

## **Les métiers de l'Assistanat / Secrétariat**

### **Quel avenir des métiers de l'Assistanat/Secrétariat dans l'assurance ?**

#### ***La baisse des effectifs s'accompagne d'une transformation sociodémographique***

Au 31 décembre 2013, 5 030 personnes exerçaient des fonctions d'assistant et de secrétaire dans le secteur de l'assurance. Elles étaient 7 230 salarié(e)s fin 2004, soit une baisse de 30% en l'espace de dix ans. Ce déclin incontestable en termes d'effectifs ne saurait pourtant être confondu avec la trajectoire d'une profession en voie de disparition. A l'inverse, en effet, d'autres chiffres du ROMA 2014 témoignent symétriquement de la résistance de ces métiers et d'un mouvement de reconfiguration engagé depuis plusieurs années.

Le ratio entrées/effectifs de la sous-famille "Secrétariat-assistanat", égal à 8,8%, est très proche de celui des 8,9% de l'ensemble des métiers. Le nombre d'alternants, rapporté à l'effectif, est parmi les plus importants des familles de métiers du secteur.

En ligne avec les autres familles de métiers, l'âge moyen augmente également de plus de deux ans entre 2004 et 2013 (43,6 ans vs 46 ans). Une évolution qui s'explique essentiellement par l'importance des assistant(e)s/secrétaires âgés de plus de 55 ans qui passent de 13,1% en 2004 à 25,3% en 2013. En 2004, 29% des assistant(e)s/secrétaires disposaient d'un niveau de diplôme supérieur au Bac. Elles sont 45% aujourd'hui, dont 35% à Bac+2 et 10% à Bac+3 et plus. Autre signe de rattrapage et de dynamisme comparé de cette famille de métiers, le taux de cadres en son sein augmente à un rythme plus élevé que dans la population globale : égal à 10% en début de période, il est multiplié par plus de deux en dix ans pour atteindre 22% fin 2013.

A l'inverse de ces évolutions, deux indicateurs traversent la décennie étudiée sans grande évolution. 94% des salarié(e)s exerçant ces fonctions sont des femmes (98% fin 2004). La baisse modeste de 4 points de ce taux sur la période nous rappelle la rémanence des stéréotypes de genre associés à cette profession...

De même, l'ancienneté moyenne de 18 ans, stable sur la période, est sensiblement supérieure à celle de la branche (14 ans). Elle fait aussi de ces collaborateurs, situés au carrefour de la circulation d'informations au sein des équipes, les dépositaires privilégiés d'une mémoire des pratiques et des réseaux internes de l'entreprise, particulièrement nécessaires à l'efficacité collective.

#### ***La recomposition du contenu du travail***

Par-delà ces chiffres, quels sont les facteurs liés au contenu du poste de travail et aux compétences mobilisées qui permettent de comprendre le passé et de mieux anticiper l'avenir ? Dans son intervention lors de la présentation du Roma du 16 décembre dernier, François Granier, Sociologue, Professeur associé au LISE et Responsable de l'Observatoire des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat au sein de la FFMAS\* nous propose quelques clés de compréhension utiles qui permettent à chacun de décrypter les évolutions passées ou en cours dans son entreprise ou dans son service ([lien : lire le rapport sur les métiers de l'Assistanat](#)).

Les modes d'exercice et le contenu du travail des assistant(e)s/secrétaires se sont considérablement transformés. La fonction se conjugue de moins en moins sur le mode d'une relation exclusive entre le cadre et sa secrétaire. Celle-ci se trouve de plus en plus souvent dédiée à l'assistance d'une équipe ou d'un projet. Certaines tâches, réalisées jadis par les assistant(e)s/secrétaires, sont remplies aujourd'hui par les cadres : cela explique largement le recul des effectifs de ces métiers. Mais on assiste aussi, en parallèle, à des transferts de tâches des cadres vers les assistantes. Les deux mouvements croisés contribuent à rendre plus floue la frontière entre leurs activités respectives. Une évolution qui accroît également la diversité des configurations de travail selon qu'elles tirent plutôt vers une dominante de réalisations de tâches "objectives", la délivrance d'un service adaptatif ajusté aux demandes de clients - internes ou externes -, ou l'inclusion dans une dynamique collaborative plus large d'équipe ou de projet.

Plus que les révolutions technologiques ou les politiques RH à leur endroit, les assistant(e)s/secrétaires ont la vive conscience que le contenu de leur travail est en forte dépendance avec la personnalité et les attentes singulières de leur(s) donneur(s) d'ordre. Des attentes qui, lorsqu'on interroge les cadres, traduisent non seulement des besoins traditionnels de fiabilité/conformité/prédictibilité du travail délivré par l'assistant(e)/secrétaire, mais qui expriment aussi une demande croissante d'anticipation et d'initiative, requérant de l'assistant(e)/secrétaire d'être de plus en plus en prise avec le cœur de l'activité du service, jusqu'à pouvoir être sollicité(e) pour intervenir sur le fond même des sujets traités.

Dans la construction des réponses à ces attentes paradoxales se joue la justification d'une fonction plus exposée que d'autres à devoir évaluer sa valeur ajoutée. A la veille de l'entrée en vigueur du nouvel entretien professionnel obligatoire, le dialogue entre le cadre et son assistant(e)/secrétaire peut être l'occasion de reconnaître ou de bouger les lignes de l'actuel poste de travail : une possibilité de créer les situations de travail formatives qui, dans le quotidien du poste, associent efficacité et développement professionnel.

*\*FFMAS : Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat*