

Bref

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

TERTIAIRE ADMINISTRATIF : LES CHANCES DE LA FILIÈRE PROFESSIONNELLE DE FORMATION

Depuis le début des années 1980, le développement de la micro-informatique n'a pas bouleversé le paysage du "tertiaire administratif" : l'emploi est resté stable et les deux principales spécialités sont toujours le secrétariat et la comptabilité. Bien sûr, les métiers ont changé, et la formation initiale a su s'adapter à ces évolutions : pas moins de 11 diplômes entre BEP et BTS préparent aux métiers administratifs. Dans ce contexte de "concurrence", la filière professionnelle doit affirmer ses atouts, celui de l'alternance est le principal.

.....

Stabilité des effectifs ces dix dernières années

Sur le marché du travail, les emplois relevant du tertiaire administratif ont fait la preuve de leur solidité. Depuis plus de dix ans, y compris entre 1991 et 1993, période de dégradation accélérée de la conjoncture, les effectifs ont résisté à la fois aux restructurations dues à la prolongation de la crise et aux progrès techniques qui se poursuivent à un rythme soutenu. Concrètement, on observe une stabilité des effectifs des catégories "employés" et une progression au niveau des "professions intermédiaires" au sein desquelles on trouve les emplois du tertiaire administratif (sources : recensements 1982 et 1990, enquêtes "emploi" de 1990 à 1994). Ceci confirme les prévisions les moins alarmistes des débuts de la bureautique (Verdier, 1983). Pourtant la "capacité de résistance" est variable selon les métiers : on observe une chute du nombre des dactylos et une progression spectaculaire de celui des "secrétaires" et surtout des "secrétaires de direction...". Ces changements ne sont pas sans conséquence sur les exigences des employeurs.

Décrocher un emploi du secteur

Interroger ces derniers sur la manière de pourvoir des emplois du tertiaire administratif ne permet pas de parler de "politiques" de recrutement correspondant à une typologie d'entreprises (statut, taille, secteur d'activité) ou à la nature des postes à pourvoir. On évoquera tout au plus des "pratiques" de sélection, même s'il existe des procédures et des critères plus ou moins formalisés. Dans tous les cas, la technicité de base constitue une première exigence incontournable (maîtrise de l'outil informatique, orthographe, fiabilité dans la manipulation de données chiffrées...), et son évaluation par tests ou épreuves écrites ne pose pas de problème. Les entreprises s'attachent toutes à repérer parmi les candidats, ceux qui, une fois ce cap passé, seront les plus à l'aise sur le plan relationnel. Cela conduit à la généralisation des épreuves empreintes de subjectivité, entretiens ou de passage devant un jury, cas de plus en plus fréquents y compris dans les concours de la Fonction publique,

dès les premiers niveaux d'embauche. Les résultats de ces épreuves feront la différence entre les candidats ; le diplôme, garant du niveau, est pris en considération mais il est loin de constituer un critère exclusif.

L'évolution de ces modes de sélection témoigne de l'atténuation, sinon de la disparition, d'un clivage entre emplois administratifs traditionnellement reconnus comme relationnels, les secrétaires par exemple, et emplois administratifs dits fermés, comme les employés de bureau. De fait, l'analyse du contenu de ces emplois place la communicabilité au cœur de l'exercice du travail, y compris dans les services tournés exclusivement vers l'interne, comme bien souvent dans le domaine comptable. A cet égard, il semble opportun d'abandonner la terminologie "tertiaire de bureau" qui stigmatise une situation d'immobilité et de cloisonnement au profit de "tertiaire administratif", et parallèlement de redécrire les principaux emplois type du secteur.

Redéfinition des emplois

• La banalisation de la micro-informatique

Quels que soient leur secteur d'activité et leur taille, les entreprises sont aujourd'hui massivement équipées en micro-informatique et, au sein des emplois administratifs, la maîtrise de l'outil n'est distinctive ni d'un niveau, ni d'une spécialité. La généralisation de la micro-informatique et le développement de ses performances se traduisent, en termes d'organisation du travail, par une diminution et une diffusion de la saisie. En effet, cette activité, qui devrait continuer de baisser dans les prochaines années (le développement des réseaux, de la lecture optique ou du laser se traduisant par une économie substantielle de manipulations), est d'ores et déjà répartie sur l'ensemble des emplois tertiaires administratifs et même au-delà. De plus en plus, techniciens, cadres, commerciaux... intègrent l'utilisation de l'outil informatique (en particulier pour certaines tâches de saisie ou de dactylographie) aux compétences qui relèvent de leur métier de base.

