

CONDITIONS D'ACQUISITION DE LA PROFESSIONNALITÉ

ANNEXE III

ANNEXE III a PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL	
ANNEXE III b PASSEPORT PROFESSIONNEL	
ANNEXE III c SAVOIRS RÉDACTIONNELS	

PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ANNEXE III a

1. Présentation générale des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

Garants de la qualité du diplôme et de sa cohérence avec les opportunités, évolutions et contraintes des métiers relevant de la gestion administrative, les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) constituent un gage d'insertion professionnelle et participent à la formation des candidats au baccalauréat professionnel Gestion Administration.

La nécessaire diversité des PFMP et leur qualité reposent sur un engagement pédagogique des trois partenaires suivants :

- les organisations d'accueil qui reçoivent le futur bachelier et lui proposent des situations professionnelles lui permettant d'acquérir des compétences qui correspondent au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'élève, le stagiaire, l'apprenti, qui, avec l'organisation d'accueil, les référents professionnels (tuteur, maître d'apprentissage, responsable) et l'équipe pédagogique, définit et s'approprie les objectifs et les contenus de ses missions, s'immerge dans des situations professionnelles réelles et consolide ainsi ses acquis au service de son projet professionnel ;
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce que les expériences acquises en PFMP soient réinvesties en formation et transférables à d'autres situations professionnelles de même nature.

Les PFMP peuvent se dérouler dans tout type d'organisation proposant des activités de gestion administrative et, plus précisément, permettant de rencontrer tout ou partie des situations professionnelles décrites dans le référentiel.

Peuvent être ainsi, entre autres, concernées les entreprises d'artisanat, les commerces, les TPE, les PME-PMI, les ETI, les GE, les collectivités territoriales, les administrations, les associations.

A moins que cela participe d'un choix assumé du candidat par rapport à son projet professionnel, diversifier les lieux d'accueil n'est pas une exigence du référentiel ; car ce n'est pas tant la diversité des lieux de PFMP qui est synonyme de professionnalité que la diversité et la richesse des situations professionnelles rencontrées.

2. Objectifs

Les PFMP doivent permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer la connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Elles contribuent à l'expérience professionnelle en alimentant le passeport professionnel de situations réelles vécues ou observées ; à ce titre, elles concernent directement l'unité U3 de certification et les sous-épreuves E31 : Gestion des relations administratives externes, E32 : Gestion administrative interne, E33 : Gestion administrative des projets.

Les PFMP constituent des moments privilégiés pour :

- rencontrer des situations professionnelles réelles, nécessitant une adaptation à l'imprévu ;
- découvrir la diversité des pratiques professionnelles de gestion administrative ;
- s'immerger dans des contextes professionnels variés, plus ou moins complexes et contraints, donc porteurs de socialisation par le travail ;
- construire une représentation du métier de gestionnaire administratif dans toutes ses dimensions : gestion administrative des relations externes, gestion administrative des relations avec le personnel, gestion administrative interne, gestion administrative des projets ;
- prendre conscience des exigences rédactionnelles imposées par le monde professionnel.

Au niveau opérationnel, les PFMP permettent notamment de :

- prendre en charge les différentes dimensions administratives des activités de l'organisation,
- assurer l'interface entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation,
- mobiliser une professionnalité relationnelle et rédactionnelle,
- inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions technologiques,
- assurer l'organisation et la gestion matérielle du service ou de l'entité.

3. Modalités

Les PFMP peuvent se dérouler dans les organisations citées plus haut ; elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et supposent un suivi et une approche interdisciplinaire qui combine les apports des enseignements professionnels et des enseignements généraux.

Le référent de la PFMP (tuteur, maître d'apprentissage, responsable) contribue à la formation de l'élève, du stagiaire ou de l'apprenti en étroite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, qui veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil.

Le suivi et l'accompagnement de l'apprenant dans la maîtrise des compétences professionnelles du diplôme se fait notamment à l'aide du passeport professionnel.

