

regards sur les métiers de l'assistanat



good
to know
you*

*heureux de vous connaître

Le centre expert métiers de l'assistanat, étudie les grandes tendances relatives à ces métiers pour vous apporter son regard d'expert. À ce titre, Randstad et la Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat (FFMAS) s'associent en lançant la 1^{re} grande étude prospective sur la profession.

Cette étude porte haut et fort les couleurs de ce métier à part entière, qui a enfin trouvé ses lettres de noblesse ! D'ailleurs, plus de 2 700 assistant(e)s ont répondu à cette enquête, signe d'un intérêt marqué.

enquête en ligne menée du 11 janvier au 2 février 2011 auprès de 2 769 personnes en France.

 randstad

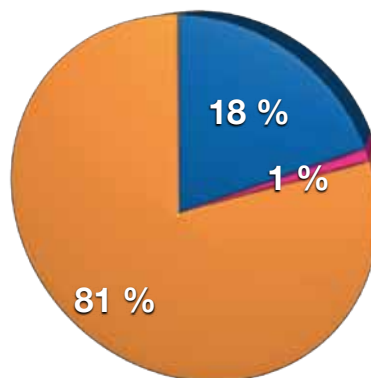
CDI-Intérim | Experts | Search & Selection | Solutions RH | Inhouse Services

photographie de la profession aujourd'hui

profils des répondants

- 96 % sont des femmes
- 46 % ont moins de 35 ans
- 30 % sont en CDI, 21 % en CDD et 40 % en intérim

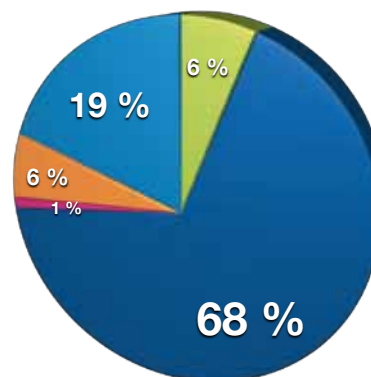
- province
- Paris
- étranger



L'ancienneté moyenne est de 10 ans. Toutes populations confondues, on distingue trois groupes de poids à peu près égal : 3 ans et moins (36 %), 4 à 10 ans (27 %), 11 ans et plus (36 %).

Le niveau d'études le plus fréquent est le Bac + 2 (48 %). On trouve davantage de diplômé(e)s de niveau égal ou supérieur à Bac + 2 chez les personnes actuellement en poste (77 % contre 67 % chez celles qui ne sont plus en poste, et 64 % chez celles qui ne l'ont jamais été).

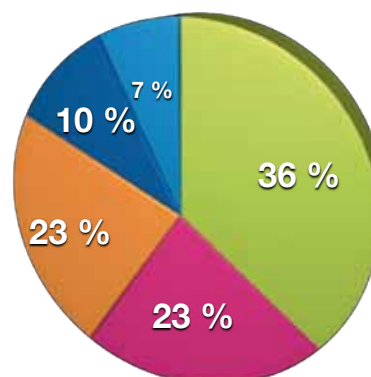
- Bac +5 et plus
- Bac + 2 à Bac + 4
- Bac
- BEP/CAP/brevet
- sans diplôme



Une reconnaissance des compétences qui est encore à valoriser aujourd'hui à travers une rémunération plus attractive : 59 % des assistant(e)s ont un revenu brut mensuel inférieur à 1 800 euros.

Les personnes en CDI et les intérimaires sont les mieux payés. Les personnes en CDD tirent moins bien leur épingle du jeu.

