voie pro

onisep

Du CAP au BTS

Formation Métiers emploi

GESTION-ADMINISTRATION

La filière gestion administration rassemble les formations du secrétariat, de la comptabilité et de la gestion. Elle accueille un grand nombre d'élèves, étudiants ou apprentis et conduit vers des emplois administratifs essentiels au fonctionnement des entreprises, administrations ou associations. Le bac est le niveau minimum demandé, le bac + 2 est souhaité.

© Alain Potignon / ONISEP

© Didier Gauducheau / ONISEP

© Lycée professionnel S. Signoret - Bressuire

© Alain Potignon / ONISEP

Editorial

Ce guide Voie Pro Gestion-Administration constitue le premier d'une nouvelle collection. Dédié à la présentation des filières de formation professionnelle et technologique et de leurs débouchés en Poitou-Charentes, Formation Métiers Emploi se destine aux équipes pédagogiques et élèves des collèges et lycées professionnels.

Avec 20% des emplois de Poitou-Charentes, la filière gestion-administration présente des caractéristiques spécifiques : taux de féminisation des emplois, répartition géographique sur le territoire, élévation du niveau de qualification notamment. La filière de formation correspondante quant à elle est bien implantée, avec un baccalauréat professionnel rénové proposé dans 18 établissements de l'académie. Trois BTS constituent sa poursuite d'études naturelle.

Pourtant, il nous faut aujourd'hui mieux faire connaître ce diplôme auprès des partenaires professionnels de tous les secteurs d'activités et de tous les types d'organisations. Mieux faire connaître également les exigences de ce diplôme, aux jeunes garçons et filles qui souhaiteraient s'y engager.

C'est la raison pour laquelle j'ai souhaité l'édition de ce guide, afin de mieux informer tous les publics.

Tous ensemble, nous réussirons à proposer aux entreprises de notre territoire les compétences qu'elles recherchent, à assurer aux bacheliers professionnels une poursuite d'étude de qualité, et une insertion professionnelle réussie.

Patrice Herzecke,
Chef du service académique d'information, d'insertion et d'orientation
Délégué régional de l'Onisep

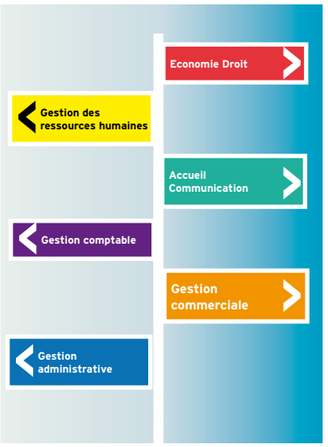
www.onisep.fr/voie-pro

LE KIOSQUE
REGION Poitou Charentes
POITOU-CHARENTES onisep
ministère de l'Éducation nationale
ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Le Bac pro gestion administration, 1er niveau de qualification de la filière

Le baccalauréat professionnel gestion-administration forme des assistants de gestion administrative appelés à travailler au sein d'entreprises de petite et moyenne taille, de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations. Ce diplôme est le 1er niveau de qualification professionnelle de la filière. Il est le résultat d'une fusion des bacs pro secrétariat et comptabilité. La formation se déroule sous statut scolaire. Des formations par apprentissage, sont accessibles après le bac.

Des compétences multiples



Les apprentissages scolaires sont organisés autour des activités professionnelles :

- les relations externes :
Suivre les relations avec les usagers, clients, fournisseurs, sous-traitants, banques....
Exemples d'activités : la facturation ; le suivi des commandes, la préparation des déclarations fiscales...

- les relations internes :
Assurer le suivi administratif et de gestion des activités (organisation et suivi des réunions, gestion des courriers et des agendas...)

- les relations avec le personnel :
Participer aux tâches de gestion en lien avec la gestion des ressources humaines (tenue des dossiers administratifs du personnel, préparation des bulletins de salaire, suivi de la formation...)

- les projets :
Assurer le suivi administratif des projets
(Traitement des formalités liées au projet, mise à jour des espaces collaboratifs, suivi budgétaire du projet...)

© Lycée professionnel R. Mortier - Montmorillon

Des qualités très pro

La communication : le cœur du métier.
Le gestionnaire administratif est en liaison permanente avec ses responsables, collègues et partenaires extérieurs.
Il contribue au bon fonctionnement des services. Il est porteur de l'image et des valeurs de l'organisation qui l'emploie.

