

ADMINISTRATION - BANQUE

Du guichet au clavier

Les métiers du secteur tertiaire traitent l'information interne aux organisations et assurent leur maintenance technique. Ils gèrent aussi les prestations financières, immobilières et d'assurances.



En Poitou-Charentes, près de 146 600 professionnels travaillent dans les métiers du tertiaire

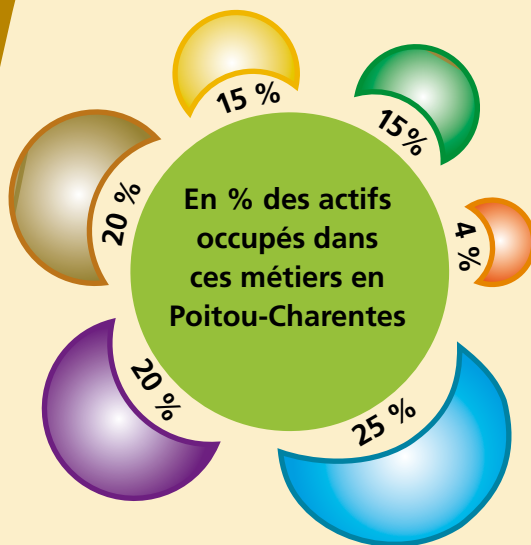
Où travaillent-ils ?

Ces professionnels ont en commun de gérer et traiter l'information interne aux organisations, ainsi que l'information relative à des prestations financières, d'assurances, ou immobilières.

On distingue quatre sous-groupes :

- **Le secteur tertiaire « généraliste » (70 % des actifs du secteur).**

Le secteur public est leur principal employeur, mais ils sont partout : dans les grandes entreprises comme dans les petites, dans les services comme dans l'industrie.



- **Administration publique et télécommunications**

19000 Agents civils de la fonction publique (catégorie C de l'Etat)
8400 Personnels administratifs intermédiaires de la fonction publique (cat. B)
5200 Personnels de direction et cadres de la fonction publique (catégorie A)
1400 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
1150 Professions intermédiaires techniques des organismes de sécurité sociale
600 Cadres des services techniques, administratifs, comptables ou financiers
350 Experts salariés ou indépendants de niveau technicien, techniciens divers
350 Secrétaires, secrétaires de direction

- **Services et transports**

5300 Agents civils de la fonction publique (catégorie C de l'Etat)
4800 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
3900 Maîtrise et techniciens administratifs
3200 Secrétaires, secrétaires de direction
2250 Cadres des services techniques, administratifs, comptables ou financiers
1700 Ingénieurs et cadres de l'informatique
1450 Personnels administratifs intermédiaires de la fonction publique (cat. B)
1300 Maîtrise et techniciens des services financiers ou comptables
1100 Techniciens de l'informatique
1000 Chefs d'entreprise

- **Education, santé, social, activités associatives, culturelles et sportives**

7850 Agents civils de la fonction publique (catégorie C de l'Etat)
4200 Secrétaires, secrétaires de direction
3700 Personnels de direction et cadres de la fonction publique (catégorie A)
3650 Personnels administratifs intermédiaires de la fonction publique (cat. B)
3500 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
1350 Maîtrise et techniciens administratifs
1200 Cadres des services techniques, administratifs, comptables ou financiers

- **La banque, l'assurance et l'immobilier (16 % des actifs)**, métiers principalement concentrés sur les entreprises d'activités financières.

- **La comptabilité (près de 10 % des actifs)** dont les métiers s'exercent le plus souvent dans le secteur privé : dans les entreprises de services, commerces, industries, dont ils ont à rendre compte de la santé financière.

- **L'informatique (4 % des actifs)**. Peu nombreux dans la fonction publique, on les trouve surtout dans les activités de services, transports, commerce de gros, activités financières.