- du smic à 1399 €
- de 1400 à 1799 €
- de 1800 à 2199 €
- de 2200 à 2599 €
- 2600 € et plus



des missions variées et valorisantes

des spécificités de plus en plus marquées selon les fonctions

	assistant(e) spécialisé(e)	assistant(e) polyvalent(e)	assistant(e) de manager	secrétaire	total
la gestion et le suivi de dossier (administratif, formation, communication)	88 %	89 %	81 %	84 %	86 %
la gestion du courrier	46 %	60 %	39 %	68 %	53 %
la gestion des plannings et agendas	40 %	51 %	67 %	54 %	50 %
l'organisation de réunions / événements	30 %	40 %	73 %	32 %	39 %
la gestion des consommables / matériel	28 %	38 %	30 %	30 %	30 %
la gestion et la coordination des projets	33 %	20 %	47 %	17 %	29 %
l'organisation de voyages	19 %	24 %	60 %	19 %	26 %
la comptabilité	17 %	17 %	7 %	29 %	19 %
la gestion des ressources humaines	21 %	18 %	12 %	15 %	18 %

Au-delà des missions classiques de l'assistantat (gestion du courrier, des plannings et du suivi administratif) les assistant(e)s ont des missions de plus en plus variées.

Les assistant(e)s de manager sont impliqué(e)s dans l'organisation de voyages et événements et la coordination de projets. Les assistant(e)s spécialisé(e)s, quant à eux, ont souvent un rôle RH. Les secrétaires s'occupent, en plus des tâches classiques, de la comptabilité.



avis d'experts

**Céline Langlois, directrice d'agence Randstad
et Sandrine Giraudon, consultante senior Randstad**

Deux tendances se dégagent dans les demandes de nos clients : la spécialisation des assistant(e)s et une réelle participation aux projets de l'entreprise. On leur confie de plus en plus des missions à valeur ajoutée. On attendra d'une assistante de direction qu'elle porte des projets au cœur de l'activité de l'entreprise : animation de challenges commerciaux, suivi des indicateurs de l'activité, proposition des thèmes à aborder dans les réunions d'équipe, coordination de la communication externe...

des métiers passionnants et dynamiques

Ces métiers sont avant tout jugés exigeants (94 %). C'est d'autant plus le cas lorsque l'on avance en âge et en ancienneté. Autres caractéristiques principales : ils permettent un équilibre vie privée/vie professionnelle (88 %) et sont formateurs (87 %). Ces métiers sont aussi en large majorité jugés ouverts à l'innovation (81 %) et aux jeunes (77 %). Enfin, 78 % des sondés les trouvent passionnants ! Les jeunes sont les plus enthousiastes et voient davantage leurs perspectives d'avenir et d'évolution professionnelle : ce sont eux qui ont la meilleure image de l'assistantat et qui feront évoluer encore ces métiers dans les années à venir.

des profils de plus en plus professionnels

de la secrétaire à l'assistant(e)

L'évolution du vocable est significative : le mot «secrétaire» ne représente plus que 22 % des intitulés de fonction, supplanté par le mot «assistant(e)».

Cette évolution est directement liée à la professionnalisation des parcours mais aussi à la complexification des missions confiées par les managers.

des assistant(e)s de plus en plus diplômé(e)s

Plus de 80 % des sondés ont suivi une formation spécifique : on ne choisit plus les métiers de l'assistanat par hasard. Le niveau d'études le plus courant est le BTS : 37 % en moyenne, mais ce niveau de formation est plus élevé chez les jeunes. L'éducation nationale a mis en place ces dernières années des licences professionnelles qui répondent aux besoins des entreprises.

Le niveau d'études semble être un ticket d'entrée incontournable chez les assistant(e)s de manager et assistant(e)s bi/trilingues : 90 % ont au moins un Bac + 2, contre 65 % des assistant(e)s polyvalent(e)s et 55 % des secrétaires.

niveau de diplôme des répondants en fonction de leur âge

moins de 25 ans



entre 25 et 29 ans



entre 30 et 34 ans



entre 35 et 49 ans



plus de 50 ans



total



■ Bac + 3 et plus
■ Bac + 2
■ Bac
■ sans diplôme/
BEP/CAP/brevet

une profession qui se masculinise

Si les hommes ne représentent que 4 % des répondants, on trouve proportionnellement plus d'hommes que dans les années précédentes. Le nouveau BTS «assistant manager» ainsi que l'implication réelle des assistant(e)s dans les décisions de l'entreprise expliquent ce nouvel attrait auprès de la population masculine. Ils sont en outre plus jeunes et plus diplômés.



