4.2.3 Niveau de qualification

L'analyse comparative de la ventilation par niveau de qualification montre, en ce qui concerne l'assurance, une concentration de la famille secrétariat assistantat dans les classes 3 et 4. Ces classes sont à comparer avec les catégories assimilés cadres et agents de maîtrise de l'enquête du BIPE. Avec pour cette dernière, la réserve qu'il s'agit d'une déclaration des intéressées.

Toutes professions		Assurance	
Données du BIPE		Données Observatoire au 31.12.97	
Cadres	13.1%	Classes 5 6 et 7	6.5%
Assimilés cadres	34.8%	Classes 3 et 4	63.1%
Agents de maîtrise		Classes 1 et 2	28.3%
Employés	53.1%		

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance + BIPE

Evolution de la répartition par classe des secrétaires assistantes dans l'assurance en 1994 et 1997



Dans le tableau ci-contre, on constate dans l'assurance une évolution positive entre 1994 et 1997 du positionnement des secrétariats, pouvant correspondre au développement des postes de secrétaires spécialisées et d'assistantes.

Les classes 5, 6 et 7 correspondent à des fonctions "cadres"

Sources : FFSA (1994)– Observatoire des métiers de l'assurance (1997)

4.2.4 Temps partiel

Dans l'enquête réalisée par le BIPE, 13% des secrétaires ayant un emploi déclarent travailler à temps partiel.

	données au 31.12.94	données au 31.12.97
Proportion de temps partiel dans la famille secrétariat assistantat assurance	13.1%	14.2%

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance

Ce chiffre est à comparer avec les résultats obtenus lors de l'enquête de l'Observatoire sur les données au 31.12.97 qui marquent un taux légèrement supérieur à 14.2%, lui-même en progression par rapport au chiffre au 31.12.94 de 13.1%.

4.2.5 Répartition géographique

La comparaison de la répartition géographique des emplois de secrétaires montre une plus grande présence d'emplois de secrétariat dans la région Ile de France pour la profession de l'assurance. Elle correspond à la localisation de la majorité des sièges sociaux dans cette région .

	Secrétariat assistanat Données ASSURANCE	Secrétariat assistanat Données INSEE
Ile de France	48.3%	44.5%
Province	51.7%	55.5%

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance + INSEE

De même en ce qui concerne les autres régions, la présence forte de sièges sociaux (secteur mutualiste) à Niort affecte la statistique de la région Poitou Charente. Le Nord et l'Alsace, places traditionnelles de sociétés d'assurance, marquent aussi une concentration supérieure aux moyennes professionnelles et tous secteurs confondus.

	Population assurance	Secrétaires assistantes	Données INSEE
Ile de France	44,5	48,6	42,9
Pays de Loire	6,3	5,3	4,3
Poitou Charente	6,0	11,5	0,4
Rhône Alpes	5,8	4,4	11,2
PACA	4,9	4,3	3,2
Nord Pas de Calais	4,5	5,0	3,1
Centre	4,0	3,6	3,7
Aquitaine	3,5	2,7	4,4
Haute Normandie	2,8	2,1	1,1
Alsace	2,7	2,9	2,5
Midi Pyrénées	2,6	1,0	3,6
Bretagne	2,1	1,4	2,9
Languedoc Roussillon	1,8	1,7	2,7
Lorraine	1,6	0,9	3,5
Bourgogne	1,3	0,7	2,0
Picardie	1,2	1,0	3,7
Auvergne	1,2	1,0	0,6
Champagne	1,1	0,6	0,8
Basse Normandie	0,9	0,4	0,9
Franche Comté	0,6	0,3	0,7
Limousin	0,4	0,2	0,6
Corse	0,2	0,1	0,2

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance + INSEE

4.2.6 Niveau de diplôme

L'observation de la distribution des diplômes au sein des secrétaires assistantes de l'assurance marque une très nette différence par rapport à l'ensemble de cette catégorie dans la population totale. D'autant plus que les statistiques INSEE ne prennent pas en compte les cadres. Elle témoigne du faible niveau de formation initiale des secrétaires dans le monde de l'assurance. Une nouvelle fois, elle est le reflet des recrutements passés et du vieillissement de la pyramide des âges.

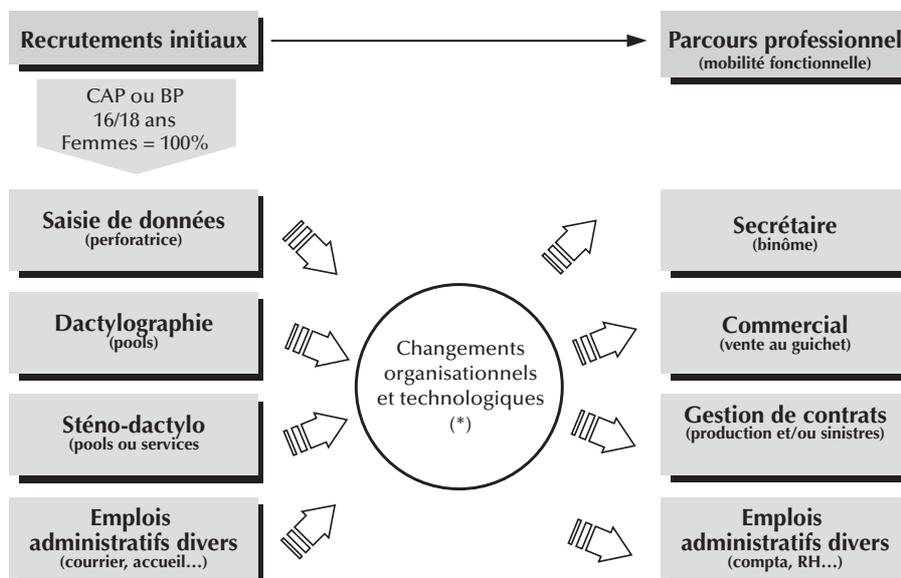
	Secrétaires Assurance Au 31/12/97	Secrétaires INSEE 97	Tertiaire administratif	Actifs occupés
Niveaux I,II,III	16,6	17	25	23
Niveau IV (Bac)	20,9	28,5	23	13,1
Niveau V et VI	62,5	54,5	52	63,9

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance + Insee

4.3 Poids et parcours des recrutements antérieurs

4.3.1 Les sauts qualitatifs passés

L'étude du positionnement actuel dans l'ensemble des familles de métiers des salariés possédant un diplôme "secrétariat bureautique" est particulièrement explicative du parcours professionnel des salariés embauchés massivement dans les années 70 dans le cadre de l'organisation du travail de type plutôt taylorien, autour des ateliers de saisie de données, des pools dactylographiques ou des postes de sténodactylos affectés aux services sinistres et contentieux.



(*) Disparition des pools dactylos, bureautique...

Lors des modifications organisationnelles des entreprises, liées notamment à l'introduction de la bureautique, l'éclatement des ateliers et pools précités s'est traduit par une reconversion des salariés non seulement vers le secrétariat (en particulier pour les sténos) mais également, après formation, vers les services production ou sinistres ressortissant de la famille "gestion de contrats" (33.1%) ou de la famille "commercial", vente aux guichets (20.9%) comme le résume le tableau ci-après.

Répartition des salariés ayant un domaine de diplôme "secrétariat bureautique" par famille de métiers

Conception et adaptation des produits	0,7
Contrôle technique et prévention	0,2
Gestion des contrats	33,1
Commercial, vente aux guichets	20,9
Comptabilité	3,4
Réassurance	0,4
Administration	3,5
Secrétariat et assistanat	25,1
Communication	0,4
Gestion des actifs	0,7
Informatique et télécommunication	1,5
Etudes et conseil	1
Gestion et organisation	0,3
Logistique	6,5
Ressources humaines	2,2
Direction	0,1

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance au 31.12.97

Les salariés possédant un diplôme "secrétariat bureautique" : comparaison entre la famille "secrétariat assistanat" avec les familles "gestion de contrat souscription" et "commercial, vente aux guichets".

	Secrétariat Assistanat	Gestion des contrats	Commercial vente guichets
Proportion de femmes	99,8	95,5	90,6
Age moyen	39	41	41
Ancienneté moyenne	15	18	15
Répartition géographique			
Ile de France	47,6	30,3	16,0
Proportion temps partiel	14,5	19,4	20,1
Répartition par niveaux de qualification			
classe 1	10,8	1,6	0,0
classe 2	21,7	34,0	8,8
classe 3	40,5	36,0	62,5
classe 4	17,5	19,5	8,7
classe 5	8,7	6,7	5,8
classe 6	0,4	1,9	1,8
classe 7	0,0	0,1	0,2
Répartition par niveaux de diplôme			
1 supérieur à la Maîtrise	0,0	0,1	0,2
2 Licence, Maîtrise	0,1	0,1	0,2
3 BTS	21,4	13,4	20,9
4 BAC	18,5	24,8	29,0
5 et 5 bis BEP/CAP	59,8	61,1	49,3
6 Fin de Scolarité Obligatoire	0,2	0,5	0,4

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance

Une comparaison entre les familles "secrétariat assistanat", "gestion de contrats", "commercial vente des contrats aux guichets" montre bien, à travers l'homogénéité des profils (âge, ancienneté, diplôme, sexe), l'origine commune des recrutements pratiqués par les sociétés dans les années 70.

