Région Auvergne-Rhône-Alpes

JOURNEE AVEC LES COLLABORATEURS TERTIAIRES

J'ACT 2017

Source : Extraits autorisés du compte rendu élaboré par le comité de pilotage.

La journée Avec les Collaborateurs Tertiaires – J'act 2017, a eu lieu au lycée François Rabelais ce jeudi 2 février. Orientée vers les métiers de la filière tertiaire (assistant(e), gestionnaire, office manager, chargé(e), adjoint(e), attaché(e), executive assistant, etc.), cette action événementielle a été organisée conjointement par le corps d'inspection et le CFA AL – GIPAL

Elle a réuni corps d'inspection (IEN-ET, IA-IPR, Inspection Générale), professeurs (BTS AG, BTS AM, Baccalauréat professionnel GA), étudiants (BTS AM, BTS AG) et professionnels mais aussi les délégations académiques (GIPAL, DAFPIC…) autour de temps d'échanges et de mutualisation sur les métiers d'assistants et/ou de collaborateurs tertiaires.

OBJECTIFS

Une triple ambition à l'origine de cette rencontre :

- ***Montrer la diversité des métiers et les évolutions récentes des activités***, dont les contours et la nature ont fondamentalement changés ces dernières années, installant les assistants comme des leviers opérationnels de la performance des organisations.
- ***Nourrir la réflexion sur l'adaptation de la formation (rénovations en cours)*** : les enseignants doivent connaître et comprendre les attentes du marché du travail pour contextualiser leurs pratiques de formation et donner du sens aux enseignements. Sont concernées les sections de BTS Assistant de manager et Assistant de gestion PME-PMI, mais également le baccalauréat Sciences et Technologies du Management et de la Gestion et le baccalauréat professionnel Gestion Administration ;
- ***Renforcer la relation École-Entreprise*** : les rencontres entre professeurs et intervenants professionnels s'avèrent plus que nécessaires à la crédibilité de nos formations. L'entreprise a également besoin de connaitre le partenaire Education nationale et cette proximité relève maintenant d'une logique « gagnant - gagnant ».

APPORTS DES DÉBATS

Les métiers de collaborateurs tertiaires sont avant tout des métiers de relation et de la communication multiforme et multimodale. Mais ils exigent aussi des compétences techniques et organisationnelles, lesquelles prennent appui sur un socle de compétences numériques. En cela, la maîtrise des outils est devenue essentielle mais plus encore leur usage rationnel et pertinent avec une capacité certaine à produire rapidement de l'information fiable.

L'assistant effectue par ailleurs un « travail d'interface dynamique », dans l'empathie, l'échange, la responsabilité de ses actions. La relation collaborateur/responsable est fondée sur la confiance, le respect mutuel et parfois la complicité. Mais cela se construit avec le temps, avec la performance. D'ailleurs, une question majeure se pose au niveau de la formation : est-il opportun pour un jeune de réaliser des stages dans des structures multiples, ou faut-il au contraire, privilégier un lieu unique au sein duquel la relation pourra se construire puis s'épanouir ?

La FFMAS, représentée par sa Déléguée Régionale Auvergne-Rhône-Alpes, *Sylvia Riondet-Delion*, et son experte Métier au sein de l'Observatoire métier de la FFMAS, *Annie Gonod*, a animé tout au long de la matinée un speed meeting sur le thème :

« *Quel regard les organisations professionnelles portent-elles sur les métiers et leurs évolutions* ».

Nous avons surtout mis l'accent sur les travaux de l'Observatoire de la FFMAS, initiés en 2012 et menés par *François Granier*, sociologue-chercheur au CNRS, qui montrent l'enjeu majeur d'identifier les compétences comportementales et professionnelles émergentes dans des environnements socio-professionnels mouvants, afin de faire évoluer les objectifs des formations initiales et d'imaginer des parcours de carrière réellement qualifiants et valorisants.

Nous avons mis en exergue la recomposition significative de ces métiers induite par un fort impact des technologies de l'information et de la communication, requérant de fortes exigences de technicité dans le cœur de métier, mais également de fortes attentes d'expertise, de spécialisation de la part des prescripteurs.

Annie Gonod s'est appuyée sur les statistiques régionales, des projets de recrutements, en 2016, en Auvergne Rhône Alpes, toutes dénominations confondues pour les métiers administratifs (plus de 200). Les enseignants présents ont pu constater une hausse d'environ 7% des besoins de main d'œuvre dans nos métiers (ce qui corrobore une employabilité avérée pour ces métiers dans la région) mais également le pourcentage annoncé par les employeurs quant aux difficultés de recrutement, 24,7 % (*Source Pôle emploi* http://statistiques.pole-emploi.org/bmo) et l'importante part, souvent ignorée, des emplois saisonniers.

Tous secteurs confondus, sans les cadres

Nombre de projets France entière	Part de difficiles	Part de saisonniers
93 377	20,7 %	31,5 %
Nombre de projets Auvergne Rhône-Alpes	Part de difficiles	Part de saisonniers
10 922 (10 238 en 2015) + 6,68 %	24,7 % (19,6 % en 2015)	29,4 % (26,8 % en 2015)

M PAGUET, IGEN groupe économie *et* gestion, a rappelé que l***'écriture des diplômes professionnels*** s'inscrit, elle aussi, dans un cadre partenarial. Elle résulte d'une coopération entre des professionnels, dont la FFMAS, et l'Éducation Nationale dans les Commissions Professionnelles Consultatives (CPC).

DEMAIN

Nous allons continuer notre synergie avec les établissements de formation de la région, en accord avec M DIRY, IPR économie et gestion (en charge des BTS AM et PME-PMI sur l'académie de Lyon) et Mme VASSAL, EN/ET Économie Gestion (en charge des bac pro GA sur l'académie de Lyon.
Plusieurs enseignants ont déjà sollicité nos interventions…. À suivre donc !

Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat
Région Auvergne Rhône-Alpes
✉ **contact@ffmasisere.com**
www.ffmas.com

13/02/2017