avis d'expert

Brigitte Doriath, inspectrice générale de l'Éducation nationale

La récente refonte du BTS assistant de manager répond à une élévation réelle du besoin de qualification dans les organisations, aujourd'hui mieux reconnu par les employeurs. Les missions des assistant(e)s s'inscrivent dans un contexte de travail plus complexe, souvent international, avec un niveau de délégation plus fort. Le référentiel des activités a été revu, en concertation avec des représentants des employeurs et des salariés, avec la collaboration active de la FFMAS. La revalorisation des contenus du diplôme signe ainsi une reconnaissance des compétences des assistant(e)s. Au-delà de la France, nous travaillons à la création d'un réseau européen des métiers de l'assistanat, notamment à travers le projet Euro-Ast, qui vise à définir un profil professionnel commun et à promouvoir la mobilité des apprenants et des salariés en Europe.

des métiers désormais au cœur de l'opérationnel

l'assistant(e) est devenu LE pivot interhiérarchique, intergénérationnel et interculturel de la cohésion des équipes

95 % des sondés estiment être indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise. Les assistant(e)s sont une interface entre l'entreprise et l'externe (97 %), mais aussi entre le manager et son équipe (89 %).

une appropriation des nouvelles technologies de l'information

Une très large majorité continue d'avoir confiance quelles que soient les évolutions technologiques – à raison.



avis d'expert

Monique Jany, présidente de la FFMAS

L'environnement technologique en pleine mutation impacte les activités des assistant(e)s. Il faut maîtriser des outils bien au-delà de la bureautique (intranet, plateformes collaboratives...), ce qui oblige à avoir une vision globale des SI.

du binôme assistant(e)/manager au travail en équipe

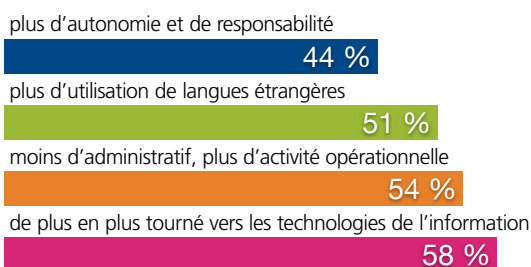
Au-delà des innovations technologiques, cette profession doit s'adapter aux mutations structurelles de l'entreprise.

C'est pourquoi, les assistant(e)s travaillent le plus souvent pour un manager et son équipe de plus de 3 personnes (35 %).

L'assistant(e) doit s'adapter aux nouvelles formes de travail : le nomadisme, les équipes internationales et multiculturelles, le travail en mode projet... Cela accroît son rôle de coordination. Le binôme assistant(e)/manager tend à se raréfier au profit d'organisations en réseau, où l'assistante est au centre et gère les équipes.

et demain ?

Parmi les évolutions attendues dans les 5 ans à venir, les assistant(e)s s'attendent surtout à utiliser de plus en plus les systèmes d'information et à contribuer à l'activité opérationnelle :

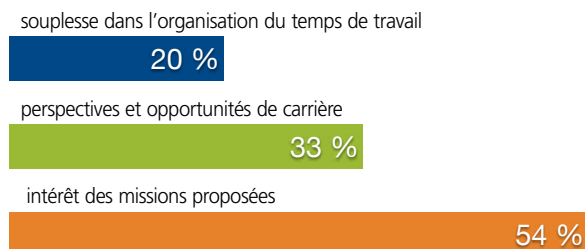


Les métiers de l'assistantat seront de plus en plus des métiers de soutien et non d'exécution. L'information est de plus en plus abondante, rapide et volatile : il faut savoir comprendre l'essentiel et gérer les urgences. L'initiative, la capacité d'analyse et la compréhension des enjeux sont essentielles. Il est grand temps que l'on sache, dans les entreprises, à quoi nous servons !