Les métiers de base du tertiaire administratif (Fonction publique et entreprises) : portraits des trois emplois-types

Les employés administratifs

Leur emploi se définit par une intervention administrative qui relève d'opérations de préparation ou d'actualisation de dossiers. Dans ces deux cas, on trouve un travail de centralisation, de saisie, de contrôle de données : celles-ci peuvent être essentiellement chiffrées, essentiellement textuelles, ou encore, mixtes, cas de plus en plus fréquent. Ces domaines d'activité évoquent les situations professionnelles de ceux qu'on appelait hier "employés de bureau". Aujourd'hui on attend des mêmes employés une ouverture sur l'extérieur et une proximité plus grande vis à vis du produit ou du service fourni par leur entreprise. En effet, en percevant à quel niveau d'une chaîne de procédures s'inscrit leur intervention, les titulaires de l'emploi doivent être à même de fournir des explications à des interlocuteurs de plus en plus divers.

Cette tendance se traduit par des exigences en matière d'expression orale et écrite qui deviennent caractéristiques du niveau de qualification nécessaire pour occuper cet emploi.

Les secrétaires

Leur emploi témoigne de la stabilité et de la solidité des compétences propres au secrétariat dans des environnements professionnels pourtant soumis aux changements incessants. Plus que jamais, le travail s'articule autour de l'organisation du temps et des activités, avec une adaptation permanente aux imprévus. Le fil conducteur correspond à l'activité transversale de mise en relation d'interlocuteurs les plus divers, qui demande de développer une véritable logistique de communication. Leur intervention recouvre en fait une grande disparité de tâches et représente le niveau minimal en-deça duquel on ne parlera pas de secrétariat (les personnes occupées principalement à des activités d'accueil, de standard ou de dactylographie n'entrent pas dans cet emploi-type).

La dimension éminemment relationnelle ainsi que la capacité de coordination, qui caractérisent cet emploi, s'acquiert surtout par l'expérience professionnelle.

Les assistants de comptabilité

Leur emploi recouvre le champ des opérations courantes de la tenue comptable : enregistrements, calculs vérificatifs et intermédiaires, clôture des comptes, déclarations.... Quand ils exercent en cabinets d'expertise ou de gestion, ils réalisent l'ensemble de ces opérations pour une clientèle. Quand ils travaillent en entreprise, leur intervention peut porter sur un type de traitement comptable général (enregistrement des opérations diverses, tenue de la banque...), ou appliqué (la paye), certains intervenant simultanément sur des opérations de gestion (demandes de devis, relances, suivi budgétaire...). Dans tous les cas, ils renseignent sur l'état des comptes et les dispositions législatives. Ils peuvent être amenés à proposer des indicateurs de gestion. Ces activités, ainsi que celles de recueil d'informations, correspondent à des moments de dialogue auprès d'un public varié.

Il convient donc d'intégrer, au niveau de l'orientation et de la formation, que la comptabilité, tant à l'interne qu'à l'externe, s'assimile de plus en plus à une prestation de service.

Ces constats sur l'évolution des métiers vont de pair avec une modification des spécialités. Celle-ci s'explique par plusieurs facteurs :

- une élévation du niveau d'exigence en matière de qualité et de délais, découlant des nouvelles possibilités techniques,
- un développement des fonctions de services et de "communication interpersonnelle", (Chenu, 1990).
- Le travail administratif de nature généraliste plus rare

Les emplois regroupés sous l'appellation *employés administratifs*, correspondent au travail administratif élémentaire où les spécialités de secrétariat et de comptabilité ne sont encore ni affirmées, ni distinctes. En revanche, il représente le socle commun de compétences à maîtriser dans toutes formes d'intervention administrative : fiabilité dans la centralisation et l'enregistrement de données et qualité d'expression pour les activités de renseignement ou de restitution. Dans le secteur tertiaire cet emploi-type, *employés administratifs* est le plus menacé : par exemple, entre les deux recensements (1982, 1990) les effectifs des PCS (professions et catégories socio-professionnelles) des "opératrices de saisie", des "employés administratifs divers d'entreprises" et des "dactylos" ont connu une forte chute.