Chaque PFMP donne lieu à une évaluation générale et une évaluation spécifique des activités professionnelles, réalisée par le référent professionnel (tuteur, maître d'apprentissage, responsable).

L'évaluation générale porte sur les points suivants :

- l'adaptation au contexte professionnel et le respect des codes de l'organisation,
- l'intérêt porté à l'activité de l'organisation,
- l'intégration à l'organisation,
- la qualité des activités réalisées,
- la cohérence des résultats obtenus,
- la qualité d'expression professionnelle,
- la capacité à rendre compte.

L'évaluation des activités se fonde sur la capacité du candidat à affronter la complexité et les aléas des situations professionnelles, mais aussi à s'extraire des situations qu'il a vécues pour aborder d'autres situations comparables. Pour chaque situation professionnelle identifiée, l'évaluation utilisera les critères d'évaluation définis dans le référentiel de certification.

Chaque PFMP donne lieu à un compte-rendu d'évaluation, établi par le référent professionnel, dont le modèle national est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

IMPORTANT : le compte-rendu d'évaluation constitue un élément obligatoire du dossier des candidats présentant en CCF les sous-épreuves E31, E32, E33.

3.1 Voie scolaire

Les périodes de formation en entreprise sont obligatoires pour les candidats scolaires relevant d'une préparation en présentiel ou à distance.

Elles sont organisées avec le concours des milieux professionnels et l'équipe pédagogique participe à l'organisation et au suivi des périodes de formation en milieu professionnel conformément à la circulaire 2000-095 du 26 juin 2000 relative à l'encadrement des périodes en entreprise (BO n° 25 du 29 juin 2000).

La durée des PFMP, qui est de 22 semaines à effectuer sur les trois années (en incluant celles nécessaires à la validation du diplôme de niveau V), s'organise conformément à l'arrêté du 10 février 2009 relatif aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel (Bulletin officiel spécial du 19 février 2009). Dans le cas où le cycle se déroule sur 2 ans (élèves venant d'un CAP par exemple) la durée est ramenée à 16 semaines.

Le choix des dates des périodes de PFMP relève de l'autonomie des établissements, en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique, pour tenir compte des conditions locales.

La formation dispensée en milieu professionnel se déroule sous la responsabilité du chef d'établissement sur la base d'une convention, établie entre l'établissement d'enseignement et la structure d'accueil, conformément à la convention type définie par la note de service n° 2008-176 du 24-12-2008, Bulletin officiel n° 2 du 8 janvier 2009.

- Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention avec l'organisation en précise les modalités notamment celles relatives au suivi, sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.
- Si la PFMP se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.
- L'annexe pédagogique de la convention est établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) tuteur(s) : modes de relations à établir, types d'activités, objectifs et contenus de formation. Elle est définie en fonction du parcours professionnel analysé à l'aide du passeport professionnel.

Chaque période donne lieu, à l'occasion d'une visite dans la structure d'accueil, à l'élaboration d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur et un ou des membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre l'établissement de formation et l'entreprise.

Pendant la PFMP, le lycéen a obligatoirement la qualité de lycéen stagiaire et non de salarié. La présence continue du stagiaire dans l'organisation d'accueil est requise pendant toute la durée de la PFMP.

En fin de PFMP, une attestation est remise au stagiaire par le responsable de l'organisation d'accueil. Elle permet de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel en précisant au minimum les dates et la durée de la PFMP.

IMPORTANT : Cette attestation est un élément obligatoire du dossier du candidat pour se présenter aux sous-épreuves E31, E32, E33.

Pour chaque PFMP, le référent professionnel qui représente l'organisation d'accueil, accompagne le stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées. Il aide notamment l'élève à saisir les situations professionnelles dans le passeport

Afin d'en garantir le caractère formateur, la PFMP est placée sous la responsabilité pédagogique des professeurs intervenant dans la section. Ceux-ci définissent les objectifs de la PFMP et sa mise en place, assurent son suivi et l'exploitation qui en est faite et explicitent aux responsables des organisations d'accueil les objectifs, et plus particulièrement les compétences, que la PFMP vise à développer.