une image positive, des assistant(e)s satisfait(e)s

l'intérêt des missions : 1^{er} critère de choix

Les métiers de l'assistantat sont choisis pour 3 principales raisons :

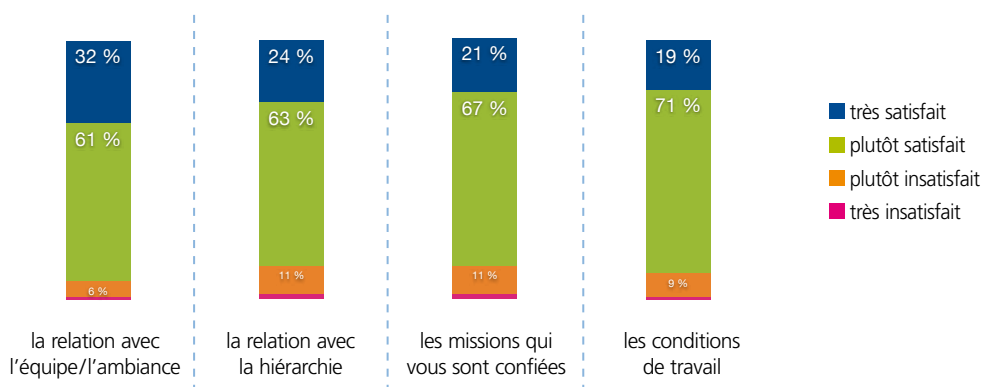


à noter : les jeunes citent plus souvent, parmi leurs critères de choix, les perspectives d'évolution, les conditions de travail et la volonté d'entrer dans une entreprise précise.

un taux de satisfaction exceptionnel...

93 % des assistant(e)s sont satisfait(e)s de leur expérience professionnelle. Pour preuve, 90% des répondants recommanderaient ce métier.

Les aspects du métier qui génèrent le meilleur niveau de satisfaction sont les suivants :



Les assistant(e)s ont un rôle de pivot au sein de l'équipe et vis-à-vis des autres services. C'est cette dimension relationnelle primordiale, conjuguée à l'intérêt des missions, qui motive à poursuivre dans ces métiers.

... et une fierté d'exercer ce métier

88 % des personnes interrogées sont fières de leur fonction et de leur rôle dans l'entreprise : cette profession a enfin trouvé ces lettres de noblesse quelque soit la population.

avis d'expert



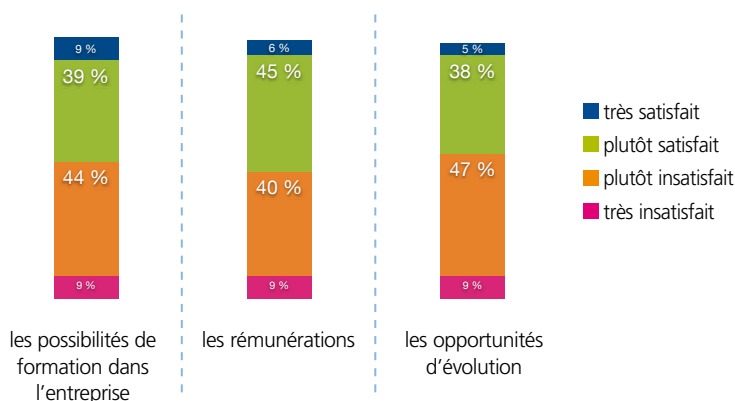
Maureen Halbeher, responsable centre expert métiers de l'assistantat

Cette étude porte haut et fort les couleurs de ces métiers à part entière, ce dont nos consultants spécialisés sont convaincus et ce qu'ils vivent tous les jours sur le terrain. En revanche, les managers n'en ont pas toujours conscience. C'est le rôle de Randstad, en tant que partenaire de l'emploi, et celui de la FFMAS, en tant que fédération, de mettre ainsi en lumière la réalité de ces métiers en plein bouleversement, et qui se professionnalisent.

quelle évolution professionnelle pour les assistant(e)s ?