- Confirmation de deux spécialités : secrétariat et comptabilité

L'enquête en entreprises confirme le maintien des deux métiers de base du secrétariat et de la comptabilité. La permanence de cette structure d'emplois ne veut pas dire pour autant que les compétences n'ont pas changé.

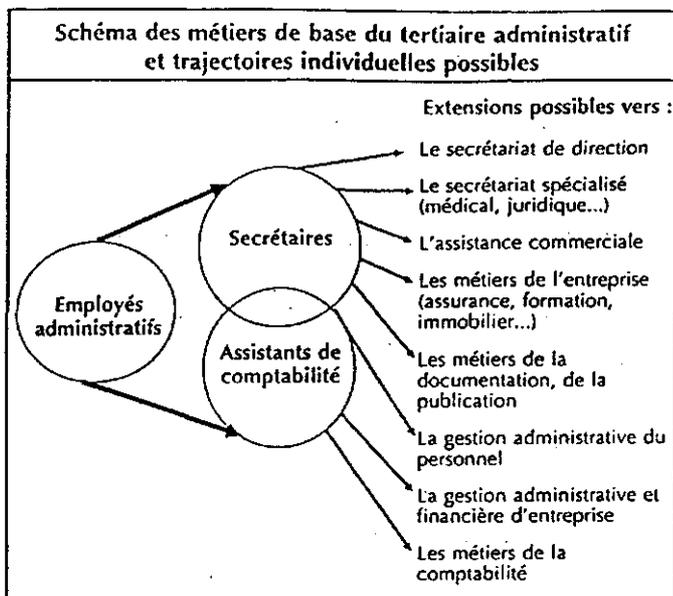
L'élévation du niveau de technicité des *secrétaires* s'accompagne d'une implication plus forte dans les métiers de l'entreprise, qui se manifeste par un rapprochement avec les professionnels auprès desquels elles assurent un rôle de relais. Les *assistants de comptabilité* quant à eux, doivent s'ouvrir sur leur environnement et associer à la rigueur comptable une souplesse de comportement, leur permettant de recueillir des informations dans des situations moins standardisées et d'apporter de fréquentes explications sur leurs interventions. On remarque aussi un tronc commun de compétences de plus en plus significatif entre les deux spécialités : démarches relationnelles, travaux préparatoires comptables, gestion de dossiers ou contrats... (voir le schéma des métiers).

D'après les chiffres des recensements, ces deux spécialités correspondent à deux professions d'importance inégale. Les "secrétaires" sont aujourd'hui deux fois plus nombreuses que les "employés des services comptables et financiers" (724 800 contre 320 400 en 1990), cette différence tenant à une progression beaucoup plus importante du nombre des premières au moment où les seconds se stabilisaient. Enfin, s'il est notoire que le métier de "secrétaire" reste exclusivement féminin, celui d'"employé des services comptables et financiers", tend à le devenir : les hommes y sont de moins en moins nombreux (16 % en 1990).

La réponse du système éducatif

- Orientation scolaire : attrait pour la comptabilité au détriment du secrétariat

La répartition des élèves dans les classes préparant aux métiers du tertiaire administratif indique une prépondérance des jeunes suivant une formation comptable.



Cela est valable aussi bien pour la filière professionnelle (BEP et baccalauréat professionnel) comptabilité : 60 700 inscrits, secrétariat : 46 400, que pour l'ensemble des filières techniques (baccalauréats technologiques et BTS), où l'on retrouve la même proportion : 60 % en comptabilité et 40 % en secrétariat (source : DEP, Elèves inscrits en dernière année de ces formations en 1993/94, établissements publics et privés sous contrat).

Ce décalage avec le marché de l'emploi, où, on l'a vu, la proportion entre spécialités est inversée, témoigne des difficultés rencontrées par le système éducatif pour réguler les flux d'élèves préparant un métier en fonction des débouchés. Cela tient à la différence de prestige lié à chacune des spécialités, la comptabilité bénéficiant d'une image plus favorable que le secrétariat, ce qui influence les vœux d'orientation des familles et des élèves. Les inquiétudes générées par l'informatisation, portant à croire que le métier de secrétaire était voué au déclin ont pu renforcer le poids de ces représentations sociales.

Toutefois une donnée objective justifie également ce mode d'orientation : les titulaires d'un baccalauréat professionnel de l'option comptable trouvent aussi du travail dans des emplois de secrétariat. A l'inverse, leurs homologues de l'option secrétariat trouvent plus rarement un emploi dans des fonctions de comptabilité (14 % contre près de 5 %). De plus, on notera que le système de formation en comptabilité, nettement gradué et proposant des diplômes au-delà du niveau bac plus deux (accessibles par la formation continue), représente aussi un facteur d'attraction, argument de poids dans une spécialité où la proportion d'hommes s'élève avec les niveaux de classification.

• BEP : priorités aux savoirs de base

Si le métier d'*employés administratifs* correspond à une intervention administrative de premier niveau, un accès direct serait logiquement possible pour les titulaires d'un BEP. La spécialisation, vers le secrétariat ou la comptabilité, pouvant venir ensuite grâce à une progression

dans la situation professionnelle, comme l'indique le schéma des trois métiers.

Pourtant, les contraintes du marché du travail poussent à avantager les jeunes ayant suivi des formations spécialisées d'un niveau supérieur, même pour accéder à l'emploi de base, celui des *employés administratifs*. De fait, et les statistiques sur l'insertion le confirment, le BEP devient de plus en plus une formation préparatoire à la poursuite d'études en baccalauréat professionnel.

Les enseignants en classes de BEP, rencontrés au cours de l'enquête en établissements scolaires, ont intégré cette tendance. Ils montrent combien ils sont attachés à réconcilier des jeunes, souvent en rupture avec l'enseignement traditionnel, avec le goût (ou au moins la nécessité) d'apprendre. Ainsi, ils s'efforcent de rendre prioritaires les disciplines générales (français, mathématiques...) pour favoriser l'acquisition de savoirs de base, comme la qualité de l'expression, la maîtrise de l'orthographe, l'appréhension sémantique, la logique de raisonnement, le réflexe de vérification dans les opérations de calcul... Il convient de souligner l'importance de cet investissement : ces axes de formation correspondent en effet aux pré-requis du travail administratif élémentaire que les entreprises sauront apprécier lors de l'embauche.

• La recette du baccalauréat professionnel : informatique + alternance

Le baccalauréat professionnel "Bureautique", dont les premiers titulaires sont arrivés en 1987 sur le marché du travail, commence à être clairement identifié par les entreprises. C'est à deux atouts que ce diplôme doit cette renommée relative, qui lui permet d'être distingué du baccalauréat technologique.

Cette formation se caractérise par un enseignement très performant de l'outil informatique. Les entreprises apprécient particulièrement cette compétence, qui ne relève pas simplement de la maîtrise de logiciels précis, mais d'une curiosité générale dans ce domaine, pouvant placer ces débutants en bonne position pour assister des collègues, mieux exploiter des logiciels, voire renseigner un interlocuteur client de l'entreprise. Dans un contexte de banalisation de la micro-informatique, cette avance mérite d'être cultivée d'autant qu'il s'agit d'un domaine attrayant sur le plan pédagogique, et surtout, d'un moyen de développer des capacités d'adaptation et une réceptivité aux innovations techniques à venir.

Les stages en entreprises, d'une durée globale de seize semaines réparties sur deux ans, représentent le second élément jouant incontestablement en faveur du baccalauréat professionnel. Des employeurs interviewés ont en effet expliqué qu'ils étaient prêts à considérer ces stages comme une première expérience professionnelle. Ces mises en situation professionnelle constituent un moment privilégié pour des élèves qui apprendront à "se débrouiller" notamment sur le plan relationnel et à se situer dans un environnement réel au sein d'une organisation, compétences déterminantes par rapport au

rôle d'interface qui prend de plus en plus d'ampleur dans le travail administratif, y compris en comptabilité. Dans ce cas, le principe de l'alternance devient un véritable point fort dont les jeunes pourront se prévaloir sur leur *curriculum vitae*.

Le bac pro s'impose sur le marché du travail

Les informations les plus récentes sur l'insertion (enquête IVA, DEP, 1994) signalent une discrimination selon les niveaux d'études. Celle-ci se ressent davantage en termes de nature des contrats de travail que de taux de chômage (environ 45% à huit mois) : quelle que soit la spécialité du diplôme, les sortants de BEP sont seulement 20 % à être salariés sous contrat "ordinaire" (contrats à durée indéterminée et à durée déterminée, mission d'intérim), contre une moyenne de 33 % pour les sortants de baccalauréat professionnel.

