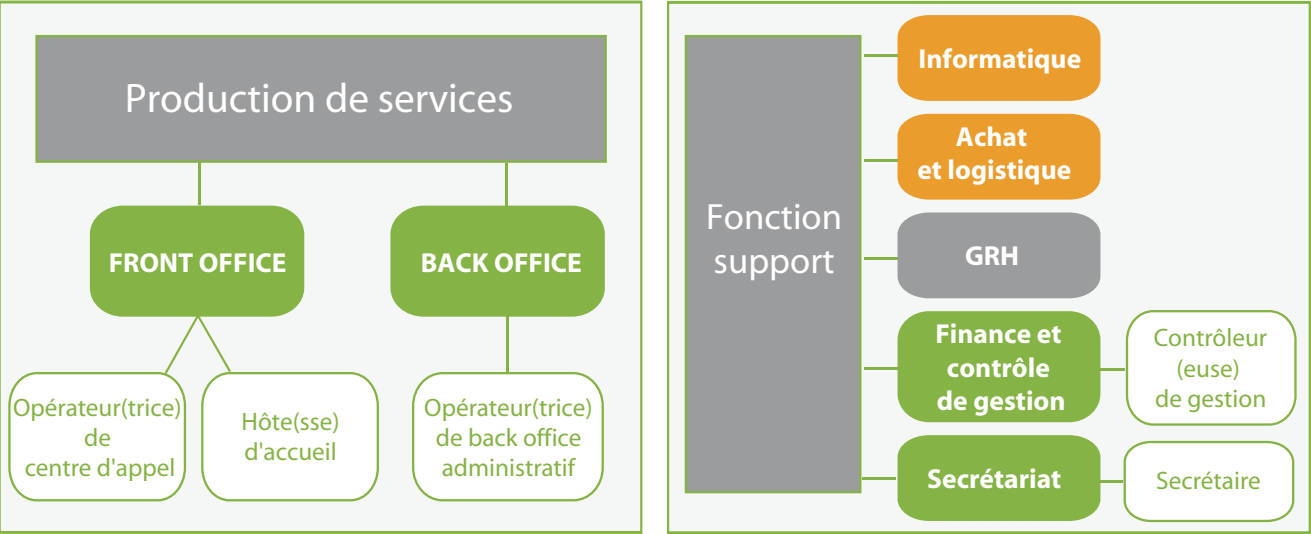


Métiers du tertiaire



Opérateur(trice) de backoffice administratif

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Opérateur(trice) de saisie
- Agent(e) administratif
- Assistant(e) back-office administratif
- Opérateur(trice) de back-office

Description synthétique du métier

L'opérateur(trice) exécute les tâches administratives générées par les flux d'échanges de l'entreprise avec l'extérieur c'est-à-dire les clients, fournisseurs, sous-traitants... Ces tâches administratives consistent principalement à vérifier et enregistrer les informations retranscrites sur les bons d'achat, les bons de commandes, les factures ou sur tout autre document administratif ou comptable. La saisie peut être alpha-numérique ou numérique. L'opérateur exerce dans une petite ou grande entreprise au sein du service pour lequel il travaille ou bien sur un plateau ou en central de saisie.

Accès au métier

Le métier est accessible avec un niveau CAP/BEP (BEP agent administratif, BEP métiers du secrétariat ou titre homologué de formation continue) mais un niveau Bac, tel que le Bac Pro Secrétariat ou autre Bac tertiaire, est souvent exigé. L'activité de back-office administratif dans le secteur bancaire démarre en général au niveau Bac +2 type BTS, DUT comptabilité/Gestion/finance. Elle exige des connaissances plus pointues des produits financiers et de leur réglementation.

Activités actuelles

- Réceptionner les informations écrites (bons de commande, factures, bordereaux)
- Saisir les données ou numériser des documents
- Rapprocher et vérifier des informations
- Rechercher les informations manquantes par mail, fax et téléphone
- Classer les documents

- Activités spécifiques :
- Assurer l'accueil des visiteurs et l'accueil téléphonique
 - Réceptionner et expédier le courrier
 - Assurer le suivi administratif du personnel et de la paye
 - Assurer la gestion des commandes et des stocks de fournitures de bureau

- Dans le secteur bancaire en particulier :
- Enregistrer les transactions effectuées au front office
 - Informer les clients (entreprises, institutions)
 - Effectuer le règlement et la livraison des titres
 - Gérer le versement des dividendes des actions et les intérêts des obligations

Conditions particulières d'exercice

- Le travail se fait essentiellement sur écran et il est souvent répétitif
- Des impératifs de rendement peuvent être exigés (saisie d'un nombre déterminé de documents à l'heure)
- Un bon niveau d'anglais est demandé dans le secteur bancaire

Les compétences d'aujourd'hui à demain

Savoirs

- Dactylographier

Savoirs de l'action

- Réceptionner, pointer et classer des informations « papier »
- Saisir des informations manuscrites

Savoirs

- Connaître les outils de bureautique et particulièrement Word, Excel
- Avoir une bonne compréhension des principes comptables

Savoirs de l'action

- Codifier des informations, utiliser des nomenclatures
- Enregistrer et traiter l'information selon des consignes précises
- Saisir sur un logiciel particulier tel qu'un progiciel de gestion (SAP, SAGE par exemple)
- Repérer des informations manquantes et déceler les erreurs
- Rechercher les informations manquantes ou erronées dans les autres services de l'entreprise ou à l'extérieur en utilisant les différents moyens mis à disposition : téléphone, télex, fax, réseau internet...
- Travailler avec des impératifs de délais

Comportements professionnels

- Avoir un esprit logique et beaucoup de rigueur
- Avoir le goût des chiffres et être précis
- Rester vigilant malgré le caractère répétitif des tâches

