



CE<sup>VO</sup>FORA



# Les professions et les tâches administratives

aujourd'hui et demain



## Les professions et les tâches administratives aujourd'hui et demain

1	Quelles sont les professions et tâches administratives d'aujourd'hui ? .....	2
2	Les fonctions administratives de l'entreprise « Bukupacher » .....	3
3	Tâches administratives communes et spécifiques .....	4
4	Tendances et défis .....	8

Organiser une réunion, traiter le courrier, gérer la comptabilité : aucune entreprise, qu'elle soit petite ou grande, n'échappe aux tâches administratives. Celles-ci, par nature transversales, couvrent en effet l'ensemble des secteurs d'activité et des régions.

Le secteur économique a connu ces dernières années plusieurs évolutions fortes, notamment au niveau de la technologie. Ce qui engendre un impact important sur le travail des salariés. Les fonctions administratives aussi subissent cette réalité. On assiste ainsi à une mutation de différents métiers, mutation qui n'est clairement pas encore finalisée.

**Quelles formes prennent ces transformations ? Quelles sont les professions et les tâches administratives actuelles, et que vont-elles devenir ? A quels défis devront-elles faire face ? Ce dossier a pour objectif de fournir des réponses à ces questions centrales.**

### Une étude Cefora

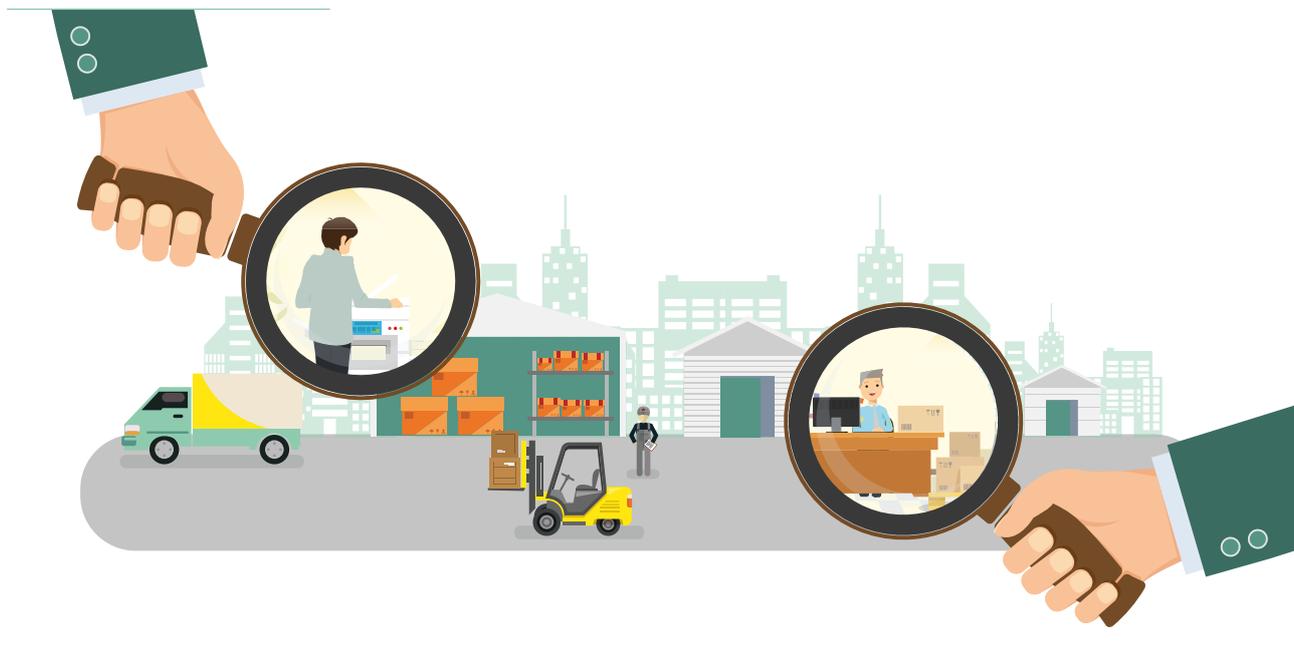
Ce dossier est basé sur une étude approfondie menée par le Cefora. L'objectif de cette étude était de dépeindre le paysage, actuel et à venir, des professions et des compétences administratives en Belgique, et d'identifier les pratiques administratives en vigueur. 28 entreprises appartenant à des secteurs d'activité différents ont participé à cette analyse. Cette étude originelle, ainsi que bien d'autres, est disponible sur simple demande via [etudes@cefora.be](mailto:etudes@cefora.be).