Les secrétaires assistantes ayant moins de 10 ans d'ancienneté

Répartition par domaine de diplôme	
diplôme secrétariat bureautique	57,0
formations générales	14,5
autres domaines	28,6
dont : comptabilité gestion	8,3
lettres et arts	5,5
commerce vente marketing	3,4
droit et sciences politiques	1,8

Répartition par niveau de diplôme	
Niveau 1 (supérieur à la maîtrise)	1,3
Niveau 2 (licence)	3,0
Niveau 3 (BTS)	33,5
Niveau 4 (Bac)	27,8
Niveau 5 et 5 bis (BEP-CAP)	31,1
Niveau 6 (fin de scol. Obligatoire)	3,2

Répartition par niveau de qualification	
Classe 1	6,2
Classe 2	26,7
Classe 3	39,4
Classe 4	19,1
Classe 5	6,2
Classe 6	0,2
Classe 7	0,0
autres conventions	2,3

Les secrétaires assistantes ayant entre 10 et 19 ans d'ancienneté

Répartition par domaine de diplôme	
diplôme secrétariat bureautique	61,1
formations générales	23,8
autres domaines	15,2
dont : comptabilité gestion	7,2
lettres et arts	2,2
commerce vente marketing	2,1
droit et sciences politiques	1,1

Répartition par niveau de diplôme	
Niveau 1 (supérieur à la maîtrise)	0,3
Niveau 2 (licence)	0,5
Niveau 3 (BTS)	12,7
Niveau 4 (Bac)	27,2
Niveau 5 et 5 bis (BEP-CAP)	55,3
Niveau 6 (fin de scol. Obligatoire)	3,9

Répartition par niveau de qualification	
Classe 1	5,1
Classe 2	20,9
Classe 3	43,6
Classe 4	23,4
Classe 5	5,7
Classe 6	0,2
Classe 7	0,1
autres conventions	1,0

Les secrétaires et assistantes ayant 20 ans et plus d'ancienneté

Répartition par domaine de diplôme	
diplôme secrétariat bureautique	50,0
formations générales	40,0
autres domaines	9,9
dont comptabilité gestion	3,8
lettres et arts	0,7
commerce vente marketing	29,7
droit et sciences politiques	0,6

Répartition par niveau de diplôme	
Niveau 1 (supérieur à la maîtrise)	0,2
Niveau 2 (licence)	0,4
Niveau 3 (BTS)	2,3
Niveau 4 (Bac)	11,9
Niveau 5 et 5 bis (BEP-CAP)	68,3
Niveau 6 (fin de scol. Obligatoire)	16,9

Répartition par niveau de qualification	
Classe 1	4,8
Classe 2	23,6
Classe 3	39,1
Classe 4	25,5
Classe 5	6,6
Classe 6	0,3
Classe 7	0,0
autres conventions	0,0

4.3.2 Le vieillissement des niveaux de diplôme

L'analyse des diplômes des secrétaires assistantes à partir d'une répartition de la population en fonction de l'ancienneté (cf. tableaux p.36 et annexe 1bis page 53), permet de montrer l'évolution de la formation initiale à l'entrée, et la diversité des diplômes acquis. Elle souligne en particulier une distorsion significative entre les nouvelles embauches et les recrutements antérieurs.

Les secrétaires assistantes ayant une ancienneté de plus de 20 ans ont un niveau de diplôme plutôt faible. 11,5% ont le niveau bac, le niveau le plus courant étant le CAP. Il est donc logique que le domaine de formation intitulé "formations générales" soit le plus représenté. On peut penser que le domaine de diplôme "secrétariat bureautique" correspond aux salariés ayant un niveau de diplôme relativement plus élevé (Bac).

Par contre, pour les secrétaires-assistantes ayant moins de 10 ans d'ancienneté, les formations générales sont faiblement représentées au profit de formations connexes telles que comptabilité, gestion, lettres, vente, droit... Cela correspond aussi à une élévation du niveau de diplôme vers le bac, le BTS et même au delà.

Quelle que soit l'ancienneté, la répartition par niveau de qualification n'est pas significativement différente. Elle semble montrer les limites de l'ancienneté dans la progression des secrétaires assistantes, mais aussi que les nouvelles embauches ont été faites à des postes plus qualifiés. La comparaison entre les embauches actuelles et les recrutements les plus anciens marque le "haussement" qualitatif engagé à travers le renouvellement des classes d'âges.

4.3.3 Les recrutements récents : de nouveaux profils

Dans le chapitre précédent, à travers la comparaison entre le diplôme et l'ancienneté une ébauche de renouvellement qualitatif avait été perçue au niveau de la formation initiale des secrétaires-assistantes les plus jeunes.

Une approche spécifique des salariés des sous familles secrétaires et assistantes ayant moins d'un an d'ancienneté telle qu'elle ressort du rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance au 31/12/97 confirme cette tendance. Le profil dégagé par les nouvelles embauches marque une amélioration certaine du niveau des formations initiales (BTS et licence) plus marqué d'ailleurs chez les assistantes qui se situent majoritairement dans les classes 3 et 4 (non cadres) ou 5 (cadres).

La proportion importante de contrats à durée déterminée peut révéler un mode d'entrée dans l'entreprise, mais aussi la gestion des congés (notamment de maternité) et l'anticipation d'un redéploiement de ces emplois.

La localisation géographique est un indicateur intéressant qui peut être lié aux niveaux de qualifications requis puisque les assistantes sont très majoritairement situées en Ile de France (84,4%), région où dominent les sièges sociaux. En effet les emplois les plus qualifiés à fortes spécialisations pouvant requérir une double compétence (secrétariat plus spécialisé) y sont fortement présents..

Caractéristiques des secrétaires et assistantes ayant moins d'un an d'ancienneté

	H Secrétaires Assistants	H01 Secrétaires	H02 Assistants
Age médian	27 ans	27 ans	31 ans
Proportion de cadres	5,6	2,6	22,2
Proportion de non cadres	94,4	97,4	77,8
classe 1	15,5	14,9	2,2
classe 2	36,7	45,1	11,1
classe 3	27,1	26,8	40
classe 4	12,5	11,1	26,7
classe 5	4,3	1,7	17,8
classe 6 et classe 7	0,3	0	2,2
autres conventions	3,6	0,4	0
Ile de France	53,8	48,1	84,4
Province	46,2	51,9	15,6
Proportions de CDD	50,8	53,2	40
Niveaux de diplôme			
Licence, Maîtrise et plus	9,8	8,2	21,4
BTS	34,6	31,1	42,9
BAC/BP	27,8	31,2	21,4
inférieur au BAC	27,8	29,5	14,3

Sources : Observatoire des métiers de l'assurance au 31.12.97

4.3.4 Quelques remarques en guise de synthèse provisoire

Comme nous venons de le voir, les métiers de secrétariat-assistantat dans l'assurance présentent aujourd'hui certaines caractéristiques propres liées en particulier à l'historique du recrutement, et à l'évolution structurelle des entreprises.

Malgré un taux apparemment important par rapport à la population de l'assurance et contrairement à l'évolution générale de ces métiers au sein de l'interprofessionnel, ceux-ci n'ont pas connu d'augmentation en volume entre 1982 et 1994 mais, au contraire, une lente érosion.

La nature de l'activité de l'assurance l'explique. Industrie basée sur les métiers de bureau en ce qui concerne sa gestion administrative, la progression des effectifs a été plus massive et plus ancienne (début 1950 – fin 1960) liée entre autre à l'augmentation des risques simples, résultat de l'accroissement de la consommation portée par les " 30 glorieuses " (automobile et logement).

Les changements liés à l'introduction de la bureautique ont été gérés, du fait du caractère administratif de l'organisation du travail, en " sautant " pour une partie des effectifs, l'étape du passage entre dactylographe et secrétaire généraliste à travers des reconversions importantes et qualitatives vers des métiers de gestion de contrats et ou d'aide à la vente. Ce mouvement explique d'une certaine façon, la différence enregistrée avec les analyses de l'INSEE.

Le "stock " actuel même s'il peut apparaître important de prime à bord, est déjà en contraction par rapport à l'existant antérieur. Il n'en demeure pas moins qu'avec un poids d'environ 6% la question de l'avenir de cette famille et de ces deux sous familles ne peut être éludée. D'autant que sur le plan qualitatif, il s'agit au niveau de l'assurance d'une population globalement plus âgée et moins diplômée que celle de l'interprofessionnel. Cette caractéristique, comme cela a déjà été démontré dans l'étude sur le vieillissement des familles de métiers dans l'assurance, n'est pas propre aux secrétaires assistantes, mais au cœur de la problématique générale de la gestion prévisionnelle de l'emploi et du renouvellement des familles de métiers dans les sociétés d'assurances.

5. DU SECRETARIAT A L'ASSISTANAT : UN SAUT QUALITATIF : DES PERSPECTIVES NOUVELLES

Les études réalisées dans le passé, ont souvent limité leur champ d'investigation essentiellement aux différentes évolutions de la croissance du secrétariat, en marquant notamment en ce qui concerne l'interprofessionnel, l'augmentation rapide de ces métiers, jusqu'en 1994, avant de constater un certain ralentissement depuis.

Les préoccupations concernant l'avenir étaient quasiment exclusivement centrées sur les impacts liés à l'introduction de la bureautique et à la disparition des métiers eux mêmes.