Aux termes de la circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 (BOEN n° 25 du 29 juin 2000), la recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

3.2 Voie de l'apprentissage

La formation en milieu professionnel se déroule conformément aux dispositions du code du travail. Elle s'articule avec la formation dispensée dans un centre de formation d'apprentis pour permettre l'acquisition des compétences définies dans le diplôme. Les activités exercées servent de support, via le passeport professionnel, au dossier prévu dans la définition des sous-épreuves E31, E32, E33. Pour les apprentis, les attestations sont remplacées par un certificat de travail de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

Chaque visite dans l'entreprise donne lieu à l'élaboration d'un bilan individuel établi conjointement par le maître d'apprentissage et un ou des membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre le centre de formation et l'entreprise.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes au moyen d'un document de liaison, et plus particulièrement de leur importance dans les épreuves professionnelles.

3.3 Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée des PFMP est de 22 semaines sur les trois années. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue.

La recherche de l'organisation d'accueil est assurée principalement par l'organisme de formation.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

À l'issue de sa formation, le candidat est en mesure de constituer le dossier défini dans les sous-épreuves E31, E32, E33.

b) Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans des activités représentatives des métiers de la gestion administrative. Ces activités doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à temps plein pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Sur la base de son expérience, le candidat constitue le dossier défini dans les sous-épreuves E3, E32, E33.

3.4 Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue) de l'un des cas précédents.

3.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

Sur la base de son expérience, le candidat constitue le dossier défini dans les sous-épreuves E31, E32, E33 en utilisant le passeport professionnel pour rendre compte de ses activités.

3.6 Positionnement

La durée minimale pour les candidats positionnés par décision du recteur est de :

- 10 semaines pour les candidats issus de la voie scolaire (article D. 337-65 du code de l'éducation) ;
- 8 semaines pour les candidats issus de la formation professionnelle continue.

4. Situations particulières d'aménagement de la durée de stage

La durée obligatoire minimale des PFMP est de 22 semaines.

Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'aménagement de la formation à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines.

Dans tous les cas, une dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

1. Le rôle du passeport professionnel dans la certification

Le passeport professionnel recense l'ensemble des situations professionnelles, réelles ou simulées, rencontrées par le candidat. Il décrit les situations professionnelles, les compétences mobilisées et les productions associées en reprenant la structure des pôles et des classes de situations du référentiel des activités professionnelles et du référentiel de certification.

Le passeport est donc, pour le candidat, un outil de traçabilité de ses expériences, de ses compétences, de ses connaissances et de ses productions.

Concrètement, le passeport professionnel est renseigné par le candidat qui repère, sélectionne et saisit les situations qu'il rencontre en milieu professionnel ou en établissement de formation. Il décrit chaque situation en la mettant en relation avec l'un des quatre pôles d'activités et avec la classe à laquelle elle appartient ; que ce soit pour le pôle 1 de « gestion administrative des relations externes », pour le pôle 2 de « gestion administrative des relations avec le personnel », pour le pôle 3 de « gestion administrative interne » ou pour le pôle 4 de « gestion administrative des projets ».

Le passeport professionnel constitue le support privilégié des sous-épreuves professionnelles E31, E32, E33 correspondant respectivement aux unités de certification U31, U32, U33 et aux pôles d'activités 1, 3 et 4 du référentiel. Il n'est cependant pas support de l'épreuve E2, correspondant au pôle 2, qui prend la forme d'une étude de cas écrite ponctuelle¹. Pour chaque épreuve, le candidat présente l'extrait imprimé du passeport correspondant aux situations professionnelles concernées.