# 1 Quelles sont les professions et tâches administratives d'aujourd'hui ?

Afin de donner un aperçu global des profils administratifs et des tâches associées, il est nécessaire d'utiliser deux angles d'approche qui se complètent. Le premier se base sur les dénominations de fonction existantes dans les entreprises, et en extrait les tâches effectuées par chaque profil administratif. C'est cet angle d'approche qui est à l'œuvre dans la présentation des métiers administratifs d'une entreprise fictive ci-après.

Cependant cette approche présente une difficulté : elle est basée sur des dénominations de fonction qui peuvent être arbitraires. Une dénomination ne reflète en effet pas toujours le contenu des tâches à effectuer, qui peut évoluer bien plus vite qu'un descriptif de fonction.

Pour éviter cet écueil, ce premier angle d'approche est complété par un deuxième, qui part directement des tâches effectuées, et ne tient pas compte des délimitations de fonction prévues par les entreprises. Cette méthode identifie des profils administratifs et analyse pour cela l'association des tâches chez les collaborateurs administratifs : si plusieurs d'entre eux accomplissent les mêmes tâches, alors il est possible de déterminer des professions à partir des groupes de tâches ainsi délimités. C'est le résultat de ce second angle d'approche qui est présenté plus loin sous l'intitulé « Tâches administratives communes et spécifiques ».



## 2 Les fonctions administratives de l'entreprise internationale de commerce de gros « Bukupacher » (exemple fictif)



**Else Konte**  
La comptable

Else gère le suivi comptable et budgétaire de l'entreprise. Pour ce faire, elle effectue, entre autres, les opérations de facturation, la mise en demeure des factures non acquittées, le déblocage de fonds ou encore l'introduction des écritures comptables. Elle réalise également un certain nombre de contrôles, par exemple au niveau des comptes bancaires et des coûts. Else rédige aussi divers documents commerciaux.



**Bian Venu**  
Le collaborateur d'accueil

Avec un grand sourire, Bian accueille, informe et oriente les clients, fournisseurs et visiteurs. Il note les messages et prend les rendez-vous. De plus, il gère à la fois le courrier entrant et sortant, et répond aux appels téléphoniques. Et pour faciliter la vie de ses collègues, il gère le stock de matériel de bureau et effectue également les copies dont ils ont besoin.



**Lee Donnay**  
Le gestionnaire de dossier

Lee assure le suivi des clients et fournisseurs, et mène les négociations avec le client au sujet des conditions du contrat de vente. Il gère et suit les commandes, les stocks et les renvois de produits. Il propose des solutions aux éventuels problèmes, par exemple en matière de livraison ou de garantie.



**Percy O'Neill**  
Le collaborateur des ressources humaines

Percy rassemble de façon régulière les données concernant les activités du personnel, afin de suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs. Il prépare et effectue le calcul des salaires, ainsi que le contrôle des fiches de paie. Il introduit aussi la déclaration légale auprès des organismes concernés.



**Kurt Yser**  
Le customer relationship manager

Kurt travaille avec un grand nombre de documents et données. Il en reçoit continuellement, qu'il vérifie et traite sur base d'informations obtenues via différents canaux. Il saisit également lui-même des informations dans divers documents, qu'il met en page. Il en vérifie le contenu. Il indexe et classe des documents, parfois en les numérisant. Il rassemble aussi de la documentation de façon régulière. Il apporte enfin son soutien au commercial dans le cadre de ses contacts avec les clients.