D'une manière générale, les travaux réalisés en se focalisant sur cette dimension quantitative faisaient l'impasse sur les aspects qualitatifs. Or, il apparaît que cette dimension s'avère essentielle pour comprendre le futur de ces métiers au moins pour l'assurance.

5.1 L'interrogation quantitative : une certitude qualitative

Cerner statistiquement l'évolution de ces métiers s'avère relativement difficile du fait du caractère "multiforme " de ces fonctions, de l'absence d'une définition universelle reflétant la transversalité de cette activité.

En effet, il n'y pas d'homogénéité dans les définitions d'une branche à l'autre, d'une entreprise à l'autre voire d'un service à l'autre. La taille des entreprises, la répartition géographique, la nature des activités conditionnent des postes de travail variables sous des vocables qui peuvent être identiques ou différents. Il peut y avoir d'ailleurs des effets de mode où les changements d'appellation résultent surtout de facteurs psychosociologiques ou de facilitation du recrutement.

Témoignage N°1

« - je travaille au département des grands risques industriels

- je m'occupe aussi d'une petite société d'expertise qui fait uniquement des visites de risques avant assurance et des règlements de sinistres où il y a trois experts.

- mon appellation d'emploi, c'est secrétaire.

- les satisfactions dans le travail ? justement de prendre des initiatives personnelles, et de voir qu'on me fait confiance.

- une formation idéale

- au départ il y avait énormément de frappe, de frappe de rapports qui sont des rapports importants qui émanent suite aux visites de risques.

- et puis tout cela a évolué, les ingénieurs tapent eux-mêmes leurs rapports, ce qui donne le temps pour faire beaucoup d'autres choses en fait, et on nous demande aussi et on nous a donné une formation pour le secrétariat-assistantat, une formation en communication entre autres, une base de comptabilité de calcul, mais essentiellement la communication.

- le nouveau partage du travail entre secrétaires et ingénieurs ? nos ingénieurs ont vraiment autre chose à faire et ils sont payés pour autre chose que de taper sur leur micro, mais certains le font parce qu'ils aiment cela, mais c'est une perte de temps quand même.

- le métier de secrétaire ne va pas disparaître. Ces gens là ne peuvent pas tout faire par eux-mêmes, ils ne peuvent pas prendre leurs rendez-vous, ils ne sont pas toujours présents dans leurs bureaux, ils voyagent, ont des déjeuners d'affaires ; donc il vaut mieux qu'il y ait quelqu'un qui soit là pour répondre à leur place et pour diriger les communications suivant les personnes.

- la distinction secrétaire-assistante ? Moi, je crois du moins dans ma société et vu l'environnement actuel, que maintenant les simples secrétaires n'existent plus ; il n'y a plus que l'assistantat. Je crois, parce qu'on demande quand même aux gens un peu plus d'implication, un peu plus de réflexion qu'on en demandait dans le temps, la frappe au kilomètre vous savez ici, il n'y en a pas beaucoup. La distinction entre secrétaire et assistante dans la classification est à revoir complètement, je ne sais même plus si le terme de secrétaire conviendra, il faudrait trouver une autre appellation : assistante, pourquoi pas ? assistante aux souscripteurs, je ne sais pas, pourquoi pas ?

- je suis arrivée par le biais de l'intérim.

- l'évolution professionnelle ? L'avenir ce sera une mise à disposition de la personne à l'outil bureautique et à la demande des entreprises, et il faudra suivre le mouvement. Il faudra être très disponible, s'adapter très rapidement.»

Extrait des entretiens avec les représentantes des Organisations Syndicales réalisés par un chercheur du CNRS à partir d'un guide d'entretien élaboré avec le groupe de travail permanent.

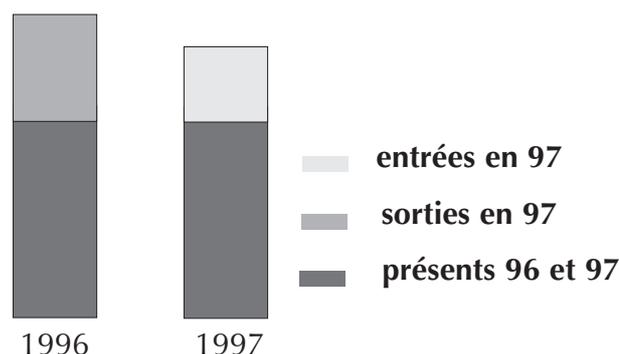
Sur le plan de la profession de l'assurance qui est au cœur de nos travaux, nous avons déjà pu constater précédemment que les métiers du secrétariat avaient déjà fortement évolué et s'étaient profondément transformés.

L'analyse statistique a démontré un changement qualitatif de ces emplois avec le glissement des dactylos vers les métiers de secrétaires généralistes et l'assistantat.

Une étude comparative entre les chiffres fournis par les enquêtes de l'Observatoire entre le 31/12/1996 et le 31/12/1997 montre : qu'entre 1996 et 1997 la famille secrétariat est passée de 8600 à 7600 personnes.

3950 personnes présentes en 1996 restent affectées à cette famille en 1997. 1690 personnes sont "sorties" en 1997 1084 y sont "entrées."

entrées/sorties de la familles "secrétariat"



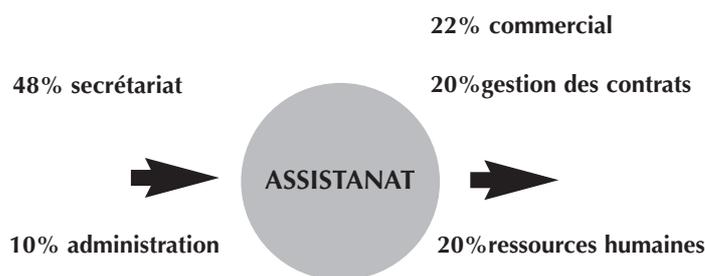
Sources : Observatoire des métiers de l'assurance

Compte tenu du faible recul, il convient d'ailleurs de prendre ces éléments avec prudence, même s'ils semblent confirmer la tendance à une diminution progressive et à une transformation lente de ces métiers.

Sur le plan plus particulièrement des assistantes, 1153 restent présentes en 96 et 97 ; 681 sont "sorties" en 1997 et 531 "entrées" en 1997.

Une analyse des entrées et sorties de l'assistantat permet d'illustrer l'évolution de la mobilité fonctionnelle entre les arrivées et les départs.

Le tableau ci-contre montre que 48% des nouvelles affectations à la sous famille assistantat sont issues directement du secrétariat et pour 10% issues de la famille "administration" ; les sorties vers de nouvelles familles se situent à 22% vers les activités commerciales, 20% pour la gestion de contrats, et 20% pour les ressources humaines.



Sources : Observatoire des métiers de l'assurance

L'analyse de ces flux corrobore les tendances générales déjà décrites vers une progression qualitative de ces emplois, telle qu'elle peut être résumée dans le schéma ci-après.

Témoignage N°2

«- je suis secrétaire de direction

- mon travail est très diversifié. Quand j'arrive le matin je ne sais jamais ce que je vais faire de ma journée tellement c'est divers dans ce service. Avec ma collègue, on a déjà essayé de faire une liste des tâches quotidiennes et on a eu beaucoup de difficultés car il y a toujours quelque chose de nouveau, de non prévu. Le secrétariat où je suis est très dur mais très enrichissant dans la mesure où les tâches sont très diverses.

- les difficultés le plus fréquemment rencontrées ? c'est dans la communication.

- nous sommes deux secrétaires dans ce service et il y a des jours où nous sommes complètement abruties par l'importance des appels téléphoniques.

- moi je n'arrive jamais le matin en me disant " j'ai cela à faire dans la journée ". Je ne planifie jamais ; en partant le soir, je me vide la tête car je sais qu'il y en aura autant le lendemain. J'ai appris à ne pas stresser pour autant.

- je ne pourrais plus retourner dans un petit secrétariat à ne faire que de la frappe au kilomètre... J'aime communiquer, apporter mon aide aux gens.

- il faut être très disponible, avoir une certaine dose de psychologie, être très diplomate et je pense qu'il faut aimer communiquer avec les gens quel que soit leur caractère. Il faut avoir un état d'esprit très large.

- aujourd'hui l'informatisation a fait beaucoup évoluer le travail de secrétariat dans la mesure où on a fait régresser les tâches répétitives.

- à l'avenir, le travail de la secrétaire peut disparaître dans la mesure où avec la micro-informatique, les gens tapent leurs notes et leurs courriers.

- avec ma collègue on en parle et c'est pour cela qu'on se pousse à avoir des formations, à cerner l'évolution de l'entreprise.

- la distinction secrétariat – assistanat ?

- mais à l'avenir, je pense que secrétaires administratives et secrétaires de services vont se retrouver propulsées en assistanat.