Très généralement et quelle que soit l'épreuve, à partir des situations recensées dans le passeport, le candidat doit être en mesure de montrer son niveau d'appropriation de la situation professionnelle et justifier ses choix par une analyse réflexive. Il doit être également capable de transposer la situation à d'autres situations professionnelles, de même nature, en traitant différents éléments créant de la complexité et/ou des aléas.

IMPORTANT : le passeport constitue un support d'épreuve à partir duquel l'interrogation se construit ; il est donc obligatoire pour passer les épreuves concernées mais ne doit en aucun cas faire l'objet d'une évaluation spécifique.

2. La présentation et la mise à disposition du passeport professionnel

Le passeport professionnel doit être conforme au modèle fourni par la circulaire nationale d'organisation. Il se présente sous la forme d'un tableau vierge à renseigner, soit via une application téléchargeable soit, dans sa forme la plus élémentaire, via des fiches descriptives de situations professionnelles à compléter et dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

La description des situations professionnelles :

- met en relation les situations avec les classes de situations, les pôles et les compétences acquises ;
- décrit les composantes de la situation professionnelle et les éléments de contexte ;
- précise les productions résultant de l'activité personnelle du candidat. Le candidat doit être en mesure de présenter ces productions lors de l'interrogation.

Le candidat peut compléter ces informations par tout document à sa convenance qu'il mentionne en annexe et qui est donc susceptible d'être présenté au jury.

¹ Même si les situations professionnelles du pôle 2 ont toute leur place dans le passeport professionnel.

1. Les principes généraux

Si la maîtrise de la langue française est un gage de réussite dans tout type de métier, elle acquiert une importance particulière dans les activités professionnelles relevant de la gestion administrative.

Une réelle maîtrise de la langue est considérée comme la garantie que le gestionnaire administratif puisse représenter l'organisation qui l'emploie et en défendre l'image à travers les documents qu'il produit. La certification doit intégrer cette forte demande, professionnelle mais aussi sociale, exercée sur la qualité de l'expression, notamment sur l'expression écrite des candidats au baccalauréat Gestion-Administration.

Les savoirs rédactionnels décrits dans les situations professionnelles sont centrés sur la production écrite en situation professionnelle. Ils nourrissent donc à la fois :

- toutes les activités ayant trait à la langue, notamment l'oral, du fait de leur importance dans la communication et de leur force structurante dans le développement et l'expression de la pensée ;
- les pratiques professionnelles relevant de la gestion administrative qui reposent sur des écrits professionnels, de genres très différents, nécessitant des habiletés de lecture et de mobilisation de procédés d'écritures spécifiques.

Les savoirs rédactionnels relèvent des :

- compétences langagières spécifiques au domaine professionnel, mobilisées à l'oral comme à l'écrit, principalement en français ;
- compétences dans l'analyse et le traitement des messages (textes, images, sons) ;
- compétences dans l'utilisation des technologies et le suivi de production de documents.

Ils doivent permettre de :

- développer des comportements professionnels adaptés aux contextes et situations rencontrés (écoute, rigueur, réactivité, créativité...) ;
- de s'appropriier les contextes de production des documents et supports de communication ;
- de conceptualiser les différents documents et supports de communication ;
- de produire des documents et supports de communication dans le respect de consignes, de procédures ou d'un cahier des charges ;
- de contrôler la qualité rédactionnelle des documents et supports traités.

2 Les exigences liées aux savoirs rédactionnels

Les exigences en matière de savoirs rédactionnels se situent à cinq niveaux :

- la communication et l'énonciation

Toute production de document professionnel s'inscrit dans une situation de communication et vise un enjeu déterminé. Il convient de s'interroger sur la situation de communication, de caractériser la posture du scripteur et du destinataire et de choisir, en fonction de la situation de communication et de la posture adoptée, les marques d'énonciation adaptées ;

- les visées et les enjeux

Il est aussi nécessaire de réfléchir aux buts visés par la production de l'écrit professionnel et d'adopter, en conséquence, une stratégie : informer, expliquer, argumenter pour démontrer, réfuter/justifier. La ou les visées des documents influent également sur le choix du genre et type de « discours » professionnel, sur les procédés d'écriture, sur leur mise en forme. Par exemple, pour expliquer, on peut privilégier un schéma plutôt qu'un texte linéaire ;