**Subira Tou**  
L'assistante de direction

Subira note les messages et prend les rendez-vous concernant les personnes dont elle a la charge. Elle organise les déplacements des responsables ou des membres de l'équipe. Elle apporte également son aide et un soutien administratif lors des réunions et événements. Elle met aussi à jour les données qui suivent des activités, comme des tableaux de résultats par exemple.

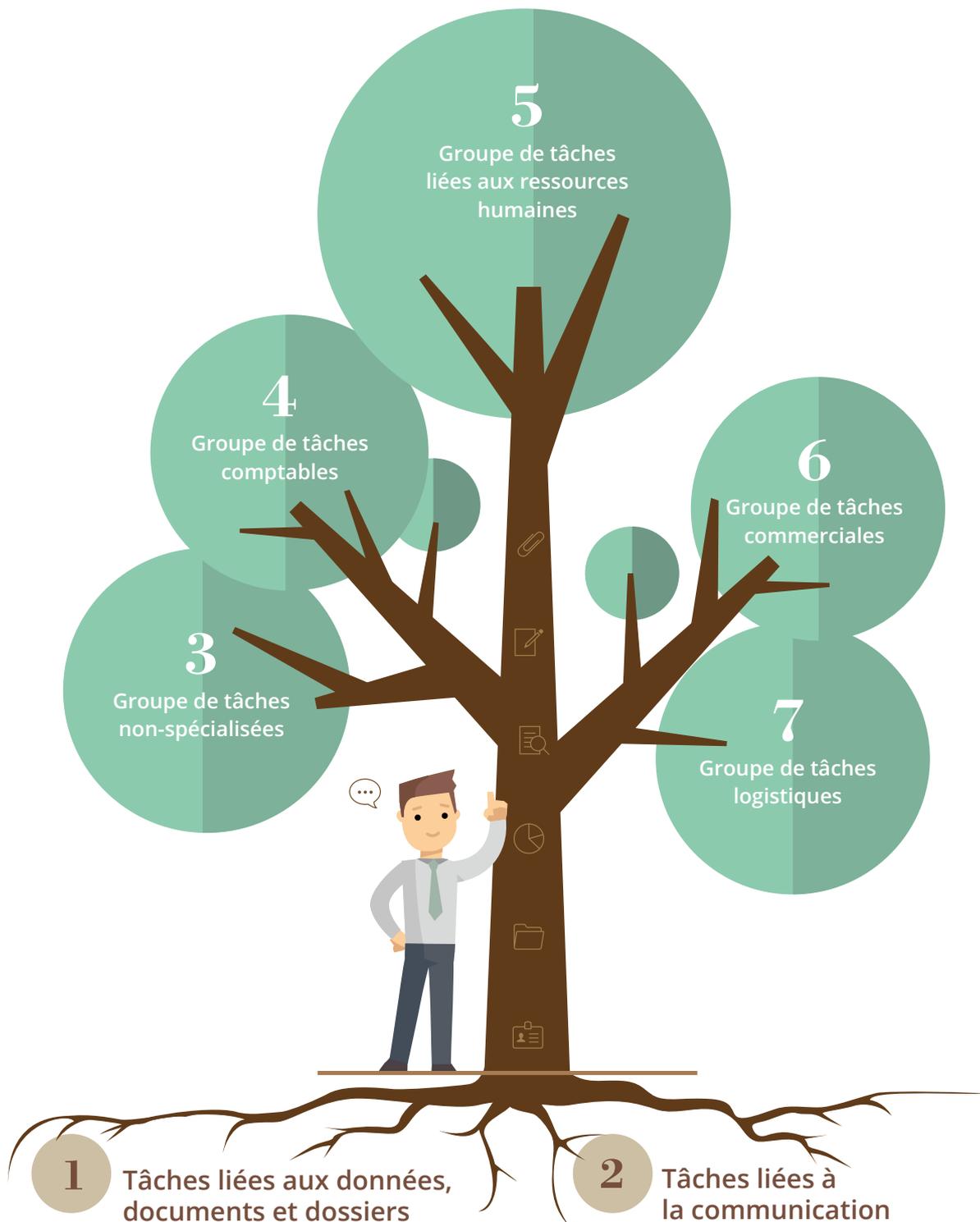


**Marco Ting**  
Le collaborateur commercial

Marco examine la demande du client d'un point de vue technique et commercial. Il établit une estimation de coûts. Après avoir reçu l'accord du client, il enregistre et contrôle sa commande, et le tient informé. Avec les informations qu'il rassemble, il élabore des fichiers clients et des fichiers prospects.

