

Les métiers de la gestion administrative

DE QUELLE FILIÈRE,
DE QUELS MÉTIERS S'AGIT-IL ?
pages II & III

PROPOS RECUEILLIS
• Didier MICHEL, inspecteur général
de l'Éducation nationale
pages III & IV

LES MÉTIERS
D'HIER À AUJOURD'HUI...
page VI

ÉLÉMENTS DE PROSPECTIVES
SUR LA FILIÈRE
page VII

QUE FAIT-ON
QUAND ON EXERCE UN MÉTIER
DE GESTION ADMINISTRATIVE ?
pages VIII & IX

LES FORMATIONS
pages X à XV
• Le baccalauréat professionnel
Gestion Administration
pages XII & XIII
• Poursuite de professionnalisation en BTS
page XIV
• Formations professionnelles à l'université
page XV

CARNET D'ADRESSES
• La FFMAS représente la profession
des acteurs administratifs
page XVI





DE QUELLE FILIÈRE, DE QUELS MÉTIERS S'AGIT-IL ?

En pleine mutation du fait des évolutions technologiques, les métiers de la gestion administrative s'exercent à des niveaux de responsabilité divers dans des champs très larges.

Les contours du dossier

Traditionnellement on entend parler :

- des métiers de la gestion qui recouvrent l'ensemble des métiers en lien avec le domaine comptable et financier. Ces métiers ne sont pas traités dans ce dossier (ils l'ont été dans la revue 231).
- des métiers administratifs qui, dans le sens courant, renvoient aux métiers qui ressortent des organisations publiques (administrations, collectivités territoriales...) Ils sont de nature extrêmement variés et ne sont pas non plus ici traités en tant que tels. Il faut noter cependant que les formations de cette filière permettent par voie de concours ou par voie contractuelle d'accéder aux trois fonctions publiques (État, territoriale, hospitalière)

L'intérêt de ce dossier est de dépasser ces visions traditionnelles pour décrire l'ensemble des « métiers de la gestion administrative » qui s'exercent à des niveaux de responsabilité divers dans des champs très larges. Ils couvrent un ensemble de métiers en plein changement du fait des évolutions technologiques. Ce sont des métiers qui ont connu une forte professionnalisation et qui de ce fait ont obtenu une légitimité au sein de tout type de structures. Ils sont centrés sur l'information et la communication qui sont bien reconnues aujourd'hui comme des facteurs importants de la performance des organisations. Ces métiers sont aujourd'hui ouverts aussi bien aux jeunes gens qu'aux jeunes filles mais ils restent à « masculiniser » à l'horizon 2025 (rapport sur la France à l'horizon 2025).

Une filière qui s'adresse aujourd'hui à égalité aux hommes et aux femmes

Les études du Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Cereq) portant sur les métiers du secrétariat ont porté successivement des titres évocateurs :

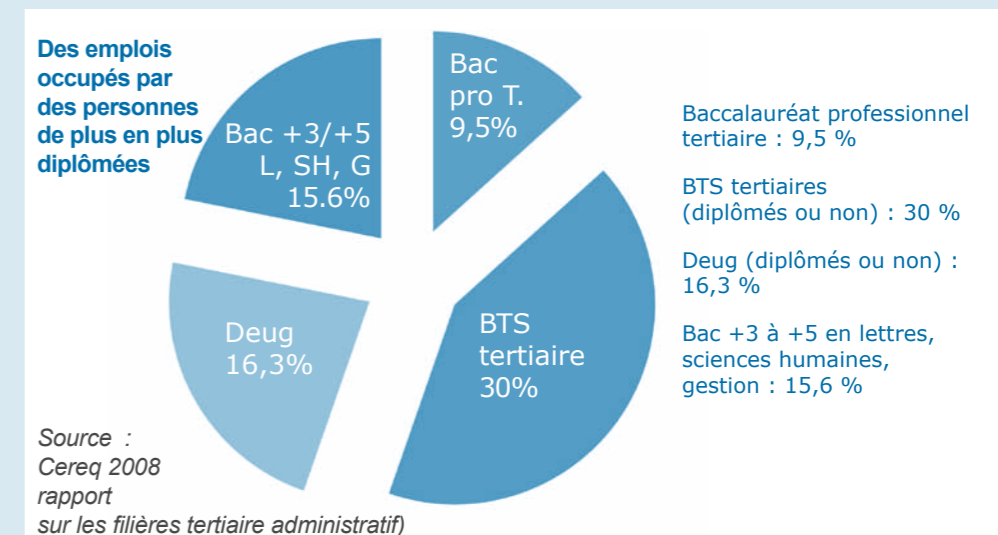
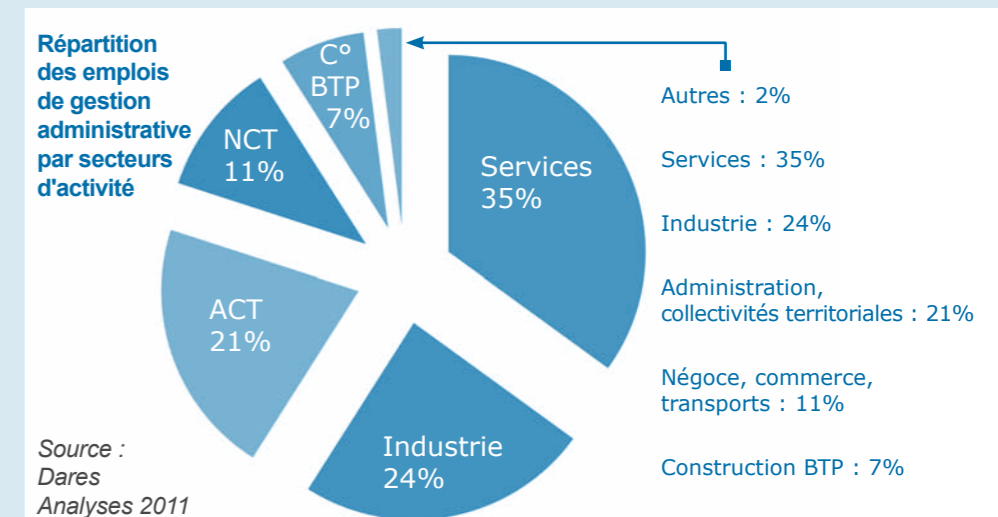
- En 1997 : le secrétariat, une profession qui sait s'adapter
- 2000 : de la secrétaire à l'assistante
- 2008 : de l'assistante au gestionnaire...

Une filière et des métiers, qui constituent un enjeu économique important

Combien de personnes sont concernées par cet ensemble d'activités ? Difficile d'avoir un chiffre précis : de 1 à 2 millions de personnes selon les nomenclatures concernées. Des emplois présents dans tous les secteurs d'activité, de la petite entreprise au grand groupe multinational, dans l'industrie, le commerce, la banque, les entreprises de services, les administrations, le secteur du tourisme, les professions libérales ; la liste est longue. C'est dire tout l'enjeu économique que ces métiers représentent, même si les personnes qui les occupent font peu parler d'elles, elles se situent la plupart du temps au carrefour d'un système de relations professionnelles complexes et l'on peut même se demander si sans elles les organisations fonctionneraient. C'est ainsi que pour les décrire globalement, Annie Gonod, expert « métier » au sein de la Fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat (FFMAS), parle souvent de « routeurs » de l'information, de la communication et de l'organisation.