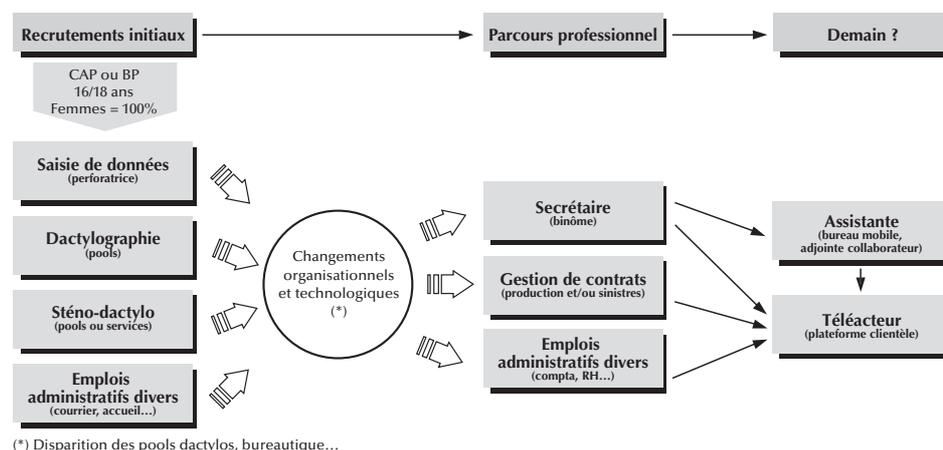
- aujourd'hui je suis consciente que dans les prochaines années il va falloir que j'évolue.

- le niveau de formation des secrétaires est beaucoup plus adapté à la fonction à la sortie des écoles. Il n'en reste pas moins vrai que psychologiquement elles ne sont pas vraiment préparées au harcèlement psychologique qu'elles pourront côtoyer tout au long de leur carrière dans le métier qui demande une grande disponibilité, de l'initiative et un jugement personnel.»

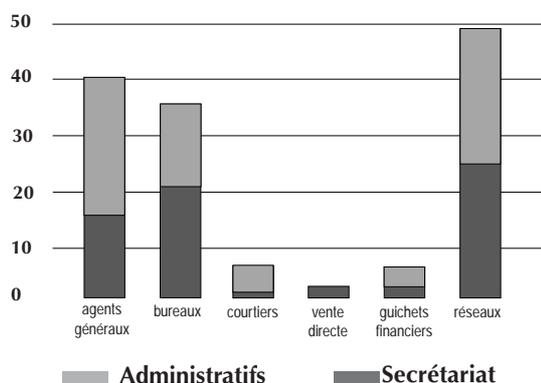
Extrait des entretiens avec les représentantes des Organisations Syndicales réalisés par un chercheur du CNRS à partir d'un guide d'entretien élaboré avec le groupe de travail permanent

Sur le plan quantitatif, les effectifs des salariés dédiés à des activités de secrétariat sont très variables en fonction du mode d'organisation des entreprises et plus particulièrement du mode de distribution des produits d'assurance.

Essai de schéma de l'évolution de la mobilité fonctionnelle des métiers du secrétariat



Poids relatifs des secrétariats selon les modes de distribution**



Sources : Observatoire des métiers de l'assurance

Le tableau ci-contre situe à travers la ventilation secrétariat-assistanat et salariés administratifs globaux, le ratio entre secrétariat et mode de distribution qui confirme bien que celui-ci n'est pas neutre et que toute évolution future des modes d'organisation et de distribution des entreprises pourrait avoir une incidence sur le volume des emplois affectés au secrétariat.

Le passage d'activités de gestion administrative " back-office " vers des activités de " front-office " entraîne une transformation des secrétariats vers des emplois d'assistanat, voire de gestionnaires de plateformes souscription-indemnisation de type télé-acteur.

En tout état de cause, l'interrogation quantitative n'est pas l'élément le plus pertinent pour étudier l'évolution des métiers du secrétariat.

L'histoire récente a démontré que les prévisions pouvaient être contredites par la réalité. L'annonce de leur disparition s'est révélée fausse. **Le seul point central en matière de prospective se situe au niveau d'une certitude : ces métiers feront l'objet d'une évolution qui devra entraîner un saut qualitatif de la part des intéressés** qui ont déjà d'ailleurs dû et su s'adapter dans la décennie écoulée.

** 1) Se reporter à l'étude parue dans la lettre de l'Observatoire de novembre 1998 sur la comparaison des critères par mode de distribution.
2) définition des modes de distribution retenus pour la ventilation. Pour assurer une parfaite cohérence des données analysées, les définitions retenues sont celles qui figurent dans l'enquête annuelle (champ N° 4) dont nous vous rappelons la codification :
A. Agents Généraux - C. Courtiers - R. Réseaux Salariés - B. Bureaux, points de vente - G. Guichets d'établissements financiers
Il convient de rappeler qu'il s'agit pour chaque entreprise au sens juridique du code des assurances, du mode de distribution principal de l'entreprise.

Témoignage N°3

«- Mon travail consiste à suivre des dossiers.

- C'est très irrégulier. Dans la phase actuelle je n'ai pratiquement plus de lettres à faire.

- Je suis secrétaire de direction au comité médical.

- Je suis assez autonome...donc il faut que je prenne des initiatives.

- A l'avenir les évolutions des métiers de secrétariat-assistantat ? je pense que la secrétaire sera plus qualifiée, qu'elle gèrera les dossiers avec les patrons. C'est vrai qu'avant, les patrons faisaient moins confiance aux secrétaires, on nous laissait moins d'autonomie, on nous laissait moins la possibilité d'évoluer .

- La distinction secrétaire-assistante ? l'assistante, je pense qu'elle a beaucoup plus de tâches, qu'elle a beaucoup plus de responsabilités.

- Les différents emplois de secrétaires ?

- Il y a les secrétaires, les secrétaires de direction qui sont chargées de la direction, et les assistantes.

- On va vers l'assistantat, mais il y a cependant des problèmes car lorsqu'on arrive à un certain âge on a quelquefois du mal à se " recaser " ; le fait d'avoir 50 ans bloque.

- J'ai fait une formation pour être secrétaire ; au départ j'ai fait un CAP.

- Si vous travaillez avec un grand directeur, vous êtes automatiquement chargée de direction.

- Avant chaque patron, même petit patron, avait sa secrétaire. Maintenant cela tend à disparaître, il y a des secrétaires qui travaillent pour 3 ou 4 patrons. Maintenant quand on veut trouver un poste de secrétaire c'est beaucoup plus difficile, surtout si on n'a pas la formation souhaitée au niveau informatique et la pratique de l'anglais en plus. Il y a beaucoup de patrons qui tapent eux-mêmes les documents.

- Du fait du chômage et des jeunes qui sont de plus en plus diplômés, les jeunes secrétaires seront prises comme assistantes directement.

- Aujourd'hui, les filles qui arrivent sont très bien formées en informatique, elles parlent anglais couramment, et puis elles ont une formation universitaire ce qui facilite énormément les choses : elles peuvent avoir la possibilité de faire autre chose et ne pas rester seulement secrétaire. Moi, secrétaire c'est un métier que j'adore et je ne me vois pas faire autre chose.»

Extrait des entretiens avec les représentantes des Organisations Syndicales réalisés par un chercheur du CNRS à partir d'un guide d'entretien élaboré avec le groupe de travail permanent

5.2 Des problématiques d'avenir : technologiques et organisationnelles.

Quels sont les grands facteurs qui vont impacter dans le futur, l'évolution des métiers du secrétariat ?

Un certain nombre d'entre eux a déjà été esquissé dans les chapitres précédents autour de l'évolution des technologies nouvelles, de l'organisation des entreprises.

Sur le plan des technologies nouvelles, on peut considérer qu'une partie de la révolution informatique est derrière nous. Même si on pense communément qu'il faut en général une ou deux générations pour acquérir la maîtrise totale d'un nouvel outil, on peut admettre que la très grande majorité des secrétaires et assistantes actuellement en poste, ont aujourd'hui résolu les problèmes d'adaptation posés par l'arrivée de la bureautique. Ces outils, qui étaient considérés comme enlevant du travail de secrétariat pur en mettant en cause le métier, ont en fait, enrichi le travail des secrétaires en dégageant du temps, en supprimant les tâches fastidieuses, répétitives, (en particulier en ce qui concerne la frappe) pour libérer une disponibilité vers des tâches plus essentielles en matière de valeur ajoutée pour l'activité de l'entreprise et plus valorisantes pour les intéressées.

Il est d'ailleurs remarquable, et l'ensemble des entretiens que nous avons effectués l'ont démontré, que cet aspect est considéré comme particulièrement positif. Dans leur activité, la tâche de frappe a été supplantée par un rôle de mise en convergence et de coordination de l'information interne et externe au sein du service, de l'entreprise ou en relation avec la clientèle.

➤ La reconnaissance vocale, une fausse révolution ?

Dans les enquêtes effectuées auprès de responsables de veilles technologiques de la profession, la problématique principale d'une nouvelle phase d'avancée technologique se situerait au niveau de la mise en place de logiciels de reconnaissance vocale déjà commercialisés mais dont la maîtrise technique n'est pas encore totalement fiable. A partir du moment où, encore une fois, la frappe n'est plus l'élément discriminant du métier du secrétariat, notamment pour le développement du concept d'assistante, il n'est pas certain que cette nouvelle étape d'innovation technique ait un impact considérable sur les métiers du secrétariat.

En réalité, la reconnaissance vocale modifierait l'approche pour l'ensemble des utilisateurs dans la reproduction de documents, mais ne changerait pas de nouveau fondamentalement les métiers du secrétariat. Le micro ordinateur a déjà dilué l'activité de frappe d'un certain nombre de documents de base (rapports liminaires, compte-rendus rapides, etc...) dans l'ensemble de la population des salariés, notamment de l'encadrement.