L'organisation : la clé de l'efficacité. Il faut être rigoureux, capable de prendre des initiatives, savoir anticiper.

La capacité d'adaptation : une nécessité.
Les emplois demandent d'être polyvalent. Les activités varient selon les secteurs d'emploi (BTP, industrie, médical, secteur associatif...). Dans tous les cas, il faut s'adapter à l'organisation, aux équipements et méthodes de travail des entreprises.

© Lycée professionnel S. Signoret - Bressuire

De nombreux outils numériques

En plus des logiciels de bureautique, le gestionnaire administratif s'appuie sur des logiciels métiers. Il utilise des outils numériques collaboratifs. Il prépare des réunions par visioconférence. Il partage des dossiers à distance avec d'autres collaborateurs.

Une pédagogie au plus près des réalités professionnelles

Les entreprises d'entraînement pédagogique : Une simulation grandeur nature

Une EEP est constituée d'un groupe d'élèves encadrés par leurs professeurs. A l'aide des catalogues réels d'entreprises marraines, chaque EEP élabore son catalogue de produits, fixe les prix, conçoit ses offres promotionnelles.... Ainsi, l'EEP du LP Signoret de Bressuire, vend virtuellement, des articles de fête, et des petits instruments de musique .... Les catalogues sont diffusés à toutes les EEP du réseau. Chacune vend ses produits et achète ceux des autres. Cela génère des documents de vente, d'achat, des règlements que les élèves traitent au sein de leur entreprise. Ils réalisent ainsi des activités administratives, comptables et commerciales comme dans une entreprise réelle. A travers tous ces travaux, les élèves parcourent l'ensembledes compétences du référentiel de cette formation. Il existe 109 EEP en France et 5 500 dans le monde réparties dans 42 pays.

Les salles de classe sont agencées comme les espaces de travail en entreprise, les professeurs, pour certaines activités, agissent comme des responsables de services

© Lycée professionnel R. Mortier - Montmorillon

Les ateliers rédactionnels : écrire utile mais pas que !
«Nos élèves ont choisi, en français, d'écrire une nouvelle qui se déroule dans le monde du travail. L'histoire contient des éléments comme des courriers, des comptes-rendus professionnels, ...qui correspondent à des situations étudiées en enseignement professionnel. C'est ma collègue, professeur d'économie-gestion, qui fixe le cadre professionnel tandis que moi, je travaille la langue. Le récit inventé par les élèves, le style, les caractéristiques physiques et psychologiques des personnages permettent d'aborder des outils liés à l'expression qui sont repris dans les documents professionnels. Les élèves donnent du sens à la grammaire et à la conjugaison, surmontent leurs difficultés et découvrent qu'écrire peut être un plaisir, ils veulent s'exprimer, créer et être compris.»
Interview de Mme Perrin P. Professeur de Lettres au LP Le Dolmen de Poitiers

De vraies prestations avec des entreprises partenaires
«Nos élèves ont réalisé une prospection pour une association recherchant des points de diffusion d'une plaquette publicitaire. Ils ont étudié le cahier des charges, élaboré un message téléphonique de prospection, constitué un fichier de prospects, évalué le coût d'un publipostage, et réalisé la diffusion des plaquettes. Ils occupent tour à tour des fonctions différentes, ils ne font jamais la même chose en même temps et échangent énormément entre eux»
Interview de Mme Godefroy-Jallais enseignante en Bac pro Gestion-Administration - LP R. Mortier de Montmorillon

Les stages (PFMP - 22 semaines pour l'ensemble de la formation)
«Ils ont lieu dans tout milieu car aucune organisation ne peut se passer de gestion ou d'administration. Les travaux réalisés sont concrets et de difficulté croissante. Cela commence par des tâches comme le classement de dossiers, l'accueil téléphonique, le contrôle de livraison et se poursuit par des activités complexes exigeant plus d'autonomie et d'initiative comme par exemple une déclaration de TVA. Les stages permettent de valider des compétences vues en classe et d'en acquérir de nouvelles. Par leur diversité, ils aident les élèves à affiner leur projet professionnel. Ceux qui apprécient le contact avec les patients pourront se diriger vers le secteur médical, d'autres préféreront le secteur commercial.»
Interview de Mme Migeon enseignante coordonnatrice tertiaire - LP S. Signoret de Bressuire