Des métiers dont la visibilité est difficile

Dans le langage courant de la vie des organisations, on parle de métiers « supports », « transverses ». Les métiers de la gestion administrative se trouvent à différents niveaux de responsabilité. Dans les conventions collectives, on trouve rarement une rubrique spécialisée ; il faut se reporter aux rubriques relatives aux agents d'exécution, agents de maîtrise ou cadres.



PROPOS RECUEILLIS

La filière du tertiaire administratif est l'une des plus importantes de l'enseignement professionnel avec plus de 80 000 élèves préparant un bac pro

A l'invitation de l'Afdet, Didier MICHEL, inspecteur général de l'Éducation nationale, détaille les enjeux de la filière du tertiaire administratif.



On ne peut que saluer l'initiative de l'Afdet de proposer un cahier spécial sur « les métiers de la gestion administrative » qui présente un intérêt particulier tant cela peut contribuer à préciser un champ d'activités professionnelles et des cursus de professionnalisation encore trop peu lisibles et visibles pour les jeunes et leurs familles, pour les acteurs éducatifs mais aussi pour les employeurs.

Cette faible visibilité, associée au caractère par nature transversal des activités professionnelles administratives, explique en grande partie pourquoi la gestion administrative souffre d'une représentation/représentativité encore embryonnaire au sein des branches, des instances de consultation et d'élaboration des diplômes professionnels. Mais le mouvement est bien là et, avec l'action de la FFMAS, la lente mutation qui s'opère pour passer d'activités administratives à la reconnaissance d'une profession est enclenchée.

Des enjeux professionnels

Or il apparaît que l'émergence de la gestion administrative traduit à plus d'un titre une véritable « révolution silencieuse en marche » tant les métiers administratifs ont changé en ayant à relever les défis très importants, organisationnels et humains, posés aux entreprises à travers l'intensification et la complexification des processus de gestion et de la pression concurrentielle, la judiciarisation des relations à l'interne et avec les tiers, ou encore le poids grandissant des normes et règlements. Sans oublier que les métiers administratifs, au-delà de leur extrême diversité, ont tous eu à faire face aux profondes mutations des technologies de l'information et de la communication impactant les modes d'organisation du travail : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégrée (PGI), outils de travail collaboratif, etc. ; l'ensemble s'accompagnant parfois de délocalisation et/ou d'externalisation de certaines tâches administratives. Ce sont

bien ces évolutions qui ont fait de la gestion administrative un champ professionnel privilégié pour accompagner les projets et développer la flexibilité et la réactivité des organisations.

Des enjeux éducatifs

L'évolution des métiers de la gestion administrative pose aussi de redoutables défis en termes de formation et d'ambition éducatives. La filière du tertiaire administratif est l'une des plus importantes de l'enseignement professionnel avec plus de 80 000 élèves engagés dans le cursus 3 ans conduisant au baccalauréat professionnel. C'est la prise en compte des mutations des métiers administratifs qui a conduit l'éducation nationale à engager en 2009 une rénovation en profondeur des diplômes professionnels du champ administratif. Plus précisément, il s'agissait, selon la démarche classique des CPC, d'examiner les possibilités d'insertion professionnelle par rapport aux profils professionnels existants et d'en tirer toutes les conclusions pour ce qui concerne le maintien des deux baccalauréats professionnels comptabilité et secrétariat existant depuis près de 15 ans, mais aussi l'esquisse d'un autre profil professionnel.

Les enjeux d'une nouvelle professionnalisation

Cette rénovation présentait un condensé de tous les enjeux liés à l'enseignement professionnel : développer l'insertion professionnelle, valoriser une population scolaire défavorisée, lutter contre les effets de genre (les filles représentaient 98% des diplômés en secrétariat), relancer l'attractivité des formations, favoriser la réussite des projets de poursuite d'études en BTS. Cela n'a pas été simple dans un contexte marqué par la réduction drastique de l'offre de formation et les interrogations profondes des professeurs sur leur avenir et celui de cette filière. Intégrer de profondes évolutions professionnelles et relever en même temps de véritables défis éducatifs, telle est l'ambition

de la mise en place du baccalauréat gestion administration mis en œuvre à partir de la rentrée 2012, dont les premiers diplômés sortiront à la session 2015. Ce nouveau baccalauréat consacre l'émergence du champ de la gestion administrative dans la formation professionnelle et constitue ainsi une volonté de fédérer la multitude d'activités professionnelles et d'emplois autour d'un référentiel métier suffisamment large pour répondre à la grande variété des besoins mais aussi suffisamment précis pour être lisible par les professionnels.

Le choix a ainsi été fait de construire un référentiel de situations professionnelles, fortement ancrées dans les pratiques administratives. En termes d'activités, la gestion administrative est définie ici par la prise en charge de 4 grandes catégories de relations administratives* et ce, dans tout type d'organisation mais pour le niveau IV, particulièrement dans les petites et moyennes structures. En termes de profil, le gestionnaire administratif doit être capable non seulement de s'appuyer sur ses compétences de gestion, d'organisation et de droit pour maîtriser tous les documents de gestion et les déclarations diverses qui traversent l'organisation, mais aussi s'appuyer sur ses compétences relationnelles pour être l'interface entre de nombreux acteurs internes et externes. Pour ce profil, une attention particulière est accordée aux compétences rédactionnelles, le gestionnaire administratif étant le dépositaire de la qualité syntaxique et orthographique des documents émanant de l'organisation.

Un nouveau paysage pour une formation globale

Une telle ambition de « professionnalisation administrative » associée à une ambition éducative a conduit à proposer un cadre pédagogique global innovant à plus d'un titre, capable de se décliner dans chaque établissement, chaque centre. Simulateurs administratifs, déploiement généralisé des PGI,

mise en place d'un passeport professionnel, formation par scénarios pédagogiques, nouvelles approches didactiques et pédagogiques, allègement de la certification, installation d'ateliers rédactionnels, telles sont quelques-unes des facettes de ce projet pédagogique qui est en train progressivement de se mettre en place sur tout le territoire. Avec cette rénovation, le paysage des formations administratives de niveau IV et de niveau III se trouve mieux articulé. Maîtriser les situations professionnelles de gestion administrative (niveau IV) pour prétendre prendre en charge les processus de gestion et d'administration (niveau III) évoque ainsi un véritable continuum tant professionnel que de poursuite d'études.

L'exploration des métiers de la gestion administrative a incontestablement donné l'occasion de faire se rencontrer les ambitions professionnelles et éducatives pour le plus grand bien des jeunes inscrits dans cette filière, parfois sans l'avoir souhaité, mais qui au contact de professionnels engagés et dans des contextes de formation modernes et responsabilisants, retrouvent des ambitions non pas de poursuite d'études mais plus encore de poursuite de professionnalisation et de développement tout au long de leur vie.

Il est enfin important de souligner que la réflexion ne doit pas s'arrêter là ; s'intéresser aux métiers de la gestion administrative c'est aussi accepter d'observer en permanence les évolutions, les anticiper parfois et porter un regard sans concession sur nos pratiques de formation. Développer la VAE et l'apprentissage, observer les taux d'insertion, de réussite aux diplômes, d'attractivité, multiplier les partenariats professionnels et éducatifs, s'ouvrir à l'international, sont autant de préoccupations qui conduiront chacun et tous ensemble vers la valorisation des métiers de la gestion administrative.