- **Industries et commerces**

5700 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
3750 Secrétaires, secrétaires de direction
2600 Cadres des services tech., administratifs, comptables ou financiers
2500 Maîtrise et techniciens administratifs
1800 Chefs d'entreprise
1100 Agents civils de la fonction publique (catégorie C de l'Etat)
1050 Maîtrise et techniciens des services financiers ou comptables

- **Activités financières, assurances et immobilier**

5700 Employés des services techniques de la banque et des assurances
4800 Cadres des services techniques et commerciaux de la banque et des assurances
2200 Techniciens banque
1400 Secrétaires, secrétaires de direction
1350 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
1100 Cadres des services tech., administratifs, comptables ou financiers
1000 Agents immobiliers indépendants

- **Autres secteurs**

1700 Employés des services administratifs, comptables ou financiers
1500 Secrétaires, secrétaires de direction
950 Chefs d'entreprise
500 Cadres des services tech., administratifs, comptables ou financiers



Qui sont-ils ?

Une majorité d'emplois d'exécution

Au premier niveau d'emploi, on trouve le plus grand nombre d'actifs. Plus de 36 000 secrétaires ou employés des services administratifs, comptables ou financiers, font tourner les entreprises. Ils ont leur équivalent dans la fonction publique, avec les 48 000 agents civils (agents, adjoints, préposés), personnels de catégorie B de l'Etat.

Les niveaux de recrutement évoluent

Les **métiers du secrétariat** évoluent, leur cadre d'exercice passant de généraliste à spécialisé. Aujourd'hui, il est attendu beaucoup plus d'un(e) secrétaire ou assistant(e) qu'un travail de simple exécution. De fait, le niveau de qualifications minimum attendu chez ces professionnels est maintenant de Bac+3 et l'acquisition de spécialisations, en lien avec le domaine d'exercice, est devenue plus que souhaitable.

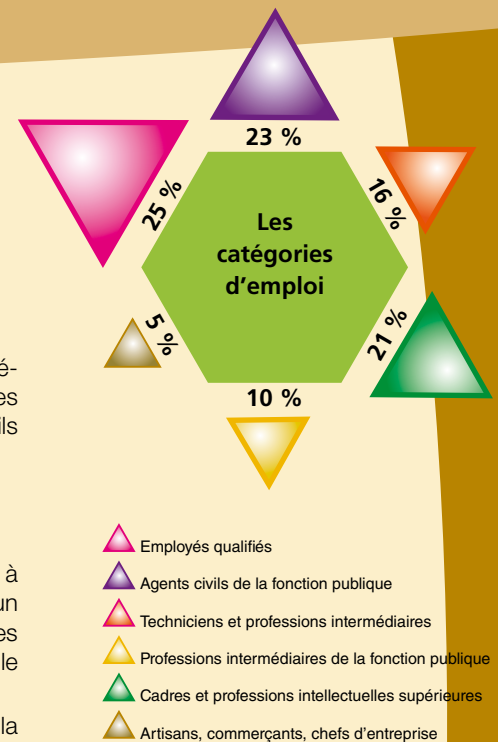
Depuis la rentrée 2012, la série STMG (Sciences et Technologies du Management et de la Gestion) remplace la série STG. Si les diplômés à bac+2, comme les BTS ou les DUT, sont plébiscités par les jeunes qui se dirigent actuellement dans cette série (en raison notamment de la demande des employeurs), ils sont de plus en plus nombreux à poursuivre après le BTS ou le DUT.

Que ce soit dans **la banque, les mutuelles ou les assurances**, les jeunes constituent toujours la majorité des recrutements, sur des profils Bac+2 à Bac+5 (niveaux III à I).

Le secteur bancaire a connu un important effort de recrutement en lien avec une pyramide des âges vieillissante qui, il y a encore 7 ans, constituait un vrai problème. Aujourd'hui, les effectifs sont stabilisés. **Les assurances** recrutent toujours, dans les métiers de l'informatique plus particulièrement, et uniquement pour remplacer les départs en fin de carrière.

Dans **les métiers de la comptabilité**, le minimum requis pour accéder à un premier niveau d'emploi est aujourd'hui le niveau bac + 2. Sur les postes de chargés de clientèle, on constate un recours accru aux titulaires de masters.

En **informatique**, les débutants sont encore largement recrutés, notamment pour leur capacité d'adaptation rapide. Les BTS offrent un premier niveau d'employabilité dans les entreprises. Il y a également des besoins en spécialistes informatiques titulaires d'un niveau II. Les besoins en profils à double compétence devraient aller en s'accroissant, notamment sur des métiers alliant technique et webmarketing ou alliant management et e-commerce (cf. profils de commerce managers par exemple).