L'emploi du temps hebdomadaire	
Enseignements professionnels :	13 à 15 h
Prévention-santé-environnement	1 h
Enseignements généraux :	
Français	4 h 30
Math	2 h
Histoire géographie Education à la citoyenneté	4 h 30
Langue vivante 1	2 h
Langue vivante 2	2 h
Arts appliqués culture artistique	2 h
Education physique et sportive	2 h

Une évaluation qui aide à préparer l'avenir

Le passeport professionnel recense l'ensemble des compétences professionnelles ou personnelles qu'un élève traverse dans le cadre de sa formation au sein du lycée comme à l'extérieur. Il aide les élèves à repérer leurs compétences et à les détailler plus facilement face à un employeur. Il sert de support aux enseignants pour l'évaluation des élèves.

Où se former ?

BAC PRO

Gestion-administration

- ◆ 16 **Angoulême** - LP Jean Rostand
- ■ 16 **Angoulême** - LP Sainte - Marthe Chavagnes
- ◆ 16 **Cognac** - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent Jean Monnet
- ◆ 16 **Ruffec** - LP Louise Michel
- ◆ 17 **Jonzac** - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent Jean Hyppolite
- ◆ 17 **La Rochelle** - LP Pierre Doriole
- ■ 17 **La Rochelle** - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent privé Fénelon - Notre-Dame
- ◆ 17 **Rochefort** - LP Gilles Jamain
- ◆ 17 **Royan** - LP de l'Atlantique
- ◆ 17 **Saintes** - LP Bernard Palissy
- ◆ 79 **Bressuire** - LP Simone Signoret
- ◆ 79 **Niort** - LP Thomas Jean Main
- ■ 79 **Niort** - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent privé Saint-André -ensemble scolaire niortais
- ◆ 79 **Thouars** - LP Jean Moulin
- ◆ 86 **Châtellerault** - LP Edouard Branly
- ◆ 86 **Montmorillon** - LP Raoul Mortier
- ◆ 86 **Poitiers** - LP Le Dolmen
- ■ 86 **Poitiers** - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent privé Saint-Jacques de Compostelle

Le bac pro en chiffres

12,5% des élèves qui s'orientent vers un bac pro choisissent le bac pro Gestion-administration.

La 1ère session d'examen du bac pro gestion-administration qui résulte de la fusion des bacs pro comptabilité et secrétariat, aura lieu en 2015.
Les sessions 2013 et 2014 portent sur les bacs pro comptabilité et secrétariat.

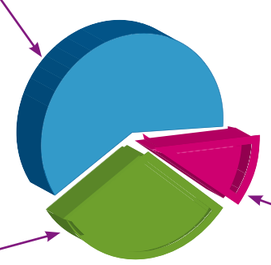
Bac pro	Présent	Admis	Taux de
Comptabilité juin 2013	222	161	72%
Secrétariat juin 2013	327	276	84%
Source : Rectorat académie de Poitiers SSA			

Le bac pro gestion-administration est celui qui enregistre le plus fort taux de poursuite d'étude en BTS.

Après le bac pro Gestion-Administration
(60% poursuivent des études)

Parmi eux :
6 sur 10 intègrent un BTS. Il s'agit le plus souvent d'un BTS par apprentissage. Les BTS les plus choisis sont BTS Assistant de gestion PME-PMI, assistant manager, comptabilité et gestion des organisations. On trouve aussi des BTS du secteur commercial.

3 sur 10 préparent un concours en vue d'intégrer une école spécialisée dans un secteur précis comme par exemple le para-médical, le social, la gendarmerie...)



1 sur 10 redouble ou se réoriente vers un autre diplôme de la voie pro.

Environ 40% entrent dans la vie active.

Parmi les personnes quittant le système scolaire, un peu moins de 50% se déclarent en emploi 6 mois après la sortie de l'école.

Parmi les personnes en emploi,
25% sont en CDI,
15% en CDD de plus de 6 mois,
15% en CDD de moins de 6 mois,
10% en intérim, 20% en contrat de professionnalisation autres
(aide familial, agent public état, à son compte)

Plus de 80% des personnes en activité ont un poste d'employé

Source : d'après l'enquête IVA février 2012

Où se former ?