*Relations administratives avec les tiers, avec le personnel, à l'interne et en accompagnement de projets



LES MÉTIERS D'HIER À AUJOURD'HUI...

Les métiers de la gestion administrative ont souffert d'une image entachée de nombreux stéréotypes.

Longtemps appelés métiers du secrétariat, ils se sont au fil du temps féminisés. Les «cassandres» ont souvent pronostiqué leur disparition sous l'influence de l'évolution des technologies. Et pourtant ce sont aujourd'hui des professions qui continuent d'être présentes au sein des entreprises qui maintiennent un niveau de recrutement malgré les vicissitudes économiques.

Séréotypes : danger !

François Granier, chercheur-associé au laboratoire interdisciplinaire pour la sociologie économique du Centre national de la recherche scientifique (CNRS-Lise), retrace ces dangereux stéréotypes autour de dates clés.

1950 : « Les dactylos du pool sont des « tapeuses ». L'important, c'est leur vitesse de frappe et leur orthographe. Qu'importe si elles ne comprennent pas les textes qui leur sont confiés. »

1965 : « Les secrétaires des cadres supérieurs sont des vieilles filles en chignon, des

dragons revêches. Elles transforment la direction en bunker. »

1980 : « Secrétaires et assistantes doivent avoir une excellente présentation. Ces jeunes femmes ne sont-elles pas l'image que nos clients doivent avoir de l'entreprise ? »

2010 : « Nos cadres et ingénieurs maîtrisent les outils bureautiques. Ils sont mobiles et autonomes, ils n'ont plus besoin de secrétaires. Elles sont devenues un coût pour nos structures. »

Comment qualifier ces propos sinon par le terme de stéréotype ?

Le monde du travail véhicule depuis plusieurs décennies des stéréotypes puissants à l'encontre des secrétaires-assistant(e)s. Plus ceux-ci sont partagés et mis en avant, plus ils auront d'effets sur les comportements de celles et ceux qui exercent ces métiers et plus ils conforteront ceux qui les émettent dans leurs représentations. Enseignants, tuteurs, recruteurs et employeurs, sans oublier les familles, ne peuvent se sentir exonérés de la lutte contre les stéréotypes.

Bref historique et paradoxe

L'écriture possède sur la parole un avantage irremplaçable. L'écrit, parce qu'il peut être scellé par un sceau de cire, une enveloppe et aujourd'hui par le cryptage électronique, rend possible la gestion du secret.

« Taire le secret » telle a été l'une des fonctions cardinales des premiers secrétaires, hommes sachant, sinon savant, auprès du Pharaon, d'un Prince ou d'un hiérarque religieux.

Les années 1880 - 1900 voient le départ des hommes de cette fonction. Ils sont remplacés irrésistiblement par des jeunes femmes maîtrisant parfaitement l'orthographe, la syntaxe mais aussi le piano. La machine à écrire bouleverse le métier durant près d'un siècle. Depuis près de quinze ans, nous assistons à une double mutation. D'une part, quelques hommes assurent des fonctions de secrétaire souvent auprès de cadres dirigeants. D'autre part, à l'injonction historique : « taire le secret » s'ajoute une consigne : « faire circuler l'information ».

La gestion de ce qui apparaît comme une injonction paradoxale résume toute la complexité des métiers de secrétaire-assistant(e).

Source : François Granier (CNRS – Lise)

ÉLÉMENTS DE PROSPECTIVES SUR LA FILIÈRE

Dans les fonctions administratives, le développement continu des technologies numériques et la rationalisation des organisations du travail devraient, comme par le passé, contribuer à comprimer l'emploi des secrétaires tandis que le nombre de secrétaires de direction devrait rester quasiment stable. Avec 2 % de créations nettes par an, les effectifs de techniciens des services administratifs, continueraient pour leur part d'augmenter fortement. Dans l'administra-

tion publique, les employés devraient subir des réductions d'effectifs dans un contexte budgétaire contraint.

Pour la plupart des professions à vocation administrative, le rythme des départs en fin de carrière serait comparable à celui de l'ensemble des métiers. En revanche, les départs en fin de carrière seront nombreux pour les secrétaires et pour les métiers de la fonction publique en raison d'une part des seniors élevée.

Dans un avenir proche les métiers de la gestion administrative continueront leur développement : une situation plutôt positive.

QUESTION À ...

François Granier (CNRS – Lise), Chercheur-associé, CNRS-Lise, Observatoire de la FFMAS

Quels métiers après-demain ?

Deux tendances « lourdes », selon nous irréversibles, vont caractériser les emplois de secrétaires-assistant(e)s à un horizon de cinq à sept ans. D'une part, la très grande majorité des cadres vont assurer de plus en plus des activités historiquement dévolues aux secrétaires assistantes : c'est là l'impact majeur des TIC. D'autre part, nombre de secrétaires assistant(e)s effectueront toujours plus des travaux classiquement réalisés par des cadres. Ce « double débordement » des fonctions brouillera le paysage de la gestion des emplois dans tous les univers professionnels qu'ils soient privés ou publics.

Le profil des emplois sera par ailleurs déterminé par trois influences. La première concerne les univers de travail. Ceux-ci seront-ils mus par des logiques de compétition valorisant l'efficacité ou privilégieront-ils des logiques de coopération où l'efficacité prime ? La seconde s'attache aux attentes formulées par les cadres. Ceux-ci souhaiteront-ils que les secrétaires-assistant(e)s œuvrent en réactivité – c'est à dire soient attentifs(ves) au bon déroulement des procédures ou préféreront-ils qu'ils (elles) soient « proactifs(ves) » en étant notamment à l'écoute des attentes des acteurs de leurs environnements ? Enfin, comment les secrétaires-assistant(e)s arbitreront-ils (elles) entre leurs différents engagements personnels, professionnels, sociaux ? La combinaison de ces tendances nous conduit en première approche à identifier des emplois peu ou pas qualifiés, souvent automatisables ou/et délocalisables. Ce sont ceux qui subsisteront dans des univers marqués par le primat de l'efficacité à court terme, d'attentes de réactivité de l'encadrement et de salarié(e)s qui privilégieront leur vie personnelle.

A contrario, émergent durablement des emplois qualifiés à haute valeur ajoutée qui se déploient dans des univers professionnels où s'imposent coopération et créativité, où l'encadrement attend des secrétaires assistant(e)s une authentique pro activité. Ces emplois, durables et non substituables, seront assurés par des salariés qui seront vigilants à leur équilibre de vie. Leurs activités pourront être résumées par la veille et le traitement de l'information non seulement pour leurs donneurs d'ordre internes mais surtout pour les bénéficiaires de leurs entités de travail : clients, fournisseurs, citoyens, adhérents, ... Du « back office » et du clavier historiques, les secrétaires assistant(e)s d'après-demain se déplacent résolument vers le « front office » en lien avec le « cloud ».

Emploi et niveau de qualification

Les emplois peu ou pas qualifiés, sont désormais hors du champ de formation de la filière. Le niveau d'entrée en formation ou en qualification est le niveau IV. Aujourd'hui on constate que sur les fonctions de niveau IV (niveau du baccalauréat professionnel) les emplois sont plutôt de type polyvalent. Plus on s'élèvera dans le niveau de qualification, plus l'activité professionnelle sera spécialisée, par rapport à un contexte métier.