- Employés qualifiés
- Agents civils de la fonction publique
- Techniciens et professions intermédiaires
- Professions intermédiaires de la fonction publique
- Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Artisans, commerçants, chefs d'entreprise

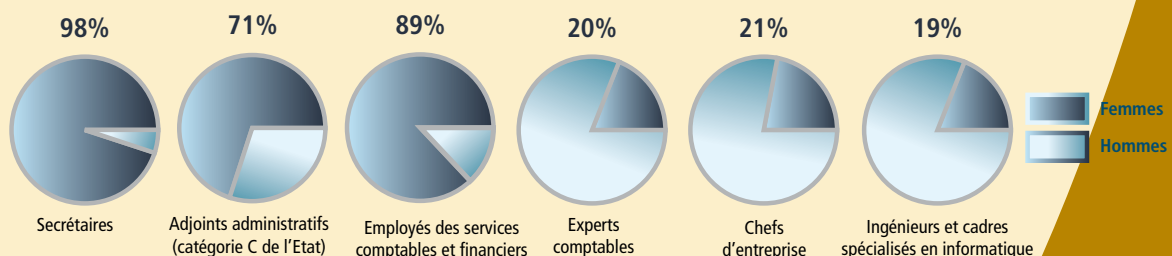
65 % de femmes

Le taux de féminisation est plus élevé chez les employés que chez les cadres, mais la situation évolue

On trouve chez les employés des professions très féminisées, comme les secrétaires (98 %), les aides familiales d'artisans (94 %). Le taux de féminisation diminue quand le niveau d'emploi augmente. Ainsi dans les emplois administratifs de la fonction publique, on compte 71 % de femmes en catégorie C et 52 % chez les personnels de direction. En comptabilité, les employés des services comptables et financiers sont à 89 % des femmes, et les experts comptables, 20 % seulement. Dans l'informatique, la plupart des catégories sont également très peu féminisées : programmeurs (25 % de femmes), ingénieurs en informatique (19 %).



Cependant, ces dix dernières années, on a assisté à une féminisation croissante des niveaux supérieurs d'emploi : les femmes accèdent de plus en plus souvent aux postes d'encadrement.



Des métiers en constante évolution

La volonté de réduire les coûts des fonctions administratives, la modernisation galopante des technologies, la réorganisation des entreprises, sont autant de facteurs qui influent sur l'exercice de ces métiers. Le contexte exige plus de rentabilité des fonctions administratives, désignées comme étant improductives par nature, conduisant à la mise en place de nouvelles formes d'organisations.

On trouve désormais un ordinateur à chaque poste de travail, et des logiciels rapides. Les tâches administratives de base peuvent être assurées par tous. Aussi, les professionnels chargés du traitement de l'information voient leurs métiers évoluer : les tâches techniques et administratives sont de moins en moins qualifiées, tandis que d'autres requièrent des compétences plus pointues du secteur d'activités où elles s'exercent.

Le contexte international qui mène aux délocalisations d'entreprises épargne la plus grande partie du secteur tertiaire. Les fonctions administratives, du moins celles qui sont à haute valeur ajoutée, restent au siège social ou dans ses antennes régionales, à proximité des services de coordination globale de l'entreprise. Bien qu'une partie des fonctions soient confiées à des sociétés de service extérieures.

TERTIAIRE GÉNÉRALISTE

De moins en moins technique, de plus en plus relationnel

Le métier de secrétaire a évolué vers la polyvalence et la spécialisation. Si le cœur du métier reste la saisie, le traitement du courrier, l'élaboration de documents. La **polyvalence** se traduit par d'autres tâches d'exécution, que ce soit de l'accueil, des travaux de saisie comptable ou d'interface commerciale, parfois encore de production. En outre, lorsque le poste se situe dans un secteur délimité de l'entreprise (juridique, commercial), dans une entreprise ou une profession spécialisées, le professionnel doit acquérir tout un ensemble de notions techniques liées à l'activité. C'est la **spécialisation**.