- les genres des documents professionnels

Après avoir caractérisé la situation de communication et déterminé les visées, il est nécessaire que le futur gestionnaire administratif puisse prendre conscience de la diversité des genres et types de documents qu'il a à lire et à produire : notice, mode d'emploi, mode opératoire, organigramme, lettre de relance, lettre de réclamation, invitation, vœux, discours, rapport, compte-rendu, curriculum vitae, diaporama, etc. Selon le genre de document, la structure de l'énoncé et sa présentation matérielle peuvent varier : charte graphique et typographie, format, iconographie, etc.

Des faits de langue et des procédés d'écriture spécifiques sont également mobilisés d'autant que les écrits professionnels sollicitent une logique de présentation et une rigueur qui se traduisent fréquemment par une

organisation spécifique : hiérarchisation de l'information, mise en paragraphes, énumérations, nominalisation, etc. ;

- le lexique professionnel

Maîtriser le lexique spécialisé est la preuve de l'acquisition d'une professionnalité et de l'intégration dans une organisation.

Ce lexique est à la fois celui du métier du gestionnaire administratif et celui du ou des métiers de l'organisation à laquelle le professionnel appartient.

Il est donc important d'avoir une « souplesse » langagière qui permette de mobiliser ces différents lexiques selon le contexte de communication. Le recours aux dictionnaires, sous forme papier ou numérique, l'élaboration de glossaires du métier, de répertoires, permettent ainsi de mieux maîtriser le vocabulaire, en réception et en production, pour aider à la compréhension, à la formalisation et à une expression plus précise.

- la mobilisation de connaissances et de codes orthographique, grammaticale et syntaxique

La qualité orthographique, grammaticale et syntaxique des productions écrites est un enjeu majeur dans le recrutement des professionnels et dans l'exercice des métiers de la gestion administrative.

Cela nécessite de développer dans les situations de production d'écrits une vigilance systématique et permanente sur la langue, voire de procéder à des réécritures qui requièrent une parfaite maîtrise des codes de la langue française.

C'est pour respecter ces exigences que les situations concernées distinguent dans les savoirs rédactionnels :

- les savoirs relatifs à la lecture et écriture d'un genre,
- les savoirs relatifs aux procédés d'écriture.

3. Les situations professionnelles concernées par les savoirs rédactionnels

Les savoirs rédactionnels concernent principalement 17 situations professionnelles pour lesquelles ils figurent explicitement dans la colonne des savoirs associés et qui sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Pôle 1 = 3 situations	Pôle 2 = 5 situations	Pôle 3 = 3 situations	Pôle 4 = 6 situations
CL1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.1.5- Gestion des règlements et traitement des litiges CL1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers 1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges CL1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires 1.3.3 Traitement des formalités administratives	CL2.1 Gestion administrative courante du personnel 2.1.4 - Transmission d'informations à destination du personnel CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines 2.2.1 - Participation au recrutement des salariés CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines 2.2.2 - Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil CL2.4 Gestion administrative des relations sociales 2.4.3 - Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité CL2.4 Gestion administrative des relations sociales 2.4.4 - Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles	CL3.1 Gestion des informations 3.1.1 - Collecte et recherche d'informations 3.1.2 - Production d'informations structurées CL3.2 Gestion des modes de travail 3.2.1 - Organisation et suivi de réunions	CL4.1 Suivi opérationnel du projet 4.1.1- Mise en forme et diffusion du descriptif du projet 4.1.4 - Traitement des formalités et autorisations 4.1.5 - Suivi du planning de réalisation du projet 4.1.9 - Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet CL4.2 Évaluation du projet 4.2.1 - Participation à l'élaboration des documents de synthèse 4.2.2 - Participation au rapport d'évaluation