Savoirs

- Maîtriser l'anglais professionnel (termes de comptabilité et termes financiers notamment)
- Bien connaître soit un domaine (comptable, marché financier) soit un logiciel de gestion particulier

Savoirs de l'action



- Analyser des informations déjà saisies qui sont visualisées sur écran directement (numérisation des documents ou réception de documents numériques)
- Vérifier la conformité des informations saisies à une réglementation précise et corriger directement (avec ou sans communication avec l'émetteur)
- Travailler à partir de nouveaux supports de flux d'échanges tels que le réseau Internet ou des progiciels de gestion

Comportements professionnels




- Avoir des capacités d'analyse

Demain




Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
Effectifs		La saisie directe par les clients ou les professionnels et la transmission électronique des données diminuent les besoins en opérateurs de back office administratif. Pour les tâches de saisie et de vérification basique, l'activité peut être délocalisée (travail possible en horaire décalé et à distance).
Part ETT		La charge de travail diminuant, toutes les entreprises ne garderont pas un emploi d'opérateur permanent mais feront appel à l'intérim lors des pics d'activité. Par ailleurs, des sociétés de sous-traitance du back-office administratif se développent, et elles auront des besoins pour assurer les remplacements.

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Technologie		Généralisation de la saisie directe à distance, de la saisie optique ou vocale et de la télétransmission
Qualité et sécurité		Renforcement des procédures et règlements administratifs
Relation client		- La frontière entre le back-office et le front office s'estompera quelque peu - Transfert de plus en plus massif des tâches de saisie vers les clients

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Maintien du niveau d'entrée au niveau Bac
 Langues	Anglais professionnel dans certains cas
 Conditions de travail	Tâches moins répétitives et diversifiées avec notamment une plus grande proximité avec le client

Evolution des activités d'ici 2015

Moins de saisie pure

Avec l'informatisation et la dématérialisation des échanges, le métier évolue considérablement. L'activité de saisie diminue : soit les informations sont saisies directement au niveau du front office lors de l'accord d'échange soit, lorsque le support papier reste utilisé, les informations sont ensuite lues grâce à un lecteur optique. La saisie de masse va disparaître tandis que l'activité de contrôle va prendre de l'importance. Les échanges se complexifient, les procédures et les règlements administratifs se renforcent. Au niveau du contenu du métier, on peut s'attendre à 2 types d'évolution : plus de polyvalence ou au contraire une spécialisation avec une augmentation de la qualification.

Plus de polyvalence

Le temps libéré par la diminution de l'activité de saisie pure permettra une diversification des tâches. Le personnel du back-office interviendra de plus en plus en support du front-office : prise de commande, gestion des informations issues des différents canaux de contact avec le client (téléphone, site internet et encore parfois courrier papier).

Spécialisation avec une augmentation de la qualification

Les réglementations nationales et également européennes évoluent et se renforcent. Le contrôle des informations nécessitera plus d'analyse et, dans certains cas, une connaissance précise de la réglementation en vigueur. L'entreprise devra alors faire appel à un spécialiste du domaine (cas des transactions financières ou commerciales par exemple) .

Métiers du tertiaire •

Opérateur(trice) de backoffice administratif

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Opérateur(trice) de back office administratif	Une bonne maîtrise de l'écrit et du poste informatique sont nécessaires et un niveau CAP/BEP ou niveau Bac est apprécié	<ul style="list-style-type: none"> - BEP agent administratif - BEP métiers du secrétariat - Bac professionnel secrétariat ou secteur tertiaire
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine		
Secrétaire polyvalente	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux logiciels de bureautique (Word, Excel) - Formation à la gestion administrative d'un service (planning, prise de rendez-vous, organisation des réunions, des déplacements, coordination,...), à la prise de note et rédaction de courriers et compte-rendus. - Formations de courte/moyenne durée. - Formations AFPA de Secrétaire assistant ou formations au secrétariat de l'Education Nationale (formations longues de plus de 1000 h) 	Titre de Secrétaire assistant(e) du Ministère du Travail
Secrétaire comptable	Formation complémentaire dans le domaine de la gestion/comptabilité. Formations AFPA de Secrétaire comptable (formations longues de plus de 1000h)	Titre de Secrétaire comptable du Ministère du Travail
Télévendeur(euse)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à la relation clientèle et aux techniques de vente par téléphone - Formation AFPA de Conseiller service client à distance (500h). - Certificat de qualification professionnelle (formation sur plusieurs semaines) - Mention Complémentaire (400h) 	<ul style="list-style-type: none"> - Titre de Conseiller service client à distance du Ministère du Travail - Certificat de qualification professionnelle de la branche Télécommunication - Mention Complémentaire Bac Technologique ou Professionnel Assistance, Conseil et Vente à distance
Assistant(e) commercial(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à la gestion administrative et commerciale (documents et logiciels de suivi client, commandes, facturation, tableaux de bord) - Formations de courte ou moyenne durée 	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Chargé(e) de clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux produits de la banque et/ou des assurances, gestion de clientèle, logiciel de CRM. - Formation interne à l'entreprise ou dans un organisme de formation du secteur de la banque/assurance - Qualification professionnelle de Chargé de clientèle (800h) 	Certificat de qualification professionnelle de la branche Courtage en Assurance

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations spécifiques au métier d'opérateur(trice) de back office administratif

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Technologies de l'information et de la communication	Gestion de documents numériques (réorganisation de la chaîne de traitement, respect des réglementations, archivage...)	Formations de courte durée dans un organisme de formation spécialisé ou chez un éditeur de logiciels de GED (Gestion Electronique de Documents)
Relation clientèle	Activités de front office (commande, facturation, suivi client...)	Formation de courte ou moyenne durée dans un organisme de formation du secteur commercial/vente