BTS

Assistant de gestion de PME PMI (diplôme à référentiel commun européen)

- ■ **16 Angoulême** Lycée Ste-Marthe Chavagnes **S**
- ◆ **16 Barbezieux-Saint-Hilaire** Lycée E Vinet **S**
- ● **16 L'Isle-d'Espagnac** CFA - Campus CIFOP **A**
- ◆ **16 Ruffec** LP L Michel **A**
- ● **17 Châtelaillon-Plage** CIPECMA - CFAI **A**
- ❖ **17 La Rochelle** ISFAC, **coût total de scolarité : 7 600 € S** (formation préparée à La Rochelle, Poitiers, Angoulême, Niort)
- ❖ **17 Puilboreau** ESA de l'AFC **coût total de scolarité : 7 700 € S**
- ● **17 Saintes** CFA CCI **A**
- ◆ **79 Bressuire** Lycée M Genevoix **S**
- ◆ **79 Melle** Lycée J Desfontaines **S**
- ● **79 Niort** SUP'TG Niort **A**
- ◆ **86 Montmorillon** Lycée J Moulin **S** ou **A**
- ● **86 Poitiers** MDF CFA CCIV **A**
- ❖ **86 Saint-Benoît** ESA de l'AFC **coût total de scolarité : 7 700 € S**

Assistant de manager

- ◆ **16 Angoulême** Lycée M de Valois **S**
- ● **16 Cognac** ICF-CFA CCI **A**
- ◆ **16 Cognac** Lycée J Monnet **S**
- ● **16 L'Isle-d'Espagnac** CFA - Campus CIFOP **A**
- ● **17 Châtelaillon-Plage** CIPECMA - CFAI **A**
- ◆ **17 La Rochelle** Lycée J Dautet **S**
- ◆ **17 Saintes** Lycée Bellevue **S**
- ◆ **79 Niort** Lycée J Macé **S**
- ■ **79 Niort** ICSSA **S**
- ❖ **79 Niort** ISFAC **coût total de scolarité : 7 600 € S**
- ◆ **79 Thouars** Lycée J Moulin **S** ou **A**
- ◆ **86 Châtellerault** Lycée E Branly **S**
- ◆ **86 Poitiers** Lycée A d'Aquitaine **S**
- ● **86 Poitiers** MDF CFA CCIV **A**

Comptabilité et gestion des organisations

- ◆ **16 Angoulême** Lycée M de Valois **S**
- ■ **16 Angoulême** Lycée Ste-Marthe Chavagnes **S**
- ◆ **16 Confolens** Lycée E Roux **S** ou **A**
- ❖ **17 La Rochelle** ISFAC **coût total de scolarité : 7 600 € S** (formation préparée à La Rochelle et Poitiers)
- ◆ **17 Saint-Jean-d'Angely** Lycée L A Dubreuil **S** ou **A**
- ◆ **79 Bressuire** Lycée M Genevoix **S** ou **A**
- ■ **79 Niort** ICSSA **S**
- ◆ **86 Civray** Lycée A Theuriet **S**
- ◆ **86 Poitiers** Lycée A d'Aquitaine **S**
- ■ **86 Poitiers** Lycée St-Jacques de Compostelle **S**

Quelles poursuites d'études après un bac Gestion-Administration

Les BTS : un niveau de qualification apprécié des employeurs

La filière gestion-administration offre en priorité, 2 BTS orientés vers des fonctions d'assistance en gestion ou en management, ainsi qu'un BTS en comptabilité et gestion.
Les autres BTS plus spécialisés comme ceux de la banque, des assurances, de l'immobilier, du transport, du tourisme, de l'agriculture sont plus rarement accessibles aux titulaires d'un baccalauréat professionnel Gestion administration car plus éloignés du champ professionnel.
Les sections de techniciens supérieurs (STS) accueillent une proportion importante de titulaires d'un bac pro de la filière gestion-administration. On compte aujourd'hui en STS assistant de gestion PME-PMI près de 45 % titulaires d'un bac pro. Dans les STS, assistant de manager et comptabilité et gestion des organisations, la proportion s'établit autour de 25 %.

BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel européen	**BTS Assistant de manager**	**BTS Comptabilité et gestion des organisations**
• Collaborateur direct de chef d'entreprise • Une forte polyvalence à dominante administrative	• Assistant du responsable ou du groupe de responsables. • Communication organisation documentation.	• Des comptables pour tous les secteurs d'activités.
Au programme : Culture générale et expression, langue vivante, économie, droit, management des entreprises. Enseignement professionnel : relation clients/fournisseurs, administration et développement des ressources activités, gestion des ressources financières, gestion des systèmes d'information, management, communication	Au programme : Culture générale et expression, deux langues vivantes, économie, droit. Enseignement professionnel : relations professionnelles internes et externes, information et systèmes d'information, techniques d'aide à la décision, organisation d'événements, gestion administrative	Au programme : Culture générale et expression, langue vivante, maths, économie, management des entreprises, droit. Enseignement professionnel : gestion comptable, fiscale et sociale, informatique et organisation des systèmes d'information, analyse des coûts, gestions immobilisations et investissements, gestion de trésorerie.
Débouchés PME de 5 à 50 salariés couvrant tous les secteurs d'activités. Des entreprises de plus grandes tailles peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et facilement adaptable.	Débouchés : Tout type et toute taille d'organisation. Le début de carrière comporte plutôt des activités généralistes et polyvalentes pouvant évoluer vers une spécialisation dans une fonction qui exige plus de technicité	Débouchés : Comptable polyvalent dans une petite entreprise, Comptable spécialisé dans les grandes entreprises, administrations, entreprises prestataires de services. Avec l'expérience, évolution possible vers le contrôle de gestion.
Exemples de métiers : assistant commercial, assistant de gestion en PME,	Exemples de métiers : assistant commercial, assistant en ressources humaines, secrétaire juridique	Exemples de métiers : assistant de gestion en PME Comptable
Dans l'académie de Poitiers Session 2012 200 admis au BTS 70% réussite à l'examen	Dans l'académie de Poitiers Session 2012 162 admis au BTS 84% réussite à l'examen	Dans l'académie de Poitiers Session 2012 174 admis au BTS 81% réussite à l'examen

CHEMIN FAISANT : DE LA FORMATION À L'EMPLOI

Anaëlle L. Secrétaire commerciale dans une grande surface

« J'ai un bac pro secrétariat et pendant mes études, je travaillais en CDI dans un supermarché de 200 salariés dans lequel j'occupais un poste d'hôtesse de caisse pendant les vacances scolaires. Après mon bac, on m'a proposé le poste de secrétaire commerciale au service achats. Nous sommes 4, j'assure le suivi des rayons «frais» et «textiles». Je conduis mon travail de A à Z. Cela commence par la création du produit, son code, son prix d'achat, son prix de vente. Je vérifie les prix et les quantités des marchandises et si les accords commerciaux avec les fournisseurs sont respectés. J'enregistre les factures dans un logiciel comptable et procède aux paiements. Je suis en relation avec les personnes qui travaillent dans les rayons de même qu'avec les fournisseurs. Je peux prendre des initiatives, par exemple, je peux fixer un prix de vente en fonction de la concurrence. Chaque semaine, je rédige également des affiches sur les promotions et je prépare les catalogues dans lesquels je précise toutes les caractéristiques commerciales des produits. J'utilise évidemment beaucoup les logiciels de bureau : traitement de texte et tableur. J'apprends beaucoup sur le terrain, avec mes collègues et par moi-même. Ce métier demande d'aimer les contacts, d'être rigoureux et pointilleux. »

Eric B. Expert comptable dans un cabinet de gestion

Après la 3ème, mes résultats étaient trop justes pour envisager la voie générale, j'ai préparé un BEP comptabilité puis j'ai continué mes études, réussi mon bac puis un BTS de comptabilité. J'ai ensuite travaillé dans un cabinet d'experts comptables d'abord comme opérateur puis, au fil du temps, mes responsabilités se sont accrues et, aujourd'hui je conseille les chefs d'entreprises dans leurs choix de gestion, d'investissement et de développement.
En comptabilité, les connaissances théoriques sont indispensables, un diplôme de l'enseignement supérieur est nécessaire. J'accorde aussi beaucoup d'importance à toutes les formes d'alternance. Les gens sont ainsi formés à nos méthodes.
Ce qui me plaît dans ce métier c'est de pouvoir apporter aux chefs d'entreprise des solutions à leurs problématiques. Ce matin, j'ai répondu à des questions sociales, juridiques et fiscales. C'est très diversifié. Il faut être rigoureux, pouvoir absorber parfois une charge de travail importante par exemple lors de la période des bilans annuels et aimer la relation avec les clients.