BANQUE ET ASSURANCE

Des restructurations en cours – Un contexte favorable en région

La mondialisation des circuits financiers et de la concurrence conduit les banques et les assurances à des restructurations nationales et internationales, diminuant le nombre d'établissements. Les sociétés proposent des produits très proches : assurances voiture, habitation, placements, assurances vie ou santé. Ces produits sont gérés le plus souvent dans des « back office » communs (services qui écrivent les procédures, analysent la clientèle). En conséquence, le nombre d'emplois diminue en « back office ».

L'informatique a accéléré et sécurisé la saisie des données clients. Les contrats bancaires peuvent être produits, signés et validés dès l'accueil, par les guichetiers ou conseillers clientèle. C'est le « front-office ». En France, l'automatisation de l'accueil n'a pas complètement remplacé la relation directe au, ou le contact téléphonique. Les téléconseillers ont de l'avenir. A l'arrière, le « back-office » reçoit les données clients, en repère les besoins émergents, et propose des produits adaptés, qui seront vendus ensuite en « front-office ».

En Poitou-Charentes, la croissance démographique de la population active (La Rochelle, Poitiers), l'implantation des activités de banque et d'assurance (Niort), le boom de l'immobilier, sont de facteurs favorables au développement du marché des crédits et des produits d'assurance.



COMPTABILITÉ - DROIT

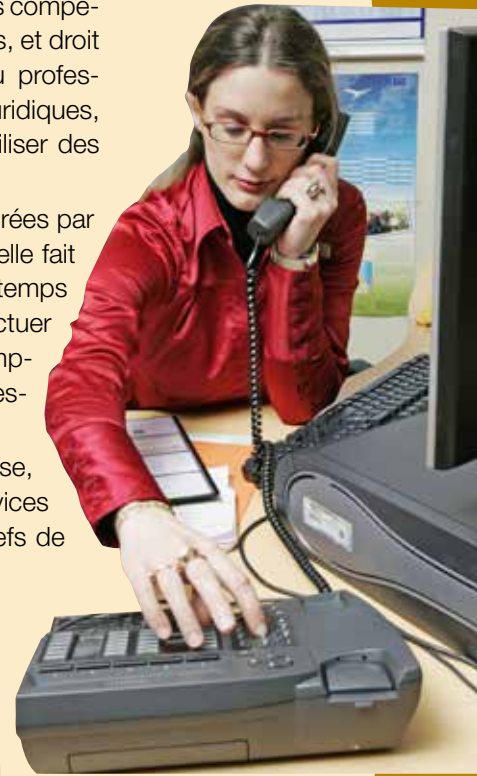
La sécurisation informatique, des lois de plus en plus complexes

Des lois de plus en plus complexes obligent à élargir les compétences du comptable en droit social, droit des sociétés, et droit fiscal. Cette évolution accroît les responsabilités du professionnel et nécessite de nouvelles compétences juridiques, ce qui pousse les TPE (très petites entreprises) à utiliser des services comptables extérieurs.

Les tâches de comptabilité ne sont pas toujours assurées par les mêmes personnes. Si l'entreprise est très petite, elle fait appel à un cabinet d'expert. Parfois, c'est la secrétaire polyvalente qui s'occupe à temps partiel de la saisie des données, l'entreprise chargeant un cabinet d'experts d'effectuer l'analyse et le bilan. Si l'entreprise est de taille suffisante, elle intègre un technicien comptable ou financier (Bac + 2), ou même un service comptable qui emploie alors un professionnel de niveau bac + 3.

Le poste de comptable est toujours bien identifié dans l'organisation d'une entreprise, parce qu'il constitue aussi un métier relationnel. Il est en lien avec l'ensemble des services pour recueillir les données financières. Il met ses connaissances au service des chefs de projet, du chef d'entreprise.

Dans un cabinet, il se déplace chez les clients, il les conseille.



INFORMATIQUE

Moins de maintenance, plus de conseils

Le secteur a changé de métier et a connu l'essor des sociétés de services d'ingénierie informatique (SSII). Aujourd'hui, les activités concernent majoritairement le conseil et l'assistance technique. Les prestations de service se développent en lien avec le développement du web. De nouveaux métiers apparaissent : community manager, trafic manager, développeur web. En Poitou-Charentes, ce secteur est un des plus dynamiques en créations d'entreprises. Il n'est cependant pas à l'abri des variations, avec des années de plus faible recrutement.



