

# MARCHÉ DE L'EMPLOI

ANALYSE

AVRIL 2010

LE FOREM

## Un ZOOM sur le métier de SECRETAIRE GENERALISTE

Dans le cadre du plan Marshall 2.vert, plan stratégique transversal pour la Wallonie, le Forem poursuit la mise en œuvre de « Job Focus », un dispositif intégré d'analyse et de suivi des métiers. Ce dispositif couvre à présent un domaine plus large que les métiers dits en pénurie et vise plus généralement des métiers en demande de main-d'œuvre.

Cette synthèse présente le métier de « secrétaire généraliste » ainsi que ses caractéristiques sur le marché de l'emploi wallon et fait le point sur les enseignements tirés tout au long de l'action d'analyse, de traitement et de suivi de ce métier.

### DESCRIPTION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

#### SOMMAIRE

DESCRIPTION ET CONDITIONS DE TRAVAIL .....	1
L'EMPLOI ET LE SECRETAIRE GENERALISTE .....	2
LA RESERVE DE MAIN-D'ŒUVRE .....	2
LES OPPORTUNITES D'EMPLOI .....	2
L'APPARIEMENT ENTRE LA DEMANDE ET L'OFFRE D'EMPLOI .....	3
COMMENT SE FORMER AU METIER ? .....	4

Un(e) secrétaire assure un rôle de support autonome d'une ou plusieurs personnes, services ou unités dans une entreprise. Sa contribution fonctionnelle consiste à donner forme à l'information, à la transformer et à la distribuer.

A l'instar du/de la secrétaire spécialisé(e), le/la secrétaire généraliste<sup>1</sup> assiste un département ou un service et dispose d'un domaine de responsabilité et d'autonomie moyennement étendu. Néanmoins, contrairement au secrétaire spécialisé(e), le domaine d'activité dans lequel il/elle opère ne nécessite pas de connaissances techniques particulières (exemple : secrétariat dans une école ou dans une entreprise agroalimentaire). Ces postes sont donc plus facilement accessibles aux jeunes diplômés. C'est cette catégorie professionnelle de secrétaire qui est ici ciblée par le dispositif Job Focus.

Les activités de base des secrétaires généralistes sont :

- accueillir, recevoir et renseigner clients ou visiteurs/détecter les besoins et attentes des interlocuteurs ;
- réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants/assurer le suivi des appels téléphoniques entrants/émettre des appels téléphoniques ;
- relayer les informations vers les personnes ou services concernés ;
- réceptionner, filtrer et distribuer le courrier (papier et électronique)/mettre le courrier sortant sous enveloppe et en assurer l'expédition ;
- encoder et mettre en forme des documents/rédiger des documents (notes, textes, rapports, correspondances, comptes-rendus...)/mettre en page des données ;
- établir et tenir à jour des systèmes de classement ou d'archivage/constituer et/ou actualiser des dossiers ;
- organiser des réunions, des conférences, des séminaires, des déplacements... (réservation de salle, de matériel, de moyen de transport, de commodités...) ;
- gérer l'emploi du temps d'un ou plusieurs responsables hiérarchiques.

<sup>1</sup> Le code du métier de secrétaire généraliste est le 1213101 selon « le référentiel emploi métier » utilisé au Forem

## L'EMPLOI ET LE/LA SECRETAIRE GENERALISTE

Sur base des résultats des enquêtes EFT<sup>2</sup>, le nombre de secrétaires exerçant en Wallonie en 2008 est estimé à 27 563 personnes. Comparé à l'ensemble des travailleurs, tous métiers confondus, la part de secrétaires âgé(e)s de 50 ans et plus est plus grande. Cette situation pourrait dans les années à venir maintenir, voir accroître, la demande pour ce métier, pour autant que les entreprises pourvoient les postes laissés libres par les travailleurs partant à la retraite.