Un aspect reste en suspend quant à son impact éventuel ; il s'agit du développement des réseaux et plus spécialement d'internet. A ce jour, nous n'avons pu en évaluer les conséquences n'ayant pas de recul suffisant, ni rencontré d'expériences significatives.

➤ La fin du binôme ?

A travers les enquêtes et entretiens, la réflexion la plus importante posée se situait au niveau des structures organisationnelles des secrétariats. Historiquement la notion de secrétaire était rattachée au concept de binôme. Une secrétaire était affectée à son patron.

Cela correspondait à un stade d'organisation mais aussi souvent à un mode de représentation du statut du bénéficiaire du secrétariat au même titre d'ailleurs, dans certaines entreprises qu'une voiture de fonction, la taille du bureau, ou l'épaisseur de la moquette...

La recherche d'une meilleure maîtrise des coûts a été un facteur de remise en cause du binôme. L'évolution des pratiques des jeunes cadres dirigeants par leur capacité d'appréhension de l'outil de frappe a aussi modifié cette organisation en tandem.

Une interrogation sur l'avenir du binôme est posée tant au niveau interprofessionnel que dans la profession. Il engendre d'ailleurs des problèmes de reclassement pour les secrétaires et assistantes de direction lors de la séparation du " couple " si des différences d'âges importantes existent ou si des modifications structurelles surviennent au sein des entreprises.

L'analyse comparative du ROMA 97 et du ROMA 98 montre un parallélisme entre la diminution du nombre de membres de direction et celui des secrétaires assistantes. On peut s'interroger si le redéploiement à travers les fusions acquisitions des entreprises dans le cadre de leur adaptation nécessaire à la concurrence liée au développement du marché européen et mondial, n'est pas sans relation de causalité.

➤ Vers l'assistanat collectif ?

Allons-nous donc du binôme, vers l'assistanat d'équipe ? Dans un binôme par définition, il n'y a que deux personnes. Dans de nombreuses entreprises, nous avons constaté dans notre enquête, selon des logiques organisationnelles diverses, des évolutions assez identiques. On observe l'apparition du partage d'une secrétaire-assistante par deux ou trois responsables ou directeurs. Une politique de rationalisation et de réduction des postes pousse à cette logique à partir d'une redéfinition du rôle des secrétaires de direction, des secrétaires en général.

Mais d'autres facteurs influencent l'organisation collective des secrétariats assistanats, c'est la réponse qualité aux assurés et l'internationalisation des activités. On a pu ainsi constater pour améliorer la réponse aux clients, notamment pour les grands risques industriels, la réassurance, les activités internationales, la présence de cellules de secrétariats de deux à trois personnes qui s'organisent en pool pour assurer une présence individuelle décalée sur une large plage horaire.

De même, à l'occasion de la mise en place de la législation sur la réduction du temps de travail, une réflexion serait à conduire sur l'organisation des équipes de secrétariats assistanats, mais aussi sur l'arbitrage du coût de l'activité de reproduction, y compris de frappe, entre le manager et une ou des assistantes.

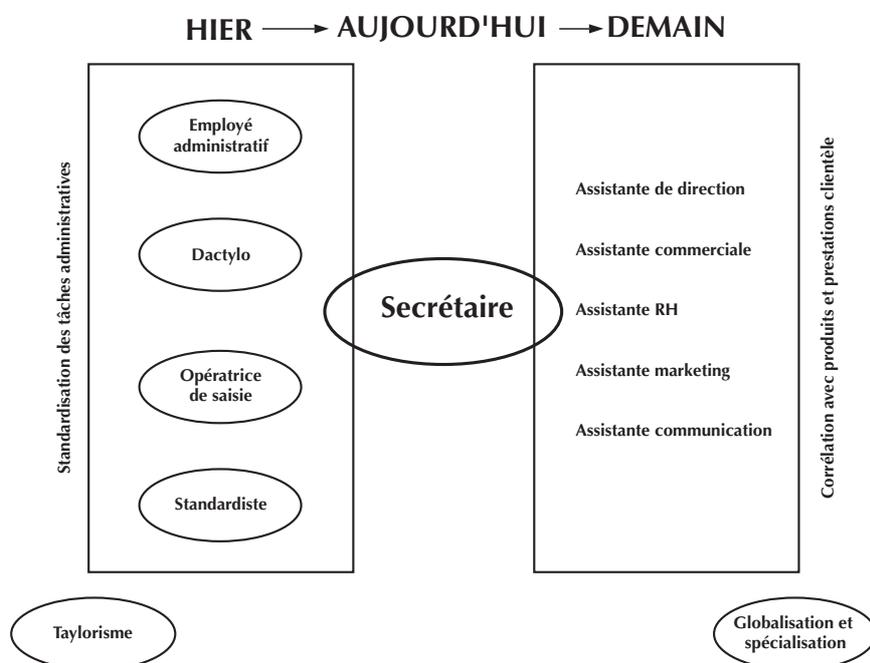
Un dernier point peut avoir dans le futur une influence sur l'évolution du métier de secrétaire-assistante :

la réflexion actuellement en cours sur le " bureau virtuel ". Ce phénomène qui a essentiellement pris naissance dans les grands cabinets de consultants internationaux, a un caractère expérimental ou de réflexion dans certains réseaux commerciaux de grands groupes d'assurance. L'activité première des commerciaux vendeurs salariés est de se trouver sur le terrain en clientèle. Les nouveaux matériels (téléphone mobile, ordinateur portable) permettent de limiter leur présence dans un bureau permanent. Cet aspect a entraîné une réflexion sur la maîtrise des surfaces de ces bureaux qui aurait pu déboucher sur une remise en cause de la présence de secrétaires.

Hors des éléments recueillis, on peut considérer qu'au contraire, le " bureau virtuel " a ses limites. Le besoin réel de toute personne qui travaille, de se sentir complètement intégrée dans sa société, à plus forte raison si l'on supprime le coin "bureau personnel", le manque de repères qui en découle, doit être compensé par une communication interne, informelle, conviviale nécessitant une présence humaine dans laquelle la secrétaire trouve pleinement un rôle. Le travail humain du bureau qui est un travail d'équipe peut être renforcé par les techniques de l'informatique et de la communication. Ce mode d'organisation redéfinit au contraire, en supprimant de plus en plus la frontière entre "back office" et "front office", la fonction de la secrétaire en la faisant évoluer vers un concept d'assistante commerciale ayant pour mission d'organiser les flux d'information, les relations avec les administrations et les sièges centraux, de participer à la préparation de la vente (notamment la prise de rendez-vous etc). La corrélation directe avec le produit devient un élément déterminant de l'activité du secrétariat.

D'une manière générale, on peut d'ailleurs considérer que c'est cette attractivité du produit et/ou du métier dans lequel se situe au départ le poste de secrétariat qui, à travers la libération d'une disponibilité plus grande grâce à l'outil informatique, entraîne une translation vers une plus grande spécialisation du secrétariat.

Il y a là en germe le concept d'assistante. On peut se demander si la notion d'assistante en tant que telle est suffisante et si l'on ne doit pas faire une approche polyforme, multiple, de la notion d'assistante, à savoir que la définition ira vers assistante de " quelque chose "...(assistante de direction, assistante commerciale, assistante d'étude, assistante marketing, etc...).

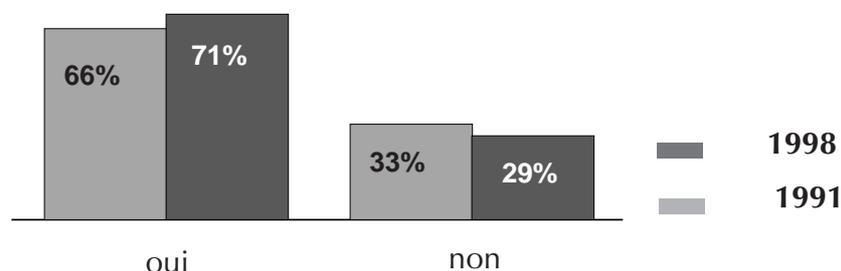


Cette évolution marquerait une nouvelle étape historique du métier de secrétaire dans de nombreuses professions et plus particulièrement dans l'assurance en ouvrant un nouveau parcours professionnel tel que nous avons tenté de le résumer dans le graphique ci -dessus

5.3 Gérer le saut qualitatif et proposer de nouveaux parcours professionnels : Formation et compétences nouvelles requises

Au terme de cette étude, nous avons constaté que si le métier de secrétariat n'a pas disparu et quelles que soient les interrogations sur son évolution quantitative future, une certitude se dégage, le contenu du travail s'est profondément transformé et continuera de changer. Ce point ne souffre pas de discussion et un récent sondage effectué par le BIPE (1) auprès des intéressées, montre qu'elles en ont parfaitement conscience.

“depuis que vous travaillez, avez vous le sentiment que votre tâche a évolué ou évoluée, au point que vous soyez en permanence obligée de vous réadapter, que ce soit à de nouveaux outils, de nouvelles méthodes de nouvelles tâches ?”



➔ Cette mutation du métier de secrétaire vers des fonctions d'assistantes peut s'expliquer par l'évolution observée de leur tâche quotidienne (pour 71% des personnes interrogées).