QUE FAIT-ON QUAND ON EXERCE UN MÉTIER DE GESTION ADMINISTRATIVE ?

De multiples appellations pour de multiples missions et activités.

Généralement, un(e) gestionnaire, un(e) assistant, un(e) responsable administratif, travaillent en liaison avec un(e) ou plusieurs collègues et/ou managers dans l'exercice de leurs fonctions. Leur activité dépend de l'activité du service auquel ils sont rattachés. Ils travaillent nécessairement en équipe. Quel que soit le niveau d'emploi, le cœur de métier se caractérise par la veille, juridique, réglementaire et technologique mais également par le traitement et la circulation de l'information.

Au cœur de l'information, la mission consiste à recevoir, archiver, traiter, voire transformer et transmettre les informations provenant de l'extérieur comme de

l'intérieur de l'entreprise et mettre tout en œuvre pour que ces informations (courriers, emails, dossiers, presse, statistiques, notes de service, etc.) soient intégrées par l'ensemble des acteurs concernés. Il faut s'assurer que les informations sont prises en compte par les équipes.

Le tableau ci-contre donne un aperçu général et non exhaustif des activités/missions d'une personne qui assure la gestion administrative dans une organisation. Mais chaque situation est particulière et selon la plus ou moins grande spécialisation de l'activité, selon le niveau de qualification, selon la nature de l'entreprise ou du service, certaines tâches seront ou non représentées.

Quelles sont les missions rattachées à la gestion administrative ?	
Prise en charge du secrétariat au quotidien	Traiter le courrier, gérer le ou les agenda(s), qualifier les appels (filtrage, etc.), archiver et classer les documents, les dossiers... rédiger les notes, les rapports, comptes rendus de réunions... Organiser la réception, le traitement et la circulation de l'information, des documents et des communications téléphoniques liées au service ou suivi des dossiers.
Administration de l'entreprise	Prendre en charge la logistique du temps, des moyens humains, des déplacements professionnels, la distribution du courrier, la réservation des salles de réunion, etc., faire de la veille spécifique à son domaine d'activité
Assistance en matière de gestion	Traiter des informations et des données de gestion. Gérer les relations avec les partenaires internes et externes. Participer à la gestion des ressources humaines (paie). Utiliser les outils de gestion.
Organisation et optimisation des processus administratifs	Effectuer un diagnostic et proposer des solutions. Recueillir l'expression des besoins, identifier les dysfonctionnements. Définir et planifier les processus administratifs en relation avec le système d'information de l'entreprise.
Secrétariat de direction	Intervenir en support de l'activité d'un ou plusieurs cadres de direction. Prendre en charge l'organisation quotidienne et le traitement de différents dossiers. Jouer un rôle d'appui et d'assistantat auprès d'un ou plusieurs cadres. Faciliter le travail de ses supérieurs ainsi que celui des collaborateurs de son service ou de son département, sur les aspects opérationnels et quotidiens.
Gestion de dossiers ou projets relatifs à l'organisation interne et à la communication interne et externe de l'entreprise	Gérer certains dossiers spécifiques (commerciaux, juridiques, relations entre les services centraux et les entités métiers, etc.) Intervenir sur des aspects organisationnels (réunions, déplacements, ...), Effectuer un suivi dans le cadre d'un reporting à son/ses supérieurs, aux autres collaborateurs... Assurer la communication et l'interface entre le cadre dirigeant et son réseau d'interlocuteurs (autres directions ou services, clients externes, médias, etc.).

Une grande diversité des métiers et des dénominations

Le répertoire opérationnel des métiers et des emplois (rome) identifie 200 dénominations : assistant de direction, assistant de manager, assistant juridique, assistant commercial, assistant RH, assistant qualité, assistant développement, executive assistant, office-manager, secrétaire, secrétaire administrative, secrétaire polyvalent(e), secrétaire juridique, télé-secrétaire... Mais aussi agent administratif, assistant administratif en entreprise, assistant comptable, secrétaire de direction, assistant(e), assistant(e) commercial(e) etc. Autant d'appellations pour autant de profils et de missions diversifiées, plus ou moins spécialisées, s'exerçant dans des domaines variés mais un cœur de métier commun à toutes ces fonctions.



TÉMOIGNAGE

Pascal Laborde
Contrôleur de gestion chez Agefa PME

A la sortie de la 3e, j'avais le choix entre la voie générale et la voie professionnelle. Je me suis dirigé vers cette dernière suite à une conversation en famille suivie d'un entretien avec un conseiller d'orientation. Nous avons conclu que le BEP-CAP comptabilité-gestion correspondait à mes aspirations. De plus l'établissement était accessible rapidement de mon domicile, ce qui n'était pas le cas des autres formations que l'on me proposait. J'ai adoré cette formation, je me suis investi. Je savais que j'avais trouvé ma voie. A l'obtention de ce diplôme, je suis allé, à nouveau, dans l'enseignement technologique pour passer mon bac G2. Pour la partie professionnelle, j'étais en avance sur les autres. Par contre, j'ai senti mon retard sur les matières générales. Ensuite, j'ai continué mes études avec un BTS Comptabilité-Gestion qui m'a permis une insertion rapide sur le marché du travail. J'ai commencé comme comptable dans une entreprise de textile en plein développement

dans laquelle je me suis engagé à fond. J'ai été repéré par l'équipe de direction pour mes capacités liées au contrôle financier. Première étape vers le contrôle de gestion, métier que j'exerce aujourd'hui au sein du comité de direction d'Agefa-PME.

Compétences déployées :
Esprit de synthèse et d'analyse, autonomie, communication transversale, rigueur, gestion des priorités.

Verbes les plus utilisés :
Anticiper, contrôler, alerter, proposer, agir, solutionner.

Tâches réalisées :
Budgets, mise en place et contrôle des procédures et de la réglementation, mise en place d'indicateurs et leur analyse.

TÉMOIGNAGE

Florence
Assistante de direction dans un groupe de 1 100 salariés
FFMAS Loiret

J'ai choisi le métier de secrétaire/assistante dès la classe de terminale. Je souhaitais un cursus court et professionnalisant et au début des années 90, le BTS était un diplôme qui se plaçait bien sur le marché du travail. Comme j'adorais l'anglais, le BTS secrétariat commercial bilingue a été comme une évidence dans le choix de ma formation. Entre le bac et le BTS, je suis partie un an en Grande-Bretagne pour perfectionner mon anglais. Après l'obtention de mon BTS j'ai acquis mes premières expériences professionnelles par le biais de l'intérim. Puis j'ai pris goût à l'intérim et j'ai continué par choix et surtout par plaisir. Au contact de toutes les personnes avec qui j'ai travaillé, j'ai expérimenté des méthodes de travail variées, travaillé dans des structures de taille différente, entreprises privées ou fonction publique, avec des modes d'organisation différents et surtout une richesse dans les contacts, les échanges, les acquis et aussi cette nécessité de suivre le mouvement, de se remettre en cause et de continuer à évoluer.

Depuis 10 ans je travaille dans le même établissement dont la taille et la grande variété des thématiques et des directions/services permettent de bouger par la voie de la mobilité interne.