La fonction de secrétaire est présente dans presque tous les secteurs, c'est une autre particularité du métier : il s'agit d'un métier transversal au niveau sectoriel. En effet, quelle que soit l'activité de l'entreprise, le support d'un(e) secrétaire est souvent nécessaire. Toutefois, à titre informatif, les secteurs qui comptent le plus de travailleurs qui occupent des postes de « secrétaires » sont la « santé et l'action sociale », le secteur des « autres services fournis principalement aux entreprises », l'« administration publique », la « construction » et l'« éducation ». Ces cinq secteurs regroupent 60 % des postes de secrétaires.

## LA RESERVE DE MAIN-D'ŒUVRE

Fin décembre 2009, 4 162 demandeurs d'emploi étaient inscrits en tant que secrétaire généraliste, parmi ceux-ci, 1 807 personnes se sont positionnées sur ce métier comme étant leur métier principal. Les demandeurs d'emploi qui ont marqué leur intérêt pour le métier, mais qui ne l'ont pas choisi comme métier principal, sont notamment des personnes diplômées du secondaire technique en secrétariat bureautique qui se sont tournés vers un autre métier (comme celui d'employé administratif par exemple) ou encore des personnes ayant le diplôme de l'enseignement supérieur « secrétaire de direction ». Durant l'année 2009, 267 demandeurs d'emploi sortis des études sont venus s'inscrire dans ce métier en choix principal.

L'analyse présentée ci-dessous porte sur les personnes positionnées sur ce métier en choix principal. Globalement, le profil de cette population correspond à celui de l'ensemble de la demande d'emploi. De légères différences sont cependant observées.

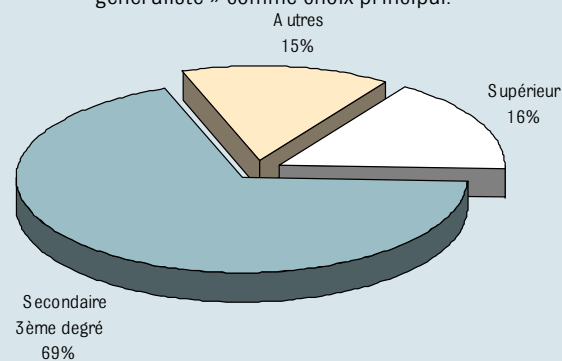
Les demandeurs d'emploi inoccupés « secrétaires généralistes » sont un peu plus jeunes : 26 % ont moins de 25 ans contre 22 % tous métiers confondus. A l'opposé, la part des quinquas est moindre : 17 % ont 50 ans et plus contre 21 % pour l'ensemble de la demande d'emploi.

Concernant le niveau de qualification, il apparaît qu'un peu plus des deux tiers des demandeurs d'emploi « secrétaires généralistes » ont un diplôme du 3<sup>ème</sup> degré, l'autre tiers se partage entre les personnes ayant un niveau du supérieur (16 %) et celles issues d'autres niveaux d'études (primaire, secondaire du 2<sup>ème</sup> degré, apprentissage, etc.).

Par ailleurs, près d'un demandeur d'emploi sur deux est inoccupé depuis moins d'un an (44 %), ce qui est très légèrement supérieur à ce qui est constaté pour l'ensemble de la demande d'emploi pour lequel ce taux est de 42 %<sup>3</sup>.

De manière attendue, la demande d'emploi pour le métier de secrétaire généraliste est essentiellement féminine puisque 94 % sont des femmes contre 50 % pour l'ensemble de la demande d'emploi.

Répartition selon le niveau d'études du nombre de demandeurs d'emploi wallons ayant choisi le métier de « secrétaire généraliste » comme choix principal.



Source et calculs : le Forem

<sup>2</sup> Source : SPF Economie, Direction générale Statistiques et information économique, Enquêtes Forces de Travail.

<sup>3</sup> Néanmoins, certaines personnes ont connu des mouvements vers l'emploi mais la durée de leur sortie de la demande d'emploi ne représente pas les 3 mois consécutifs nécessaires pour modifier le « compteur » de leur durée d'inoccupation.