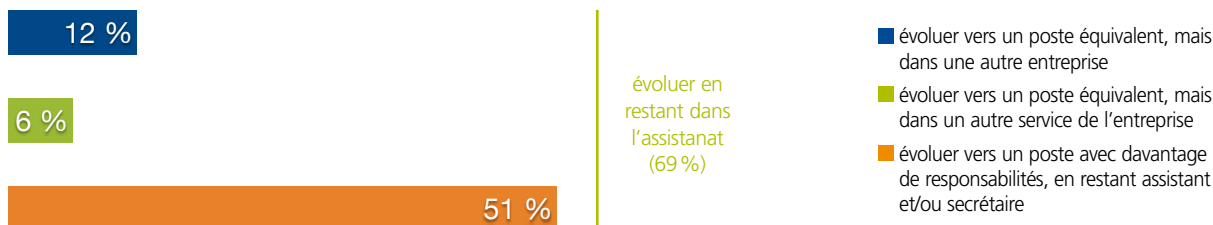
des sources de frustration...

47 % des assistant(e)s estiment que leurs compétences ne sont que partiellement exploitées, et 39 % que leur métier n'est pas assez reconnu dans l'entreprise. Les principales sources de frustration sont les suivantes :



... mais une volonté de poursuivre dans ces métiers

L'élément principal de motivation (63 %) est l'intérêt des missions proposées. La majorité des sondés souhaitent poursuivre leur carrière dans l'assistantat et assumer plus de responsabilités.



Les assistant(e)s souhaitent plus de responsabilités et d'autonomie (51%) tout en restant dans le métier, surtout les plus diplômés (67% pour les bac + 5). Des évolutions sont possibles sur des postes à responsabilité grâce à la formation et à l'hyperspécialisation

de quelle manière évoluer ?

Deux voies d'évolution, selon le type de structure :

- acquérir, de plus en plus, de polyvalence dans les PME PMI,
- maîtriser des compétences techniques (RH, achat, export ...) dans les grandes entreprises qui permettent d'évoluer sur des postes de responsable.

avis d'expert



Cécile Girond, responsable centre expert métiers de l'assistantat

La volonté d'évoluer vers plus de responsabilités ou plus de spécialisation est bien réelle mais souvent, le management n'est pas moteur : c'est à l'assistant(e) de solliciter des formations, d'être à l'initiative de sa propre évolution professionnelle. Cependant, chez Randstad, nous accompagnons nos intérimaires et candidat(e)s dans leur montée en compétence en leur confiant des missions valorisantes chez nos entreprises partenaires.

Lorsque des compétences sont encore à acquérir, nous mettons en place des formations courtes (bureautique, langue...) voire des cycles plus longs certifiants ou diplômants.

à propos de Randstad

- 2^e groupe mondial des services en ressources humaines, le groupe Randstad est présent dans 44 pays
- Randstad en France, c'est un réseau de 900 agences d'intérim & recrutement
- Randstad a développé une spécialisation dans les métiers de l'assistantat à travers 33 agences « centres experts », réparties sur le territoire national.

Nos consultants spécialisés exclusivement sur ces métiers, maîtrisent parfaitement les environnements de votre activité (services commerciaux, ADV, export...) et leurs spécificités.



à propos de la FFMAS :

- fédération représentant la profession des assistant(e)s et secrétaire(s) auprès de toutes les instances officielles, tant sur le plan national qu'international
- coordonne l'animation d'une vingtaine d'associations régionales en charge de promouvoir localement et nationalement les métiers de l'assistantat et du secrétariat à travers des colloques, forum...
- travail en lien étroit avec les ministères de l'éducation nationale et du travail sur les référentiels métiers et diplômes relatifs à ces fonctions



good
to know
you*

*heureux de vous connaître

**pour trouver l'agence Randstad
la plus proche de chez vous,
randstad.fr**



 **randstad**

CDI-Intérim | Experts | Search & Selection | Solutions RH | Inhouse Services