L'informatique est un secteur à forte mobilité dans l'emploi, mais elle comporte des risques, malgré des hauts niveaux de qualification. La mobilité professionnelle des jeunes informaticiens, recrutés en contrats courts dans les SSII, leur permet d'acquérir des savoirs et compétences, qu'ils peuvent ensuite valoriser auprès des entreprises en recherche d'expérience professionnelle.

Cependant, cette mobilité induit des périodes d'inactivité qui peuvent fragiliser ces professionnels, qui se trouvent de fait à l'écart d'un mouvement d'innovation technologique permanent.



Ils ont la parole...

Christel, secrétaire dans une entreprise de peinture



« Je travaille depuis deux mois dans cette entreprise spécialisée en peinture de décoration, en ravalement de façades, et en traitement antihumidité et antigraffitis. Auparavant, j'ai été secrétaire dans différentes entreprises, cela m'a permis d'acquérir de l'expérience. Le secteur du bâtiment est très nouveau pour moi. Au départ,

j'avais un peu d'appréhension, car c'est un milieu très masculin, mais c'est intéressant ! J'ai beaucoup d'autonomie. Le plus, dans mon métier, c'est la démarche commerciale avec la relance des clients qui ont refusé un devis ».

Acquérir des compétences techniques propres à son entreprise permet à la secrétaire de devenir une assistante spécialisée indispensable

- Bac pro gestion-administration
- Bac techno série sciences et technologies du management et de la gestion
- Titre professionnel secrétaire assistant(e), Titre professionnel secrétaire comptable
- BTS assistant de manager
- Titre professionnel assistant(e) de direction
- BP bureautique, BP administration des fonctions publiques

Technicien/ne de maintenance informatique.

Des hiéroglyphes à la place des lettres, des fichiers volatilisés, un écran noir, un ordinateur sans connexion... Voilà le lot quotidien du technicien de maintenance informatique. Sa mission : faire en sorte que tout fonctionne, matériels comme logiciels. Quel que soit son employeur (société de service, entreprise, administration), le technicien doit posséder une réelle ouverture d'esprit et une vraie capacité d'écoute. Qualités indispensables quand on doit mener son enquête pour trouver l'origine d'un problème. Et qu'on doit l'expliquer ensuite à l'utilisateur, afin de corriger toute erreur future de manipulation.

- DUT informatique
- Titre professionnel technicien(ne) d'assistance en informatique
- TP Conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication

FICHE MÉTIER



Anne-Marie, adjointe administrative à l'Education nationale

« Je suis arrivée à ce poste un peu par hasard, après avoir travaillé dans une inspection d'académie. Après un séjour à l'intendance, dans cet établissement, j'ai pris le poste de secrétariat qui s'était libéré. Maintenant, je ne voudrais pas en changer, tant le travail est varié. Il s'effectue en partenariat avec les différents membres de la communauté éducative. Cela demande d'être autonome. Notre objectif, c'est d'aider les élèves à devenir adultes, d'assurer leur bien-être pour qu'ils puissent travailler dans les meilleures conditions possibles. »

Se charger des tâches administratives pour faciliter le travail de l'équipe éducative et des élèves.

- Bac pro gestion-administration
- BEP Métiers des services administratifs
- BP Administration des fonctions publiques
- TP Employé administratif et d'accueil



Aide-comptable dans une PME-PMI

Sous l'autorité du comptable ou du chef d'entreprise, l'aide-comptable enregistre, avec un logiciel de comptabilité, les dépenses et les recettes de l'entreprise. Il saisit les informations (montant, objet, adresse, date) qui apparaissent sur les factures des fournisseurs ou des clients. Tous les documents qui justifient d'une dépense ou d'une rentrée d'argent passent entre les mains de l'aide-comptable. Le métier nécessite une certaine discrétion.