Compétences déployées :
Adaptabilité, esprit d'équipe, autonomie, initiative, disponibilité, outils bureautique, organisation

Verbes les plus utilisés :
Prévoir/anticiper, organiser, faire, communiquer

Tâches réalisées :
Accueil téléphonique - traitement du courrier - tenue des agendas, conception, rédaction de documents, saisie et mise en forme, organisation des réunions, des déplacements France et étranger, gestion des moyens locaux, équipement bureautique

LES FORMATIONS

Les formations en gestion administrative, une filière en émergence pour des emplois qualifiés du niveau IV au niveau I.

La gestion administrative est un domaine professionnel regroupant des activités résolument transversales, mobilisant un large éventail de compétences exploitées dans des contextes très diversifiés. C'est pourquoi les formations en gestion administrative doivent permettre à de jeunes professionnels d'acquérir des compétences, des connaissances, des techniques, des gestes suffisamment transférables à n'importe quel contexte professionnel, mais aussi permettre à de moins jeunes de valoriser leur expérience de contextes métier spécifiques en vue d'accéder, par leur « multivalence », à un haut niveau de mobilité.

Différents parcours de professionnalisation pour parvenir à un métier...

Il existe donc différents parcours pour accéder aux métiers de la gestion administrative. En formation initiale, les voies professionnelle et technologique concourent à la construction d'un projet professionnel, en visant chacune des objectifs différents.

Ainsi le niveau IV de formation constitué par le baccalauréat professionnel gestion administration, vise principalement la maîtrise de situations de travail, dans différents contextes. Le jeune lycéen ou apprenti doit ainsi pouvoir enchaîner différentes situations professionnelles, au sein des processus administratifs tout en s'adaptant à la diversité des contextes organisationnels. Il est donc conduit en permanence à traduire des connaissances « en actes », à mobiliser des ressources diverses

pour faire face aux situations professionnelles emblématiques du métier.

Le niveau III de formation, constitué par les BTS, suppose non seulement de pouvoir traiter les situations professionnelles mais aussi de maîtriser, voire modifier les processus qui les sous-tendent. C'est ainsi qu'un technicien supérieur doit pouvoir appréhender son activité par rapport à l'ensemble des activités de l'organisation, de l'entreprise, du service. Cela nécessite de bien maîtriser les concepts technologiques qui renvoient à l'observation des pratiques de gestion dans les organisations, à leur analyse et leur compréhension préalablement à toute forme de professionnalisation. C'est tout l'objet du **baccalauréat technologique** sciences et technologie du management et de la gestion que de donner les clés conceptuelles pour comprendre les processus administratifs mis en œuvre dans n'importe quel type d'organisation.



PARCOURS

Malika

Assistante conseil en gestion administrative pour artisans et TPE - FFMAS Isère

Après vingt ans d'expérience professionnelle dans le domaine du secrétariat de direction au sein d'une société multinationale, Malika décide de faire évoluer sa fonction par le biais de la formation continue :

- ADEA « Assistante de dirigeants d'entreprise artisanale » formation organisée par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Grenoble, en 2009.
- Une licence professionnelle en « Management des organisations - spécialité Développement de la TPE » à l'Université Pierre-Mendes France de Grenoble, en 2011.
- Master 2 en Management administration des entreprises - MAE à l'IAE (Institut des administrations des entreprises) obtenu en Juin 2014.

Son objectif :

- S'offrir un savoir-faire universitaire de gestion, pour compléter un savoir-faire professionnel
 - Acquérir des connaissances supplémentaires pour donner naissance à un nouveau projet professionnel
 - Mettre son expérience professionnelle au profit de très petites entreprises
- Malika, prestataire de services administratifs auprès d'artisans, de TPE, veille au bon fonctionnement des organisations et gère la surcharge de travail administratif des dirigeants d'entreprises.

On comprend mieux ici ce que peut recouvrir un parcours conduisant au niveau III du BTS : un bachelier technologique aura d'abord à acquérir une professionnalité qu'il pourra aisément replacer dans un contexte plus général ; un bachelier professionnel devra enrichir son expérience professionnelle par une meilleure compréhension des enjeux et de l'organisation administrative générale.

Pour ce qui concerne la gestion administrative, les parcours peuvent ainsi conduire de jeunes bacheliers professionnels ou technologiques, par des chemins d'apprentissage différents, à de nombreux BTS aux contextes professionnels plus ou moins marqués (cf. schéma ci-contre).

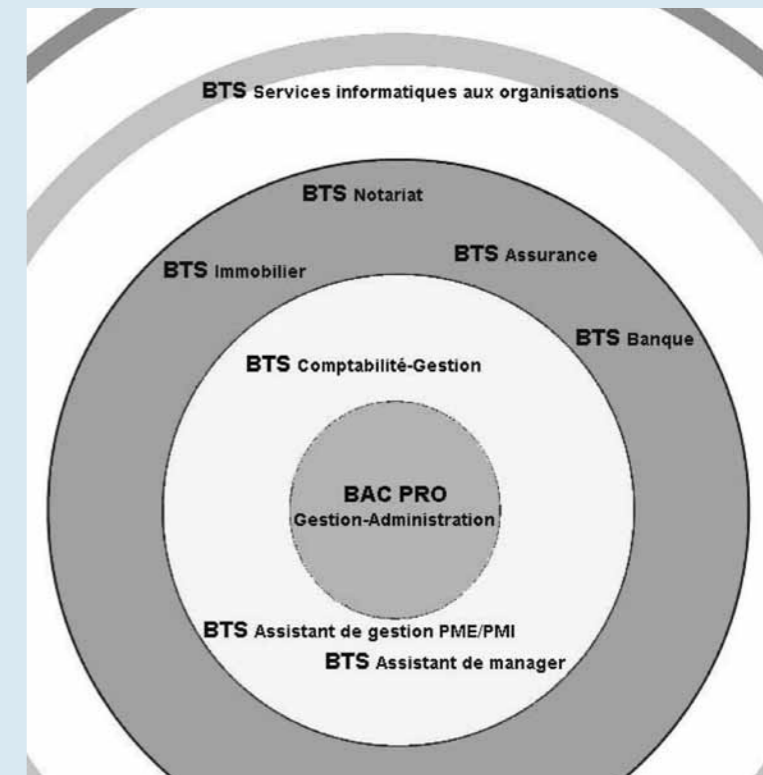
Mais les parcours de professionnalisation peuvent aussi déboucher sur des spécialisations, nécessitant de maîtriser des contextes métiers complexes ; tel est l'objet principal des licences professionnelles proposées dans les domaines de la gestion ou de l'administration. Chaque jeune peut toutefois commencer cette spécialisation métier dès le baccalauréat professionnel ou le BTS, en y ancrant ses stages et périodes de formation professionnelle.

Le paysage des formations administratives dessine un spectre à partir des formations de niveau IV des voies professionnelle, baccalauréat professionnel Gestion Administration (GA) et technologique, baccalauréat technologique Sciences et Technologies du Management et de la Gestion (STMG).

Le niveau III, constitué par les BTS et les DUT, vise une « professionnalisation administrative », désormais mieux articulée. Des formations qui permettent d'avoir une vision plus globale de l'action administrative ou des formations qui permettent une spécialisation composent l'offre de formation en licence professionnelle et en master professionnel.