## LES OPPORTUNITES D'EMPLOI

En 2009, le Forem a géré 1 068 opportunités d'emploi<sup>4</sup> pour le métier de secrétaire généraliste. L'analyse de ces opportunités indique que 31 % des postes recherchés par les entreprises proposent un contrat à durée indéterminée, 25 % un contrat intérimaire et 16 % un contrat à durée déterminée. Six contrats sur dix sont proposés à temps plein, les autres étant essentiellement des postes à temps partiel. Un nombre important de postes pour ce métier sont proposés via un PFI (Plan Formation Insertion). Cette mesure est envisagée par l'employeur dans un peu plus d'un poste d'emploi sur quatre (28 %), c'est deux fois plus que ce qui est observé tous métiers confondus.

En 2009, le Forem a géré plus de 1 000 opportunités d'emploi pour le métier de secrétaire généraliste.

Les entreprises sont le plus souvent à la recherche de candidats issus de l'enseignement supérieur<sup>5</sup> (42 % des cas). Dans un peu plus d'un tiers des opportunités d'emploi (37 %), les entreprises demandent des personnes diplômées de l'enseignement secondaire supérieur. Cependant, tous les employeurs ne mentionnent pas la qualification attendue, l'expérience pouvant aussi être un critère prépondérant (un peu plus d'un tiers des opportunités d'emploi de secrétaire généraliste visent des candidats expérimentés). Près de la moitié des postes proposés par les employeurs indiquent des connaissances linguistiques : le néerlandais est la première langue étrangère demandée (31 % des opportunités d'emploi le mentionnent), l'anglais arrivant en deuxième position (21 %). La connaissance de l'allemand est demandée dans 6 % des opportunités d'emploi proposées.

Les opportunités d'emploi gérées par le Forem proviennent de divers secteurs : les trois principaux secteurs demandeurs sont l'« immobilier, location et services aux entreprises », le « commerce de gros et de détail, la réparation de véhicules automobiles et d'articles domestiques » et le secteur de la « construction ». Un poste proposé sur deux émane d'un de ces trois secteurs.

Les Directions régionales du Forem où sont gérées le plus d'opportunités d'emploi pour ce métier sont Liège (26 % contre 17 % des opportunités d'emploi tous métiers confondus), Nivelles et Namur (respectivement 13 % et 12 %).

La liste des propositions d'emploi actuellement diffusées par le Forem peut être consultée via la page d'accueil du Forem : [www.leforem.be](http://www.leforem.be) ou encore via la plateforme « Horizons emploi » aussi accessible par le site du Forem .

## L'APPARIEMENT ENTRE LA DEMANDE ET L'OFFRE D'EMPLOI

Sur base d'un seul constat quantitatif, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits sur le métier de secrétaire serait suffisant pour répondre à la demande des entreprises.

Cela étant, l'analyse des opportunités d'emploi transmises par les employeurs au Forem fait apparaître des critères de sélection spécifiques (niveaux d'études, expérience, connaissances linguistiques, etc.). La confrontation de ces critères avec celle de la réserve de main-d'œuvre inscrite sur le métier de secrétaire généraliste indique des points de tension qui peuvent parfois rendre difficile l'appariement entre l'offre et la demande. Ces points de tension se situent au niveau d'une inadéquation entre les compétences attendues par les employeurs et le profil des candidats demandeurs d'emploi :

- Le **niveau de qualification** : l'analyse des opportunités d'emploi gérées par le Forem montre que l'employeur marque sa préférence pour des candidats ayant terminé un baccalauréat. Or, la majorité des demandeurs d'emploi souhaitant travailler comme secrétaire généraliste ont tout au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire du 3<sup>ème</sup> degré. De plus, le baccalauréat correspond davantage au profil d'un(e) secrétaire spécialisé(e) ou d'un(e) secrétaire de direction.
- L'**expérience** : plus d'un poste d'emploi sur trois recherche un candidat pouvant justifier d'une expérience utile dans le métier. Or, peu de demandeurs d'emploi présentent l'expérience souhaitée.