### 3 Tâches administratives communes et spécifiques

Les groupes de tâches suivants émergent d'une analyse de la répartition des tâches entre les collaborateurs administratifs. Il en ressort qu'ils partagent pour la grande majorité un tronc commun de tâches. De plus, plusieurs profils administratifs spécifiques ont pu être définis : un certain nombre d'ensembles de tâches différents se retrouvent en effet chez les collaborateurs administratifs.



## 1 Tâches liées aux données, documents et dossiers

- **Rédaction** : documents simples : offres, factures, notes de crédit...
- **Mise en page** : offres, invitations, factures, dossiers...
- **Collecte de données** :
  - pour répondre aux questions des clients, sous-traitants et collègues
  - pour tenir à jour les informations sur les clients
  - pour soutenir le fonctionnement général de l'entreprise
  - pour compléter les dossiers
- **Enregistrement** : du feedback des clients, des commandes, achats, réclamations, envois, les présences et les heures de travail des collaborateurs...
- **Mise à jour** : des données difficiles à automatiser (réclamations, livraisons erronées, modifications de produits...)
- **Vérification** : d'offres, de commandes et de factures
- **Archivage** : autant que possible de façon numérique

## 2 Tâches liées à la communication

- **Communication écrite** :
  - Gestion de l'envoi du courrier et des emails
  - Triage et distribution des emails
  - Rédaction d'emails
  - Rédaction de lettres
  - Enregistrement du courrier et des emails
- **Communication par téléphone et en face à face** :
  - Réponses aux questions des clients, fournisseurs et sous-traitants
  - Mise en place d'une communication efficace avec les collègues



### 3 Groupe de tâches non-spécialisées

- Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs. Noter les messages et prendre les rendez-vous.
- Gérer le courrier entrant et sortant
- Apporter un soutien administratif lors des réunions et événements
- Organiser les déplacements des responsables ou membres de l'équipe
- Suivre le stock de matériel de bureau, constater les pénuries et passer des commandes
- ...



### 4 Groupe de tâches comptables

- Saisir les données de la comptabilité générale et enregistrer les écritures
- Suivre les budgets en contrôlant les comptes bancaires, les coûts, les factures...
- Rédiger des documents commerciaux et suivre les paiements, mettre en demeure les factures non acquittées...
- ...

### 5 Groupe de tâches liées aux ressources humaines

- Rassembler les données concernant les activités du personnel et préparer le calcul des salaires
- Suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs. Introduire la déclaration légale
- Saisir les données salariales et contrôler les fiches de paie
- ...



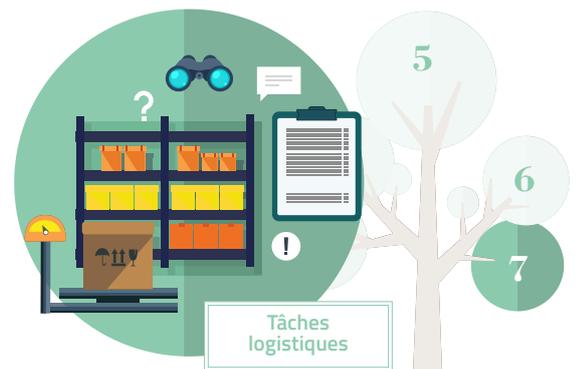


## 6 Groupe de tâches commerciales

- Examiner la demande du client d'un point de vue technique et commercial (délai de fabrication, disponibilité des produits, coût...)
- Négocier avec le client à propos des conditions d'un contrat de vente
- Élaborer des fichiers clients ou prospects
- ...