Un parcours en formation initiale peut se construire dès le niveau IV de formation jusqu'au niveau I, en voie scolaire comme en apprentissage. Ce parcours peut aussi être un mixte entre les deux voies de formation. Ce qui est intéressant d'observer c'est le rapprochement de plus en plus grand entre les intentions de formation des deux statuts. Dans le domaine de la gestion administrative, comme ailleurs, c'est bien l'alternance pédagogique qui est à l'œuvre dans le processus de professionnalisation que ce soit pour l'apprentissage ou pour la voie scolaire. De même la réflexion sur la place de la culture générale est présente dorénavant dans les deux modalités de formation.

La liberté de choix entre la voie de l'apprentissage et la voie scolaire est une réalité qui s'offre à tous, portée par des motivations individuelles différentes (nécessité économique, implantation géographique des formations, souhait de spécialisation accrue, etc.).



Le schéma représente l'ensemble des formations en gestion administrative. Plus on s'éloigne du centre de la cible, plus on passe de métiers transversaux à des métiers sectoriels. Le bac technologique ne visant pas l'insertion professionnelle immédiate ne fait pas partie du schéma.

La VAE, levier de reconnaissance et d'évolution professionnelle

La validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître l'expérience, notamment professionnelle, pour attester de compétences développées. Dans le domaine de la gestion administrative, la VAE peut permettre de reconnaître des professionnels issus de contextes économiques très larges et différents. La gestion administrative est un domaine d'activité où l'évolution professionnelle est tout à fait possible. La diversité des emplois le permet. Beaucoup de personnes actives dans cette filière professionnelle ont accédé à un premier emploi en ayant une première qualification de niveau V (CAP/BEP). Les évolutions technologiques, les changements au sein des organisations ont fait évoluer leur travail et leur ont permis d'acquérir de nouvelles compétences qui peuvent tout à fait être reconnues par une démarche de VAE.

Le baccalauréat professionnel Gestion Administration

Le baccalauréat professionnel GA représente un choix construit pour un premier niveau de qualification professionnelle.

La voie professionnelle ou plutôt l'enseignement professionnel, prend en charge des jeunes dans le cadre d'un projet éducatif plus large pensé pour eux. Il s'agit d'accompagner des élèves ou apprentis en conjuguant trois processus de transformation du jeune : la scolarisation, la socialisation et la professionnalisation.

Culture quantitative et culture documentaire : des éléments clés

Dans la filière gestion administrative, l'insertion pertinente au niveau IV est dans tout type de structure qui recherche du personnel multivalent (TPE, PME, artisans, associations, etc). Cette multivalence permet au gestionnaire administratif d'être un spécialiste des documents de gestion. Il s'appuie d'une part sur une culture quantitative - manipuler, analyser des chiffres, des données comptables, des données de gestion- et d'autre part sur une culture documentaire - concevoir, organiser des documents- maîtriser les formulaires et documents type, traiter les documents de gestion (factures, déclarations). L'insertion professionnelle repose donc plus sur l'adaptation à une fonction qu'à un métier proprement dit. Cela conduit donc à interroger la formation et notamment l'alternance pédagogique mise en place : il s'agit d'introduire une dynamique permanente entre les acquis en milieu professionnel et leur réinvestissement en formation. Plus que l'acquisition de pratiques proprement dites, les périodes de formation en milieu professionnel sont l'occasion de vivre des situations professionnelles qui sont ensuite réinvesties en formation, qui sont débattues, partagées, conceptualisées à partir d'outils adaptés, pour que chacun acquiert les connaissances et les compétences et intériorise les règles des métiers de la gestion administrative. Ces deux axes, multivalence et intelligence des situations professionnelles, associés à de nombreuses expériences, dessinent le profil du nouveau « gestionnaire administratif », dont on sait que l'appellation/emploi peut varier selon les contextes où il intervient.

Bac GA : le seul diplôme de niveau IV

Pour les métiers administratifs, le baccalauréat professionnel gestion-administration est le seul diplôme de niveau IV . Par son action et son professionnalisme, le gestionnaire administratif tient une place centrale d'interface relationnelle avec tous les acteurs externes et internes de l'entité où il travaille. Ainsi il participe à la qualité des relations administratives avec les clients, les fournisseurs, les tiers, mais aussi avec

le personnel en participant ainsi à renforcer la cohésion sociale. De plus, il contribue en permanence à l'amélioration de la productivité administrative, et sait aussi accompagner administrativement des projets. Le gestionnaire administratif s'adapte à des situations professionnelles de complexité différente, comportant souvent des imprévus, des problèmes à traiter ; on sait compter sur son sens de l'organisation. Il développe donc des compétences relationnelles, comportementales fort utiles notamment pour favoriser le travail en équipe. Enfin, cela suppose qu'il puisse être autonome et s'auto-évaluer grâce à sa capacité réflexive.

La structuration du référentiel du diplôme est légitimée par son ancrage dans le métier de gestionnaire administratif. Les enseignements sont organisés autour de 4 pôles de situations professionnelles et non autour de disciplines à enseigner.

Une pédagogie innovante

Le référentiel du bac GA traduit aussi un modèle de professionnalisation construit à partir des activités professionnelles. Chaque jeune peut vivre et accumuler des situations de travail, affronter leur variabilité en termes de complexité et d'aléas pour acquérir les compétences du référentiel. Les retours réflexifs sur les activités sont favorisés en permanence. L'alternance pédagogique et physique est effective car il est expressément demandé que les situations vécues en entreprise soient réinvesties en formation (voir ci après le rôle du passeport professionnel). Tout comme il existe par ailleurs des simulateurs de vol, des « simulateurs administratifs » ont été installés dans les établissements pour plonger les élèves dans des univers professionnels les plus proches de la réalité. Les jeunes y vivent des scénarios pédagogiques en occupant des rôles bien définis, en vivant des événements et des situations professionnelles appartenant au quotidien du gestionnaire administratif tout en laissant du temps à l'acquisition de connaissances, à l'échange avec les formateurs et professeurs.

Ces « simulateurs » sont constitués d'espaces aménagés et d'un environnement technologique reproduisant les conditions du métier, notamment avec l'usage généralisé des progiciels de gestion intégrée (PGI) ou, en anglais, Enterprise Resource Planning (ERP). Un espace professionnel dédié permet de quitter le mode frontal pour aller vers un espace professionnel polyvalent, composé de postes informatiques organisés en étoile, d'un espace accueil et d'une salle de réunion. Cette nouvelle organisation

de l'espace favorise le travail en autonomie, confronte le jeune aux règles de la vie professionnelle, encourage le travail en équipe et induit un changement de statut pour l'élève ou l'apprenti qui passe d'un environnement-classe traditionnel à un environnement type entreprise.

C'est pour cela qu'une innovation a été créée : le générateur d'activités qui permet aux professeurs, aux formateurs d'individualiser la formation en proposant une quantité d'activités variables et plus ou moins complexes, en fonction de la capacité des élèves ou apprentis, le tout dans un contexte de travail collaboratif.

Des « ateliers rédactionnels » ont été mis en place pour répondre à une exigence forte du métier. Ce qui est nouveau, c'est que dans ces ateliers, les jeunes travaillent l'orthographe, la syntaxe, la grammaire mais à partir des situations de travail et donc de documents professionnels. Pour cela, ils bénéficient dans ces ateliers de l'accompagnement conjoint d'un professeur de lettres et d'un professeur d'économie gestion.