<sup>4</sup> Les opportunités d'emploi retenues sont considérées hors dispositif mobilité interrégionale.

<sup>5</sup> Ces constats sont observés pour les offres d'emploi où l'employeur a mentionné un niveau d'études, ce critère étant facultatif pour l'employeur.

- Les **compétences professionnelles non techniques** : les exigences « professionnelles » non techniques deviennent des critères d'embauche de plus en plus cités par les employeurs. Dans le cas des secrétaires généralistes, ceux-ci sont à la recherche de personnes organisées, méticuleuses, autonomes, avec une présentation correcte.
- Des **connaissances linguistiques** sont requises dans près de la moitié des offres. Le plus souvent, c'est un niveau « très bonne connaissance » qui est recherché.

Le profil de secrétaire recherché peut également varier selon les besoins des entreprises qui recrutent. En effet, dans un souci de rationalisation des ressources, les petites entreprises sont en général à la recherche d'un profil polyvalent : une seule secrétaire doit pouvoir prendre en charge l'ensemble des fonctions de secrétariat de l'entreprise (tâches liées à la gestion du personnel, à la comptabilité, voire le suivi de certains dossiers, etc.).

Par ailleurs, l'analyse des outils développés au Forem (auto-positionnement<sup>6</sup> et screening<sup>7</sup>) montre qu'un bon niveau de maîtrise du métier de secrétaire est influencé positivement par plusieurs facteurs comme l'expérience et le niveau d'études. En effet, les personnes expérimentées ou de niveau d'enseignement supérieur présentent de meilleurs niveaux de maîtrise alors qu'a priori, le niveau de secondaire supérieur devrait correspondre au métier de secrétaire généraliste. Par contre, on observe que les plus jeunes ont tendance à moins bien maîtriser les compétences requises pour l'exercice de ce métier et, inversement, les personnes plus âgées se démarquent par des niveaux de maîtrise plus élevés. D'autre part, les niveaux de maîtrise obtenus au terme du questionnaire technique sont peu influencés par la durée d'inoccupation des personnes.

Les faiblesses générales se concentrent surtout pour trois activités : « encoder et mettre en forme des documents », « mettre en page des données » et « organiser des réunions, des conférences, des séminaires, des déplacements ». Concernant les jeunes uniquement, « rédiger des documents à partir de consignes orales ou manuscrites » est aussi une activité faiblement maîtrisée. Les personnes ayant participé au screening de secrétaires montrent par contre très majoritairement une bonne maîtrise des activités suivantes :

- accueillir, recevoir et renseigner clients ou visiteurs ;
- réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants ;
- émettre des appels téléphoniques ;
- relayer les informations vers les personnes ou services concernés ;
- établir et tenir à jour des systèmes de classement ou d'archivage.

## COMMENT SE FORMER AU METIER ?

Les formations préparant au métier de secrétaire généraliste sont multiples et peuvent se faire via plusieurs filières et réseaux.

Il existe les sections qualifiantes de l'enseignement secondaire de plein exercice mais aussi l'enseignement supérieur « hors université » qui propose une formation de type court (un seul cycle professionnalisant). L'enseignement de promotion sociale organise aussi des cours menant au métier de secrétaire généraliste. D'autre part, le métier peut aussi être accessible par une formation professionnelle.

Des précisions concernant les études et formations pour exercer le métier de secrétaire généraliste peuvent être obtenues sur le site internet du Forem.

**Vous recherchez plus d'informations sur ce métier, rendez-vous sur [www.leforem.be](http://www.leforem.be)**

<sup>6</sup> L'auto-positionnement est un outil développé par le Forem permettant de mesurer la maîtrise par la personne demandeuse d'emploi des activités définissant le métier.

<sup>7</sup> Le « screening » est un bilan approfondi sur les activités maîtrisées par rapport à un métier. Il se compose d'un travail écrit (dossier de candidature, grille d'auto-positionnement et questionnaire à choix multiples) et d'un entretien individuel avec un expert.