## 7 Groupe de tâches logistiques

- Suivre le stock magasin, relever les pénuries, passer des commandes
- Enregistrer et contrôler les commandes et tenir le client ou le vendeur informé
- Suivre les clients ou fournisseurs, proposer des solutions aux problèmes
- ...



## 4 Tendances et défis

### Les entreprises numérisent et automatisent...

Les phénomènes de numérisation et d'automatisation s'implantent fortement aujourd'hui dans la vie des entreprises. La plupart d'entre elles misent d'ailleurs sur l'ancrage de ces tendances : les tâches administratives vont également suivre le mouvement.

Qu'est-ce que cela implique pour les fonctions administratives ?

Les entreprises automatisent actuellement surtout des tâches administratives routinières (grâce, entre autres, à un logiciel de type ERP – Enterprise Resource Planning – développé en interne ou acheté), telles que le suivi du stock, l'établissement des factures, etc.

Les collaborateurs administratifs se concentrent donc de plus en plus sur des tâches difficiles à automatiser, ou encore des tâches trop peu fréquentes ou qui nécessitent peu de temps et d'effort et qu'il n'est pas utile d'automatiser.

Il s'agit par exemple de la détection des erreurs, du traitement des plaintes, ou encore de l'achat de produits dont le prix est négociable ou qui requièrent un travail sur mesure.

**Le nombre de tâches administratives diminue donc.** La numérisation, ainsi que l'arrivée de nouvelles façons de travailler (équipes autogérées, etc.), ont également engendré une répartition des tâches administratives entre tous les collaborateurs, ce qui diminue le travail administratif exécuté par les seuls employés administratifs.

Ces évolutions ont pour conséquence que les profils administratifs sont menacés, surtout les profils plus généraux. Cependant, cela ne se traduit pas nécessairement par une perte d'emploi. Il est possible que l'entreprise reporte à plus tard l'automatisation. Qu'elle considère le profil administratif comme un investissement dans la fidélisation de la clientèle. Ou encore qu'elle réoriente les employés avec un profil général vers des profils plus spécialisés.

**Car les profils spécialisés sont aujourd'hui bien plus recherchés que les profils généraux.** Le nombre de tâches purement de soutien diminue, tandis que la gestion des flux d'informations et les connaissances propres aux produits et processus (marketing, logistique, informatique...) gagnent en importance.

### ...et les tâches se complexifient

**La numérisation et l'automatisation des tâches administratives génèrent ainsi un glissement des compétences essentielles.** Le nombre de tâches exécutives simples et routinières diminue, tandis que les aptitudes analytiques et commerciales, permettant de traiter des tâches plus complexes, deviennent primordiales.



### Aptitudes analytiques

En ce qui concerne les aptitudes analytiques, les employés administratifs doivent se montrer de plus en plus proactifs et orienter leurs réflexions vers la recherche de solutions. Ils analysent les questions des clients et collègues, récoltent les informations pertinentes, établissent des liens, tirent des conclusions logiques et cherchent des solutions aux problèmes.

### Aptitudes commerciales

Pour ce qui est des aptitudes commerciales, le soutien à la vente occupe une place toujours plus importante dans l'éventail des tâches des collaborateurs administratifs. Ceux-ci doivent exploiter leurs aptitudes commerciales dans tous les contacts qu'ils ont avec le client, par exemple pour recueillir des informations, ou encore convaincre le client d'acheter davantage.

La maîtrise de cette aptitude commerciale requiert également quelques connaissances des produits à vendre (pour faire de la vente croisée par exemple). Cependant, les entreprises interrogées reconnaissent que les connaissances plus techniques ne sont pas actuellement du ressort des collaborateurs administratifs, mais plutôt des experts techniques.

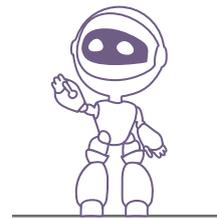
## Quelles autres compétences rendent un employé administratif indispensable ?