Le passeport professionnel au service de l'alternance

Un passeport professionnel collecte l'ensemble des situations professionnelles rencontrées par le jeune au cours de sa formation. C'est pour lui un outil de traçabilité de ses expériences et de ses connaissances qui peut être renseigné tant dans l'établissement de formation que dans les lieux de stage ou d'apprentissage, ce qui fait du passeport le support privilégié de l'alternance.

Il permet à l'équipe pédagogique d'avoir une vision globale des situations professionnelles traversées par chaque jeune, de ses acquis. Les formateurs ou professeurs peuvent ainsi créer des groupes de besoins mais aussi éditer des documents de synthèse, individuels ou collectifs permettant le pilotage pédagogique.

Le passeport professionnel est également support à la certification. L'enseignant ou le formateur suit et évalue, en présentiel ou à distance, au fur et à mesure, les situations rencontrées et les compétences mises en œuvre par l'élève ou l'apprenti. Ce suivi s'effectue en collaboration avec le tuteur professionnel ou le maître d'apprentissage. Mais l'intérêt du passeport va bien au-delà car il permet d'accompagner le jeune tout au long de son parcours et tout au long de sa vie : outil de positionnement à l'entrée d'une formation post-bac, support pour l'accompagnement en VAE, aide à la construction de CV, à la préparation d'entretiens de recrutement, à l'insertion professionnelle.

Les PFMP et la professionnalisation

Les stages, encore appelés périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) contribuent à l'expérience professionnelle en permettant au jeune d'alimenter son passeport professionnel de situations réelles vécues ou observées. La durée des PFMP est de 22 semaines sur les trois années du cursus et chaque PFMP donne lieu à une évaluation réalisée par le référent professionnel (tuteur, maître d'apprentissage, responsable).

Les lieux de stages possibles sont extrêmement variés car de très nombreuses entités, organisations comportent des activités de gestion administrative. Entreprises, collectivités, associations, administrations sont concernées mais aussi, et c'est ce qui est nouveau avec le Bac GA, les établissements scolaires qui sont désormais des lieux de formation à part entière. Les élèves peuvent ainsi évoluer dans différents services comme l'accueil, l'intendance, les secrétariats, la vie scolaire, au gré de leur formation .

Attestations de compétences et certifications pour faire la différence aux yeux d'un recruteur !

Les acquis développés dans le cadre des formations de la gestion administrative peuvent aussi être validés par d'autres types de certifications complémentaires qui peuvent faire la différence dans un C.V. et auprès d'un employeur.

Les ateliers conjoints (enseignement de spécialité et enseignement de lettres et/ou enseignement de spécialité, enseignement de langue vivante) permettent ainsi d'envisager la « certification Voltaire » qui atteste un niveau en orthographe française, le TOEIC qui évalue le niveau d'anglais à l'écrit et à l'oral tandis que le TOEFL valide l'aptitude à utiliser et comprendre la langue anglaise. Rappelons aussi que toute expérience de mobilité à l'étranger est désormais valorisable au baccalauréat par une « épreuve facultative de mobilité »

Au niveau numérique, l'activité des métiers de la gestion administrative s'inscrit dans un environnement de travail très riche et porteur d'apprentissages. Messagerie électronique, espaces de travail collaboratifs, sites marchands, outils de gestion du temps, outils de suivi de projets et progiciels de gestion intégrés (PP) font partie du quotidien de la formation ce qui facilite l'accès au Certificat Informatique et Internet (C2i) qui atteste l'acquisition de compétences numériques et dont le niveau 1 est désormais requis pour les études supérieures.

Questions-réponses

A travers des témoignages d'élèves, le site du Cerpeg (Centre de ressources pour l'enseignement en économie-gestion) répond à différentes interrogations sur la formation au bac GA.

Qu'est-ce que le passeport professionnel ?

« Le passeport est un endroit où je retrouve tout ce que j'ai fait pendant ma formation ».

Quelle utilisation fais-tu du passeport professionnel ? Quel est, pour toi, son intérêt ?

- « Quand tu écris dans ton passeport, tu as le temps de revoir ce que tu as fait et de comprendre comment tu as fait ».
- « Je comprends mieux car cela m'aide à mettre des mots sur ce que j'ai fait ».

Qu'est-ce que la PFMP ?

« Le stage permet de changer de lieu, d'outils et de personnes. C'est pour découvrir le monde du travail. »

Comment se passe une séance en espace pro ?

- « On a l'impression d'être dans une vraie entreprise, j'aime bien car on fait des missions et on se comporte comme des professionnels. »

- « Chacun a une fonction. On est plus autonome qu'avant. »

- « J'aime bien cette façon de travailler car on est responsable et on n'est pas considéré comme des élèves mais comme des professionnels. »

Quels progrès as-tu réalisés ?

- « Désormais, avant de poser une question je réfléchis à une solution et parfois j'arrive à me débrouiller seul. Je suis plus autonome dans les travaux effectués. »

- « J'ai un meilleur comportement. Les profs me font confiance et mes résultats ont évolué en communication et en français, ce qui me motive pour avoir mon BEP et mon bac. »

EN BREF

Rappel : le baccalauréat professionnel GA se prépare en 3 ans après la sortie du collège
Effectif d'élèves concernés : 98 000 soit 18% des effectifs inscrits en bac professionnel
(Source DEPP)

Quatre pôles de situations professionnelles :

Gestion administrative...

• (Pôle 1) ...des relations

externes ;

• (Pôle 2) ...des relations avec

les personnel ;

• (Pôle 3) ...interne ;

• (Pôle 4) ...des projets.

Poursuite de professionnalisation en BTS

Les voies technologique et professionnelle ont toutes deux un rôle à jouer dans la poursuite de leurs élèves au niveau des BTS. Les bacheliers technologiques de la série STMG, et tout particulièrement ceux qui ont suivi les spécialisations « Ressources humaines et communication » et « Gestion et finance » ont vocation naturelle à se diriger vers les BTS de la filière gestion administrative.

Les bacheliers professionnels « Gestion Administration » le peuvent tout autant, même s'ils ont déjà acquis des compétences nécessaires à une insertion professionnelle.

Il est difficile encore d'établir des prévisions de flux de jeunes issus de la voie technologique et professionnelle dans cette filière avant 2015.

En formation initiale (statut scolaire et apprentissage) comme en formation continue, il existe des BTS directement en lien avec la gestion administrative : BTS AG (assistant de gestion de PME-PMI) ; BTS AM (assistant de manager) ; BTS CG* (comptabilité et gestion) à côté d'autres BTS, spécialisés par secteurs d'activité (immobilier, banque, assurance, notariat). Ils ne sont pas tous ici présentés. Le tableau ci-dessous présente une comparaison des ceux qui sont en lien direct avec la filière présentée.

La spécialisation de chacun de ces BTS, porte sur le traitement de l'information, à travers ses finalités et ses outils.

Ateliers professionnels...

À l'image de ce qui se passe en bac GA, tout au long des deux années de formation, les étudiants en BTS développent leur professionnalité dans le cadre de périodes de stage (immersion en entreprise) et aussi dans le cadre « scolaire » en participant à des ateliers professionnels où ils se trouvent en situation réelle de travail accompagnés par des enseignants qui interviennent en complémentarité.

... et passeport professionnel

De même, l'ensemble de l'expérience professionnelle vécue par l'étudiant sera consignée dans son passeport professionnel qui recense l'ensemble des situations professionnelles rencontrées – y compris donc avant le BTS – par le candidat au cours de sa formation. Là aussi, le passeport est l'un des instruments de la professionnalisation du candidat et sert de support à l'évaluation dans le cadre des épreuves d'examen. Il est également un outil pertinent pour la recherche d'emploi postérieure à la formation.