Les sortants d'un BEP sont plus nombreux que les bacheliers dans les mesures d'aide à l'insertion, mais surtout, majoritaires dans les emplois aidés les plus précaires et les moins rémunérés, comme les contrats emploi-solidarité dans la Fonction publique (par exemple, en secrétariat, la proportion est de 6,8 % des sortants du BEP contre 2,2 % pour ceux du baccalauréat professionnel). A l'inverse, les contrats de travail en alternance comme les contrats de qualification profitent davantage aux sortants du baccalauréat professionnel.

Ce sont les sortants des baccalauréats professionnels qui s'insèrent le mieux dans les emplois en rapport avec leur formation d'origine. D'une part, ils accèdent largement aux emplois tertiaires administratifs (autour de 85 % de ceux qui ont trouvé du travail en 1992). D'autre part, au sein de ces emplois, la spécialité de la formation est mieux reconnue, permettant une meilleure insertion dans les emplois dont la fonction principale relève du secrétariat ou de la comptabilité.

Bien entendu, cette avance du baccalauréat professionnel est à relativiser sachant que l'aggravation de la crise a fait croître, ces dernières années, le taux de chômage des jeunes titulaires de ces diplômes et creusé le fossé avec les BTS (secrétariat et comptabilité), qui demeurent, dans le tertiaire administratif, la voie royale pour accéder à l'emploi.

Olivier Liaroutzos, Sylvie-Anne Mériot

Présentation de l'enquête

Les données présentées ici sont le résultat d'une enquête du Céreq répondant à une commande du Ministère de l'Éducation nationale (direction des Lycées et Collèges) sur les modes d'usage, par les entreprises, des diplômes de la filière professionnelle "bureautique", qui comprend : les brevets d'études professionnelles Communication administrative et secrétariat (BEP CAS) et Administration commerciale et comptable (BEP ACC) et le baccalauréat professionnel Bureautique, Gestion administrative et secrétariat (option A) et Comptabilité et gestion administrative (option B). Une dizaine d'années après la création de ces diplômes, cette étude préalable à leur rénovation fait le point sur l'évolution des métiers auxquels ils préparent.

Elle a mobilisé des chargés d'études de trois départements du Céreq : D. Fournié et C. Fournier (données sur l'emploi) ; H. Eckert, P. Hallier et J.-F. Vergniès (insertion) ; E. Kirsch (généalogie des diplômés) ; O. Liaroutzos, S.-A. Mériot et cinq centres associés au Céreq (analyse du travail et des pratiques de recrutement) ; J.-L. Kirsch (rapprochement avec le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois).

L'enquête qualitative a été réalisée en 1994 au sein de 50 entreprises, constituées en un échantillon représentant la plus grande diversité possible en termes de tailles, statuts et secteurs d'activité, ces emplois se caractérisant par leur dispersion. Ces entreprises ont été choisies pour avoir embauché récemment des titulaires d'un des diplômes étudiés dans une fonction administrative. Ainsi, 62 entretiens individuels de titulaires d'emplois et l'interview de leur supérieur hiérarchique ayant une responsabilité dans le recrutement, ont permis d'identifier 3 emplois-types, selon la méthode de l'Emploi-type étudié dans sa dynamique : ETED (MANDON, 1990 et 1994). Cette enquête a été complétée par des interviews menés dans 6 établissements scolaires, publics et privés, auprès d'enseignants et d'élèves.

Cette démarche a permis d'interroger à la fois la structure des diplômes existants et leur contenu. Ce passage entre descriptifs d'emplois et formation a été possible grâce à une collaboration permanente entre le Céreq, les membres de la DLC et de l'Inspection générale chargés de cette rénovation.

• • • BIBLIOGRAPHIE • • •

Chenu A., *L'archipel des employés*, Collection des Etudes, INSEE, 1990.

Mandon N., *La gestion prévisionnelle des compétences : la méthode ETED*, Céreq, Collection des Etudes, n°57, décembre 1990.

Mandon N., Liaroutzos O. (collab.), *La gestion des compétences : la méthode ETED en application*, Céreq, Collection Documents, n°97, août 1994.

Verdier E., *La bureautique*, Paris, La Découverte, 1983.