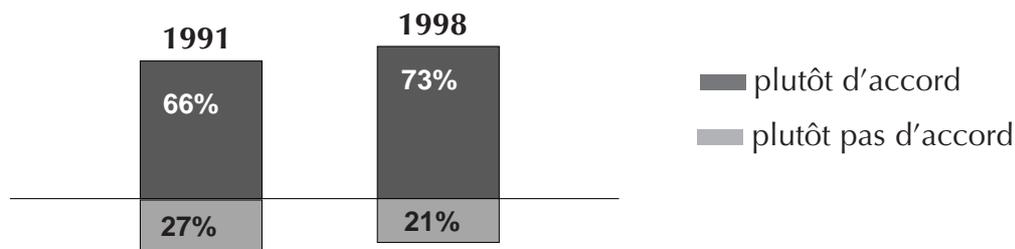
➔ Parmi les évolutions qu'ont perçues les secrétaires, l'informatique occupe une place prépondérante (84%) ; les autres changements observés sont d'ordre plus personnel et portent sur les évolutions de carrière (21%)

Sources : MANPOWER

En effet, 71% ont le sentiment que leurs tâches évoluent au point qu'elles sont en permanence obligées de se réadapter, et 73% sont d'accord pour penser qu'à l'avenir il y aura de moins en moins de secrétaires et de plus en plus d'assistantes.

Un enrichissement de leur fonction qui explique que 80% sont optimistes quant à l'avenir de leur profession.

“Dans l'avenir, il y aura de moins en moins de secrétaires et de plus en plus d'assistantes . Etes-vous plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec cette affirmation ?”



➔ 73% des secrétaires interrogées sont d'accord pour dire que leur métier va s'enrichir pour évoluer vers plus d'assistantat.

(1) Enquête BIPE-MANPOWER (Déc. 98)

A partir de ce constat, et au regard des exigences actuelles des employeurs analysées à travers les petites annonces de recrutement et les entretiens que nous avons eus avec les responsables de relations humaines de la profession, nous pouvons définir les grandes caractéristiques des profils demandés par les entreprises.

a) LE PROFIL IDEAL (*)

- . L'expérience professionnelle
- . Les compétences techniques
- . Les qualités personnelles

b) PRE-REQUIS OBLIGATOIRES

- . Orthographe
- . Maîtrise de l'expression écrite et orale
- . Capacité à faire : résumés, synthèses, exposés oraux, rédaction de rapports, connaissance de langue étrangère (80% des demandes)

c) SAVOIR FAIRE

- . Les compétences techniques
 - Travailler à partir de tout support
 - Produire différents types de documents
 - Maîtriser la fonction traitement de texte
 - Maîtriser la fonction tableur
 - Maîtriser la fonction présentation

d) SAVOIR ETRE

- . Adaptabilité
- . Disponibilité
- . Dynamisme
- . Sens de l'organisation
- . Rigueur
- . Sens des relations humaines
- . Patience
- . Amabilité
- . Présentation

e) LES ATTENTES DES EMPLOYEURS

- . Ce qu'un employeur attend dans tous les cas d'une secrétaire :
 - 50% Compétences techniques : Orthographe, Initiative, Polyvalence
 - 50% Qualités personnelles : Disponibilité, Adaptation, Présentation

Les directeurs de relations humaines (toutes professions) interrogés considèrent que le secrétariat a été avec l'informatique dans les dernières années, un domaine pourvoyeur d'emplois, mais qu'aujourd'hui, à croissance constante, ils estiment que l'on s'engage vers une diminution lente, progressive du nombre de postes dans les secrétariats.

Cette diminution touchera essentiellement le secrétariat généraliste. En effet de leur point de vue, les métiers du secrétariat évoluent et se recomposent vers l'assistanat. **Dès lors, outre la maîtrise des techniques bureautiques, et un bon niveau de culture générale, les responsables demandent aux secrétaires actuelles et aux futures assistantes de savoir communiquer** ; assurer le suivi technique des dossiers, et transmettre l'information. Les compétences requises à ce niveau sont davantage d'ordre comportemental : capacité relationnelle, sens de l'organisation, adaptabilité à un travail plus collectif.

De plus en plus, et l'analyse des petites annonces le montre pertinemment, la connaissance et la maîtrise d'une ou plusieurs langues (1) **-l'anglais étant incontournable-**, est une exigence forte et quasiment sine qua non des embauches directes. **Sur le plan de la formation, le BTS semble être la porte d'entrée quasi obligatoire.**

Mais avoir une double formation dans la perspective du concept assistanat, est un atout important pour l'accès à cette fonction. Licence en droit, études commerciales, gestion, comptabilité, sont, outre le BTS, des bagages très recherchés. La connaissance de la fiscalité ou de la comptabilité est également appréciée. Bien entendu, si la personne souhaite se spécialiser comme assistante d'une direction particulière ou d'un service particulier, comme la direction financière, la direction des relations humaines, la gestion immobilière, l'international, outre les techniques de base du secrétariat, une formation dans ces domaines s'avèrera un atout supplémentaire.

Dans notre profession, nous avons constaté que la dichotomie entre " back-office " et " front-office " n'était pas pertinente. Les profils recherchés à travers les reconversions, les formations externes, les embauches, se révélaient en réalité quasiment identiques avec en exergue la maîtrise de la dimension relationnelle. Cette non discrimination doit permettre d'ailleurs la facilitation de l'évolution, après formation, des parcours professionnels des personnels déjà en place.

Pour ces derniers, la formation est l'axe principal de la réponse au saut qualitatif qui est l'enjeu et le challenge pour demain.

En ce qui concerne notre profession, et en neutralisant les phénomènes exogènes, toutes choses égales par ailleurs, en raison du processus d'élévation des métiers du secrétariat-assistanat, et pour favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande d'emplois et l'adaptabilité permanente des personnels, **il convient de donner aux secrétaires, au delà de la formation initiale, outre les connaissances de base, des notions plus générales qui leur permettront d'assumer à terme un véritable rôle d'assistanat.**

Cela nécessite au préalable l'amélioration des offres de formation existantes et l'intégration dans les plans de formation collectifs et individuels de nouveaux modules de formation.

Ces préconisations ont pour objectif de rendre les secrétaires plus performantes au niveau des tâches qu'elles devront continuer d'assumer et pour lesquelles elles devront apporter une réelle valeur ajoutée : technique rédactionnelle , informatique, langue, communication.

Cet enjeu est double et partagé. Il est un challenge aussi bien pour les secrétaires que pour les entreprises. Il doit s'inscrire dans une perspective de gestion prévisionnelle des emplois et des métiers en tenant compte aussi au travers du vieillissement du personnel, du renouvellement qualitatif des familles de métiers.

Que les métiers du secrétariat aient surmonté les incantations négatives des augures n'est pas une condition suffisante pour garantir que les secrétaires sauront affronter les nouvelles perturbations dont l'origine restera liée aux nouvelles performances des techniques de l'information et de la communication. Toutefois, la capacité de résistance et d'adaptation dont elles ont fait preuve dans la décennie écoulée est un élément d'optimisme. Il est probable que des phénomènes dont on évalue mal actuellement l'importance, comme le télé-travail, le " bureau virtuel ", les logiciels de reconnaissance vocale, entraîneront une disparition progressive des emplois de secrétariat les moins spécialisés. Mais l'élévation des niveaux de qualification correspondant aux nouvelles responsabilités confiées aux secrétaires s'inscrit dans une tendance qui devrait se poursuivre et s'amplifier.

Les modalités de préparation à ces métiers ainsi que les politiques de formation continue, devront l'accompagner.

Les métiers du secrétariat-assistanat comme de nombreux métiers d'ailleurs, sont l'objet de profonds changements. Le contenu des métiers répertoriés connaît de véritables bouleversements. Plus précisément, ce sont les qualifications et les profils permettant de définir un métier qui évoluent. En conséquence, ce sont bien des compétences qu'il s'agit d'acquérir lorsqu'on cherche à détecter les débouchés de demain. La notion de métier sous cet angle retrouve une vraie pertinence dans la mesure où elle traduit bien la capacité à dominer un ensemble de tâches.

Le métier ne doit pas être un enfermement. Les compétences doivent être demain plurielles. Elles se déclinent en termes qualitatifs.

Paris – Avril 1999

annexe 1

LES FORMATIONS AU SECRETARIAT

> Formation de niveau inférieur au baccalauréat (50 du ROMA)

1. Les Brevets d'Études Professionnelles (BEP).

Il existe de nombreux BEP tertiaires (Administration, secrétariat, comptabilité) qui se préparent en 2 ans à partir du BEPC. Les BEP permettent rarement de trouver du travail et sont de plus en plus une étape vers la poursuite d'études professionnelles ou techniques. En moyenne, 58% des titulaires de BEP s'orientent vers un bac pro (38%) ou vers un bac technologique (20%).