D'autres attentes se manifestent aujourd'hui chez les entreprises envers les collaborateurs administratifs, pas forcément liées aux processus d'automatisation et de numérisation :

- **Des aptitudes « Office » associées à une culture informatique générale :** la maîtrise de logiciels spécialisés est généralement superflue, car les entreprises utilisent des logiciels qui leur sont propres. Une culture générale et une autonomie informatiques sont quant à elles de plus en plus cruciales. L'accent est mis sur l'aptitude à apprendre vite et de manière autonome, à appliquer les nouveautés numériques et à les traduire dans ses propres tâches.
- **Du discernement :** de nombreux collaborateurs administratifs jouent le rôle de dispatchers d'informations. Les employés administratifs doivent pouvoir distinguer ce qui est important ou urgent et quelle question ou information doit être transmise à quel collaborateur.
- **De la gestion du temps :** les employés administratifs doivent planifier leurs tâches, garder une vue d'ensemble et veiller aux délais. Comme les clients, fournisseurs et sous-traitants fonctionnent aujourd'hui avec des « fenêtres » de livraison, ils doivent traiter les commandes pour une heure précise. Il est donc très important de bien gérer son temps, surtout au vu des interruptions régulières que subissent les employés administratifs dans leur travail : appels entrants, questions de collègues, etc.
- **De la précision :** les collaborateurs administratifs doivent être ponctuels, précis et fiables. Tout le monde dépend des données et des informations transmises par eux : en conséquence, pour que les choses fonctionnent, la précision est de mise.

### Les formations Cefora

Le Cefora met en permanence ses formations et tous ses autres services à jour en fonction des besoins évolutifs des entreprises. Les tendances et les défis identifiés dans ce Zoom ont été la source d'une mise à niveau des formations concernées, mais aussi de la création de nouvelles formations.



### Toujours prêt

Pour être le collaborateur administratif que toutes les entreprises s'arrachent, il suffit de toujours suivre les tendances et exigences du secteur et du marché de l'emploi grâce aux nombreuses formations Cefora destinées aux employés administratifs de la CP200. En plus des formations classiques ou des méthodes d'apprentissage alternatives, le Cefora organise tous les ans des événements pour ce public en particulier, tels que le « Congrès des Management Assistants », ou encore la « Journée de la Comptabilité ». Chaque année, un thème central à la une de l'actualité est mis à l'honneur. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.cefora.be](http://www.cefora.be).

- **Des connaissances linguistiques étendues :** cela ne se limite pas aux langues nationales de la Belgique. Il faut en effet prendre également en compte les besoins en langues résultant de la migration et de l'internationalisation.
- **Une combinaison entre l'amabilité avec la clientèle et l'assertivité :** les employés administratifs qui sont souvent en contact avec des clients se doivent d'être à la fois aimables et assertifs. Cette attitude est attendue également vis-à-vis des collègues, fournisseurs et sous-traitants.
- **Une compréhension de la structure organisationnelle de l'entreprise :** les collaborateurs administratifs sont souvent en contact avec tous les départements de l'entreprise, ainsi qu'avec les clients et les fournisseurs qu'ils doivent éventuellement guider vers la personne adéquate. Ils doivent comprendre en quoi consiste leur rôle et ceux de leurs collègues dans l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise et quelles sont les conséquences de leurs actions pour tout le monde.
- **Une aptitude à apprendre associée à de la curiosité :** pour rester à la page, les travailleurs doivent être en mesure d'acquérir de nouvelles connaissances, compréhensions et aptitudes et de les appliquer en toute autonomie.

### Un Zoom, un focus

Les Zoom sont des dossiers thématiques élaborés par le service d'étude du Cefora qui portent sur des sujets importants liés au marché de l'emploi et de la formation. Ceux-ci sont produits et mis à jour de façon régulière. Venez les découvrir sur notre site [www.cefora.be](http://www.cefora.be).

### Le Cefora

Le Cefora est le centre de formation de la Commission Paritaire Auxiliaire des Employés (CPAE, ou CP200). Il propose des formations et autres services gratuits aux entreprises de son secteur, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi. Pour toute question ou demande d'informations, contactez le Cefora via [contact@cefora.be](mailto:contact@cefora.be).