L'aide-comptable établit les chèques ou les virements bancaires, classe et archive toutes les factures, assure le suivi des encaissements. Les informations enregistrées servent à produire des documents importants pour l'entreprise : le bilan financier, la déclaration de revenus annuelles, des déclarations obligatoires auprès d'organismes comme l'Assédic.

- Bac techno série Sciences et technologies du management et de la gestion (STMG)
- TP Comptable assistant
- TP Comptable gestionnaire
- DUT gestion des entreprises et des administrations option gestion comptable et financière

FICHE MÉTIER



Pour acquérir et accroître ses compétences ...

Autonomie, rigueur et sens de l'organisation, initiative, efficacité. Sens du contact et de l'accueil, discrétion, capacités relationnelles. Patience et diplomatie

Maîtrise des techniques propres à chaque groupe de métiers (bureautique, comptabilité, informatique, banques, assurance). Compétences commerciales pour une grande partie des métiers (secrétariat polyvalent ou spécialisé, banque, assurance).

Se tenir à jour des évolutions techniques et réglementaires : la législation pour les comptables, les innovations technologiques pour les informaticiens...

Etre prêt à se spécialiser pour s'adapter à l'entreprise qui emploie ou qui utilise les services.

Évoluer et se former tout au long de sa vie professionnelle

Les métiers et les compétences nécessaires évoluent dans tous les secteurs sous l'effet des changements technologiques, de la réglementation, des modes de production et de consommation. Les salariés et les autres actifs doivent en permanence adapter leurs compétences et leurs connaissances. Une carrière se déroule rarement au même poste, dans une seule entreprise ou dans le même type d'activités.

■ S'informer pour évoluer

Pour aider les citoyens qui réfléchissent à leur avenir professionnel, la Région a organisé un service d'information de proximité pour tous avec la mise en place d'Espaces régionaux d'orientation dans chaque bassin d'emploi.

→ voir la liste sur www.horizon-info.org

Des conseillers vous aideront à définir un projet de progression ou de changement professionnel, au besoin après un bilan de compétences, et à mobiliser les moyens nécessaires pour le mettre en œuvre.

■ Se former pour évoluer

Bien souvent, ces changements, choisis ou contraints, s'accompagnent de formations : mise à niveau, qualification, reconversion. Pour les financer, plusieurs dispositifs sont mobilisables.

Si vous êtes salarié : parlez-en à votre responsable, pour une éventuelle prise en charge par l'employeur. Vous pouvez aussi mobiliser des droits individuels, compte personnel de formation (CPF) ou congé individuel de formation (CIF). D'autres dispositifs s'adressent à vous si vous êtes agent public, demandeur d'emploi ou en reclassement (CSP).

Pour en savoir plus ou trouver une formation :

→ ligne Horizon 05 46 00 32 33

■ Pensez à la VAE

Si une VAE vous intéresse parlez-en à votre conseiller en évolution professionnelle ou contactez directement un Point Région Conseil VAE (www.horizon-info.org).

Le portail de la VAE : → www.vae.gouv.fr

Commission Nationale de la Certification Professionnelle : → www.cncp.gouv.fr

Pour aller plus loin...

Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat
Fédération française des métiers de l'assistance et du secrétariat
Union des professions libérales
Tout pour devenir secrétaire médicale
Observatoire des métiers des télécommunications
Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables
Fédération bancaire française
Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance
Fédération française des sociétés d'assurance

www.fonction-publique.gouv.fr
www.ffmas.com
www.secretairetechnique.fr
www.devenir-secretaire-medicale.fr
www.metiers-telecoms.org
www.experts-comptables.fr
www.fbf.fr
www.metiers-assurance.org
www.ffsa.fr



www.onisep.fr/Mes-infos-regionales/Poitou-Charentes
www.facebook.com/oniseppoitoucharentes



Se former c'est d'abord s'informer

FORMATIONS • DROITS • MÉTIERS

Toute l'information au :
05 46 00 32 33



www.horizon-info.org



Publication ARFTLV réalisée sur la base des données OREF et de l'ONISEP
Directeur de publication : Martine Pham-Quoc
Rédaction : ONISEP Poitou-Charentes, ARFTLV
Maquette AlphaStudio - Impression IRO
Photos de couverture :
Brigitte Gilles de la Londe / Laurence Prat