2. Le Certificat d'Aptitudes Professionnelles (CAP).

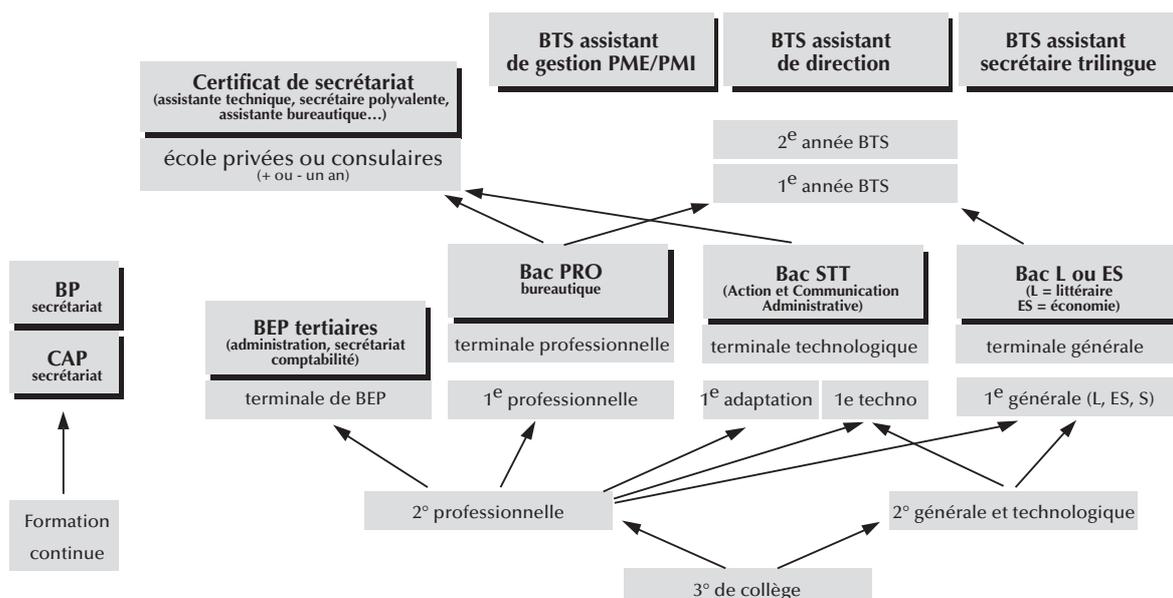
Depuis 90, il est appelé à disparaître en formation initiale au profit du BEP. Le CAP devrait donc se préparer soit en formation continue, soit par apprentissage. La filière CAP/BP est plus professionnelle que le BEP.

> Formation de niveau baccalauréat (40 du ROMA)

1. Les Bacs Pro.

La formation est orientée vers la pratique professionnelle avec de 16 à 24 semaines de stage en entreprises réparties sur les 2 ans. La plupart rentrent dans la vie professionnelle à l'issue de ce diplôme, à un niveau d'employé administratif. Moins de 20% des titulaires d'un Bac Pro tentent de poursuivre des études supérieures.

Les diplômes de secrétariat



2. Les Bacs STT (Science et Technologie Tertiaire).

Il sont plutôt destinés à faire des études supérieures courtes, notamment des BTS. L'enseignement général y est deux fois plus important (16 heures / semaine) qu'en bac professionnel. Le bac STT orienté vers le secrétariat s'intitule " Action et communication administrative".

➤ Formation de niveau supérieur au baccalauréat (30 du ROMA)

1. Les certificats de secrétariat.

Ils sont dispensés par des écoles privées (ex : Pigier) et des organismes consulaires (chambres de commerce). La formation dure environ un an (de 9 à 14 mois), à partir du bac (examen généralement de " niveau " bac) avec fréquemment des formations en alternance (contrat de qualification). Les certificats obtenus à l'issue de cette formation sont soit généraux (assistante technique, assistante bureautique, secrétaire polyvalente...) soit plus spécialisés (secrétaire juridique, assistante bureautique et commerciale, secrétaire bilingue...).

2. Les BTS de secrétariat.

Ils se préparent en 2 ans à partir du baccalauréat, soit technologique (STT) soit général (L ou ES).

Il existe 3 BTS dans le domaine du secrétariat :

- **BTS assistant de gestion PME PMI** qui inclut, outre les techniques de base du secrétariat, une initiation à l'action commerciale.
- **BTS assistant de direction** centré sur la communication (orale comme écrite) et les données chiffrées (comptables et statistiques).
- **BTS assistant secrétaire trilingue** qui comprend deux langues étrangères obligatoires. Ce BTS s'adresse plutôt aux étudiants issus de la filière générale (bac L).

☞ *Le BTS est considéré (partout) comme LE niveau de référence pour occuper un emploi de secrétaire.*

3. Les formations post BTS.

Des organismes privés proposent des formations en 1 an très spécialisées après le BTS : secrétariat juridique, sténographie de presse... Ces formations sont relativement rares.

Commentaires :

Le BTS apparaît comme le diplôme " incontournable " des métiers du secrétariat :

- *En deçà, les différents diplômes sont souvent décrits comme des étapes permettant de rattraper la filière BTS, même si plus de 80% des titulaires d'un bac pro ne le font pas.*
- *Au delà, les formations sont très rares.*

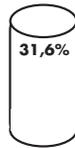
annexe 1 bis

Evolution de la formation du secrétariat assistantat dans l'assurance par génération

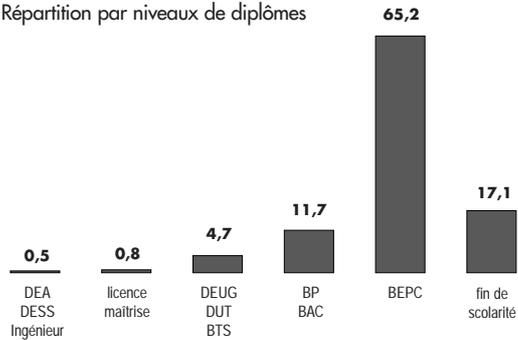
Caractéristiques des 45/55 ans

Répartition par catégories

Non cadres administratifs : 89%
 Cadres administratifs : 10,9%
 Cadres de direction : 0,1%



Répartition par niveaux de diplômes



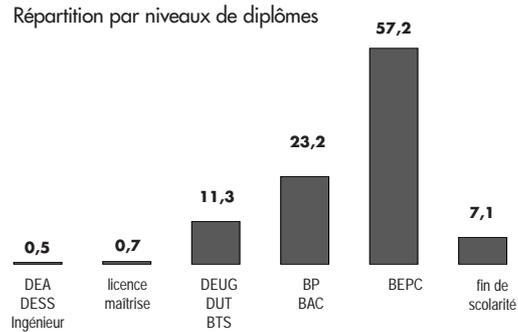
Caractéristiques des 35/45 ans

Répartition par catégories

Non cadres administratifs : 93,3%
 Cadres administratifs : 6,7%



Répartition par niveaux de diplômes



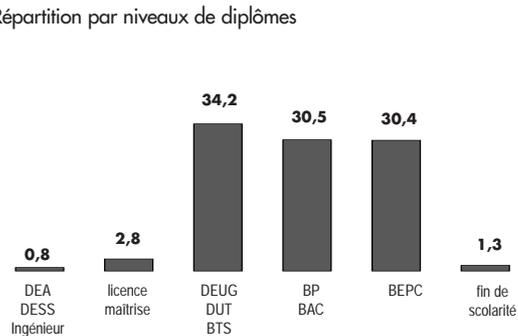
Caractéristiques des 25/35 ans

Répartition par catégories

Non cadres administratifs : 96%
 Cadres administratifs : 4%



Répartition par niveaux de diplômes



Caractéristiques des nouveaux entrés

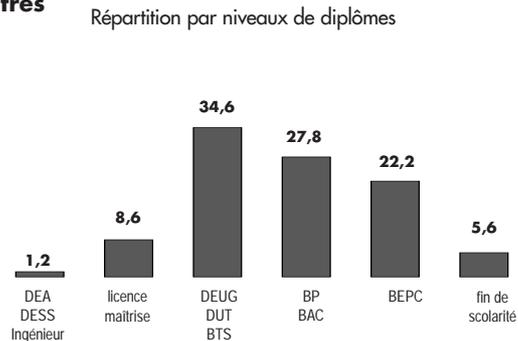
Répartition par catégories

Non cadres administratifs : 94,4%
 Cadres administratifs : 5,6 %



Répartition par âges

Répartition par niveaux de diplômes



annexe 2

Les secrétaires en Europe et aux Etats-Unis

Ces informations sont issues des travaux d'un groupe d'experts de l'OCDE(1) concernant les professions à prédominance féminine dans 8 pays : Danemark, Etats Unis, Finlande, France, Italie, Pays Bas, Royaume Uni, Suisse. Il s'agit bien entendu de données générales, aucun élément propre au secteur assurance n'étant disponible.

Quelques constantes émergent de cette comparaison :

Les secrétaires sont des femmes

Dans tous les pays, et ce, depuis pratiquement 40 ans, le secrétariat est un métier essentiellement féminin (entre 97 et 99% de femmes).

Le secrétariat fait toujours partie des cinq professions les plus courantes pour les femmes et représente de 5 à 8% des emplois féminins :

Pays	% secrétaires
Norvège	3,6%
Allemagne	4,9%
Finlande	5,0%
Royaume Uni	5,3%
Australie	6,1%
Pays Bas	6,1%
France	6,3%
Etats Unis	6,4%
Canada	7,8%

Nb. Ce taux témoigne des variations du nombre de secrétaires selon les pays, mais aussi du taux de femmes actives qui est très variable. A titre indicatif, il est de 40% en Espagne, de 53% en France et en Allemagne, de 64% au Royaume Uni, de 68% aux Etats Unis, de 71% au Danemark.

Les services et secteurs publics sont les plus importants employeurs de secrétariat : autour de 20% des secrétaires en France, aux Etats Unis et au Royaume Uni.