*Le BTS CG vient d'être rénové ; il sera en application dès la rentrée 2015

Référentiels et Europe

Le **BTS AG** est « à référentiel commun européen ».

Le **BTS AM** s'inscrit dans le cadre du projet Euro-Ast (référentiel commun à 9 partenaires européens).

BTS Assistant de gestion de PME-PMI	BTS Assistant de manager	BTS comptabilité gestion
L'assistant de gestion exerce sa mission auprès du chef d'entreprise d'une petite ou moyenne entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il en est le collaborateur direct. Cette mission se caractérise par une forte polyvalence à dominante administrative. De manière générale, l'assistant est amené à attirer l'attention du chef d'entreprise sur les problèmes et/ou opportunités repérés, et ainsi à lui formuler des propositions d'actions.	L'assistant de manager(s) exerce ses fonctions au sein de tout type et toute taille d'organisation. Son activité est essentiellement de nature relationnelle, organisationnelle et administrative. De manière générale, l'assistant de manager accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, suit son (leur) travail. Il développe une capacité d'anticipation, d'initiative, en plus d'être force de proposition.	Le technicien supérieur en comptabilité gestion peut prétendre à une insertion tant dans une entreprise que dans une entreprise spécialisée, c'est-à-dire dans un cabinet comptable. La mission globale du titulaire du BTS CG consiste à prendre en charge les activités comptables et de gestion, dans un contexte réglementaire à la fois précis, exigeant et évolutif.
Des contenus professionnels communs aux formations de l'économie gestion - Culture générale et expression ; langue vivante étrangère - Economie et droit, management, pour une culture commune dans le domaine de l'environnement économique des entreprises. - Culture numérique... - Stages en milieu professionnel répartis pendant la formation		
Le stage en milieu professionnel est décomposé en : - « Missions professionnelles de préparation et de suivi » : 10 demi-journées au maximum par année scolaire ; - « Périodes d'immersion totale en entreprise » : 12 semaines sur la durée de la formation.	La durée des stages en milieu professionnel est de 12 semaines sur les deux années.	La durée des stages est de 10 semaines sur les deux années de formation.



© Fotolia

Formations professionnelles à l'université

Les formations dans ce domaine vont désormais au-delà du niveau III de qualification. Elles permettent d'accéder au niveau universitaire par une poursuite de formation supérieure. C'est une avancée significative qui permet aux entrants dans cette filière d'aller jusqu'au plus haut niveau de qualification. Les formations correspondantes s'inscrivent ainsi dans un cursus de bac+2, bac+3, bac +5.

DUT

Dans la filière de la gestion administrative, le **DUT Gestion administrative et commerciale des organisations (GACO)** se présente comme étant le plus généraliste. Son objectif est de former des étudiants capables d'assister des responsables d'entreprises de PME PMI en gestion et communication. Il prépare les étudiants à être polyvalents dans les domaines de la gestion administrative et commerciale, compétents dans les technologies de l'information et de la communication et capables, à terme, de secondier le dirigeant d'une petite entreprise. Projets et stages contribuent à leur professionnalité.

Il existe bien d'autres DUT du domaine tertiaire qui souvent sont déjà plus spécialisés notamment autour des ressources humaines.

Licence professionnelle

Cette année d'études après un bac+2 est conçue dans un objectif d'insertion professionnelle directe tout en répondant aux engagements européens qui prévoient un cursus licence adapté aux exigences du marché de travail en Europe ainsi qu'à la demande de

nouvelles qualifications, placé entre le niveau technicien supérieur et le niveau ingénieur-cadre supérieur. Les licences professionnelles sont réalisées en étroite relation avec le monde économique environnant, facilitant ainsi l'insertion professionnelle des diplômés. Il y a de très nombreuses spécialités de licences professionnelles. Celles qui sont le plus dans le droit fil des métiers de la gestion administrative correspondent à des spécialisations dans des domaines d'activités tertiaires (immobilier, notariat...), juridiques comme assistant juridique, la GRH (métiers de la gestion des ressources humaines : assistant) ou dans le domaine de la fonction territoriale (métiers de l'administration territoriale).

Masters professionnels

Les masters à finalité professionnelle sont accessibles après une licence générale ou professionnelle.

Chaque université présente différents masters relevant du champ de la gestion administrative avec un haut niveau de qualification et de spécialisation. Ils portent souvent dans leur dénomination les termes de gestion/administration visant l'ensemble des activités de l'entreprise ou associés à un domaine particulier comme la GRH (gestion des ressources humaines), la gestion de projets ou encore visant des compétences spécifiques à la gestion administrative des collectivités territoriales.

Dans cet ensemble il faut faire place également aux **masters MEEF** (métiers de l'éducation, de l'enseignement et de la formation) qui permettent d'accéder au professorat de l'économie et gestion.

Diplôme visé	Niveau d'entrée
DUT (diplôme universitaire de technologie)	Après un baccalauréat général ou technologique (plus rarement après un baccalauréat professionnel)
Licence professionnelle	Après un BTS ou un DUT
Master à finalité professionnelle	Après une licence

CARNET D'ADRESSES

www.ffmas.com

Le site de la Fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat

www.iut-gaco.net

Le site des DUT Gestion administrative et commerciale des organisations

www.cerpeg.ac-versailles.fr

Le site du Centre de ressources de professeurs d'économie et gestion

www.crcom.ac-versailles.fr

Ressources pédagogiques en Communication/Management/Économie-Droit

www.education.gouv.fr

Le site du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Son groupement d'établissements publics locaux d'enseignement (gréta) pour la formation continue des adultes au niveau académique

www.afpa.fr

Le site de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes

www.onisep.fr

Le site de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions.

www.cncp.gouv.fr

Le site de la Commission nationale de la certification professionnelle

Monique Jany, présidente



La FFMAS représente la profession des acteurs administratifs

La Fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat (FFMAS) est le porte-parole de l'ensemble des acteurs administratifs qui, jusqu'en 2005, n'étaient pas dotés d'une représentation professionnelle officielle. Elle a été fondée en 2005 par un réseau d'associations régionales.

Monique Jany, sa présidente en précise les objectifs :

« La FFMAS représente la profession au plan national et international. Nous voulons être l'organe officiel représentant les professionnels de la fonction, qu'il s'agisse d'assistants généralistes ou spécialisés, de secrétaires, d'adjoints de direction, quels que soient la taille, le type d'organisation et le secteur d'activité (TPE, PME, multinationales, public, privé, associatif, collectivités, structures internationales, professions libérales, statut indépendant) sans oublier les responsables de l'enseignement et les apprenants.

Nous souhaitons développer le sentiment d'appartenance à une communauté professionnelle organisée et fédérée sous une bannière identifiable, favoriser l'émergence d'une identité professionnelle et accroître la visibilité de la profession

Nous déployons une veille métier, une mission prospective et un observatoire afin d'informer sur les transformations des organisations, les mutations de la profession, les nouvelles exigences de qualification exprimées par les managers.

Nous donnons des avis sur les dispositifs de formation et de perfectionnement, nous informons sur les leviers de la carrière et les dispositifs de formation tout au long de la vie.