Le nombre de secrétaires s'est stabilisé

Le nombre de secrétaire a partout fortement augmenté dans les années 70 et 80 en corrélation avec :

- la diminution des emplois administratifs les moins qualifiés
- l'augmentation des emplois féminins

(1) Hillary Steedman Trends in secretarial occupations in selected OECD Countries 1980-95 OCDE 1997

Aujourd'hui, cette augmentation est stoppée et la population des secrétaires vieillit, par une diminution de la tranche d'âge la plus jeune. Ce phénomène peut s'expliquer par :

- l'augmentation de la durée des études qui retarde l'entrée dans la vie active
- la reconversion d'emplois administratifs peu qualifiés en secrétariat (ce phénomène est aujourd'hui fini)

Le niveau de formation augmente

Il est toujours difficile de comparer les niveaux de formation d'un pays à l'autre compte tenu de la disparité des systèmes éducatifs. En moyenne, il correspond cependant à 3 années de formation au delà de la scolarité obligatoire dans tous les pays (ce qui représente un niveau bac en France). Ce niveau moyen est supérieur à celui de l'ensemble de la population active féminine.

Ce niveau augmente régulièrement. En France, 10% des secrétaires ont suivi des études supérieures. C'est le même taux qu'en Finlande, mais il est de 20% aux Pays bas.

Cette augmentation témoigne :

- de l'augmentation des niveaux de formation et du nombre de jeunes diplômés
- de l'augmentation des compétences exigées dans les métiers du secrétariat

En matière de formation continue, les stages de plus de quelques jours sont rares partout. On constate de plus que les secrétaires les moins qualifiées bénéficient de moins de formation que les secrétaires de direction. Il y a donc un risque d'inadaptation pour les secrétaires les plus anciennes et les moins qualifiées.

La mobilité est faible

Les secrétaires bénéficient d'une relative sécurité de l'emploi. Dans les pays où le travail temporaire spécialisé est fort (Pays Bas, Royaume Uni) la grande majorité des secrétaires ont un emploi stable. Leur taux de chômage ne s'écarte pas des moyennes nationales, ce qui est bon compte tenu du nombre croissant de femmes entrant dans la vie active comme secrétaire ajouté aux reconversions de celles occupant des emplois administratifs moins qualifiés.

L'évolution de carrière est par contre très faible. Seules celles ayant un niveau de formation élevé passent de secrétaire à secrétaire de direction. On constate peu de mobilité interne des secrétaires vers d'autres métiers dans l'entreprise.

Les évolutions de tâches vont dans le même sens

Les métiers des secrétaires évoluent partout selon trois tendances :

- renforcement du rôle d'interface. La personnalisation des échanges demande une spécialisation des secrétaires en matière de communication, qu'il s'agisse d'utilisation de nouveaux moyens techniques (informatique, téléphonie) ou de techniques relationnelles.
- rattachement à une équipe plutôt qu'à une personne. Par exemple aux Pays bas, 1 secrétaire sur 5 travaille pour une seule personne, tandis qu'1 sur 3 travaille pour trois personnes ou plus.
- rapprochement des cadres experts ou commerciaux. Il apparaît partout un processus de spécialisation (secrétariat juridique, commercial, ressources humaines...) incluant une spécialisation sur des produits, des prestations ou des domaines d'activités.

Les nombreux points de convergences relevés ci-dessus témoignent de tendances lourdes constatées vis à vis de la profession de secrétaire. Trois grandes pistes de travail sont relevés par les experts de l'OCDE :

1. clarifier les contours et les contenus de ces métiers, peu reconnus du fait de leur forte dispersion.
2. augmenter le niveau de formation initiale pour permettre une meilleure adaptation à l'augmentation des niveaux d'exigence. Améliorer l'orientation professionnelle par une meilleure information et une revalorisation du métier.
3. développer la formation continue, utilisée faiblement par les secrétariats, et dont le besoin est très fort pour la majorité des secrétaires en poste.

Bibliographie, revues, publications

- D.BOURASSEAU et F.MORACCHINI
" Secrétaire aujourd'hui, assistante demain " - Ed. d'organisation 1989
- O.LIAROUTZOS et S.MARIOT
" Evolution des métiers du tertiaire administratif " - Ed. Foucher 1996
- D.COLARDYN
" La gestion des compétences " PUF 1996
- A.BROILLARD – P.CLAMAY – P.JOLY-PIERREFEU
" se préparer au secrétariat de demain " Ed. Demos 1997
- O.LIAROUTZOS et C.FOURNIER
" Le secrétariat en France aujourd'hui : constats et interrogations " Céreq 1996
" Le secrétariat : une profession qui sait s'adapter " Céreq 1997
- A.CHENU
" L'archipel des employés " INSEE – Etude 1990
- H.STEEDMAN
" Trends in secretarial occupations in Select " OECD countries " 1980-95
OCDE 1997
- " OCCUPATIONAL OUTLOOK HANDBOOK "
The United states Department of labor – Ed.96-97
- MAIF - " proposition d'accompagnement du reclassement du personnel de secrétariat
Département Règlement de sinistres " 1996
- F.ALBERTEAU
" Secrétaire aux AGF – Quel métier aujourd'hui ? Quel métier demain ? 1996
- Rapport de l'OBSERVATOIRE DE L'EVOLUTION DES METIERS DE L'ASSURANCE 1998
ROMA (Déc.98)
- Evolution des familles de métiers ; du vieillissement au renouvellement
OBSERVATOIRE DE L'EVOLUTION DES METIERS DE L'ASSURANCE
(Nov.98)
- Nombreux articles dans " SECRETAIRES ET ASSISTANTES MAGAZINE ".

REMERCIEMENTS

Participants au groupe de travail

Zaynab ALHRAM	Etudiante BTS en alternance	OBSERVATOIRE
Sylvie BELLANGER-NOEL	Responsable de stages	GMF
Chantal COSSALTER	Sociologue	TRAVAIL et MOBILITES
Arlette COUSSOT	Secrétaire-Assistante	OBSERVATOIRE
Chantal GEORGET	Secrétaire Etudes Inform.	ABEILLE Assurances
Florence LELEU	Assistante de Direction	COMMERCIAL UNION
Gérard LOBJEOIS	Rapporteur de l'étude	OBSERVATOIRE
Eric MESSAOUDI	Chargé de mission	OBSERVATOIRE
Maryline METEREAU	Assistante Ress. Humaines	MUTAVIE
Juliette HAMELIN	Resp. Formation Ress.Hum.	FFSA
Guy PARRAU	Resp. Gestion des Carrières	MAIF
Catherine PATOUT	Secrétaire-assistante	SCOR
Marie-Albane SCOTTO	Chargée d'études	OBSERVATOIRE
Danièle TREPRAU	Resp. Ressources Humaines	MEDI Assurances
Nadine VOCANT	Secrétaire Dir.Commerciale	ABEILLE Assurances

Auditions internes

Pierre BUSSIERE	Agent Général	FNSAGA
Patricia COURTIN	Resp.R.H Act.Commerciale	AGF Assurfinance
Catherine PIRAULT	Assistante Commerciale	Cabinet M.G.A.
Francis MOISE	Directeur informatique	AGF S.I

Auditions externes

Xavier JOURNOUD	Chargé d'études	FNSAGA
Alain BUTIGIEG	Chef d'Agence	ADECCO
Livia SUSINI	Gestion Mobilité Internationale	AXA Assurances

Visites de sites

Pierre FECAMP	Directeur Technique	AGF S.I
Nathalie FOURNIER	Responsable d'agence	MANPOWER
Jean-Claude SVADCHII	Technologies nouvelles	AGF S.I

Autres

Nathalie AGUETTANT	Directrice d'études	BIPE
Isabelle ECCKHOUT	Resp.Dép.Ress.Humaines	GMF
Olivier LIAROUTZOS	Chargé d'études	CEREQ
Magali MUNOZ	Chef du marché tertiaire	MANPOWER

Témoignages de représentants Syndicaux

Claudine PIERRE	C.G.T
Michèle MARQUES	C.F.D.T.
Monique CARDOT	C.F.T.C.

*La Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)
et le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA)
ont créé une association, régie par la loi du 1er juillet 1901, dénommée*

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Par ses travaux d'analyse et ses préconisations, l'Observatoire a pour objet d'apporter son concours à l'identification des facteurs qui risquent d'affecter les métiers de l'assurance et particulièrement des conséquences qui en découlent pour les qualifications et les besoins de formation.

L'Observatoire constitue une base de données sociales sur l'état des ressources humaines de la profession, afin de mieux cerner, à partir d'enquêtes :

- . les besoins des entreprises en matière de compétences et de formation,*
- . les facteurs économiques et organisationnels susceptibles d'influer sur ces besoins,*
- . les pratiques de gestion des ressources humaines.*

Il organise et anime des rencontres d'experts sur des thèmes spécifiques en lien avec la problématique d'évolution des métiers.

Il vérifie périodiquement auprès des utilisateurs la qualité et la pertinence de ses travaux.

L'Observatoire met ses études à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Gérard LOBJEOIS
Secrétaire Général
01 53 32 25 07

Marie-Albane SCOTTO
Chargée d'Études
01 53 32 25 08

Arlette COUSSOT
Secrétaire-Assistante
01 53 32 24 12

Eric MESSAOUDI
Chargé de Mission
01 53 32 24 16