Vanessa F. Secrétaire comptable dans une entreprise assainissement

«Je travaille dans une petite entreprise de moins de 10 salariés du secteur de l'assainissement qui réalise des travaux de nettoiement pour des particuliers ou des collectivités. Je travaille essentiellement par téléphone. Il faut être ouvert et à l'écoute. Je prends les commandes, fais des devis, prépare les factures clients à la suite de nos interventions. Je mets des documents en forme, écris des courriers. Si le chef d'entreprise est absent, j'organise les tournées des chauffeurs, je gère les urgences. Je suis amenée à prendre des initiatives.
J'ai un BEP et un bac pro de secrétariat. Après le bac, je voulais arrêter mes études mais j'ai finalement continué et obtenu le BTS assistante de gestion PME-PMI. Je ne le regrette pas. Je l'ai préparé par apprentissage, cela m'a permis de bien connaître le travail en entreprise et aujourd'hui je suis embauchée en CDI dans cette entreprise.»

La tendance est à une augmentation du niveau de qualification.
La poly-compétence est appréciée dans les PME, les grandes structures recherchent plutôt des personnes spécialisées.

20% de la population active régionale travaille dans le tertiaire
Les professions les plus représentées en région sont les adjoints administratifs de la fonction publique, les secrétaires, les employés de service comptables et financiers, les adjoints administratifs de divers entreprises.

Les principaux employeurs sont des grandes entreprises, les administrations et un grand nombre de très petites entreprises et des PME,

d'après le recensement 2008

Chaque personne livre sa perception de ses activités et de son parcours professionnel. L'ensemble de ces témoignages montre la diversité des réalités professionnelles.
A travers eux c'est peut être une façon de faire le point sur soi même.

Et moi dans tout cela !

L'environnement professionnel
- En ce qui me concerne, dans quel type d'entreprise souhaiterais-je travailler ?
Quel secteur d'activités, quelle taille d'établissement, quelle région, quelle distance domicile/travail ?

Les qualités personnelles et les compétences
- Quelles sont celles qui me paraissent importantes pour exercer ces métiers ?
- Quelles sont celles que je pense avoir ou être en mesure d'acquérir ?

L'insertion professionnelle
- Quels sont les éléments qui, à mon sens, peuvent faciliter mon insertion dans l'emploi ?

Cette filière comporte une forte majorité de femmes.
- A mon sens, cela peut-il avoir, une influence sur mes choix de métiers ? Pourquoi ?

Le parcours d'études.
- Personnellement, quel est le niveau d'études que je souhaiterais atteindre, de quelle manière, en combien de temps et dans quel but ?

Les activités professionnelles.
- Quelles sont les activités que je pourrais aimer exercer ?

Mes questions au sujet de ces activités
- De quel(s) domaines relèvent elles : comptabilité/gestion ; accueil/communication ; commerce ; autre ?
- Demandent-elles de prendre des initiatives ?
- Exigent-elles des compétences techniques ?
Si oui lesquelles ?
- Quelles qualités personnelles nécessitent-elles ?
- Quel niveau de responsabilité demandent-elles ?
- Exigent-elles de nombreux contacts humains ?
- Faut-il parler une langue étrangère ?
- Mes autres questions

sur le site www.mixite17.fr, retrouvez Bruno, assistant de direction qui témoigne de sa vie au travail dans un environnement féminin.

Virginie Q. Secrétaire comptable dans une Maison de retraite

«Je possède le BEP et le Bac pro secrétariat. Après mon bac, je suis tout de suite entrée dans la vie active comme secrétaire dans un cabinet médical et j'y suis restée 6 ans. Mon travail consistait à prendre des rendez-vous, faire l'archivage des dossiers des patients, saisir les résultats des analyses médicales et les comptes-rendus d'examens.
J'ai ensuite travaillé pendant 6 mois, en comptabilité, au service redevance d'un syndicat intercommunal.
Aujourd'hui j'assure un remplacement dans une maison de retraite qui compte 35 salariés. Je tiens les registres d'entrée et de sortie des résidents, prépare les dossiers d'admission, aide les familles dans leurs démarches administratives. J'établis des factures et m'occupe des remises de chèques. J'utilise les logiciels de bureautique et des logiciels de gestion spécifiques à notre établissement.
Il faut être très organisé, polyvalent, rigoureux et surtout être à l'écoute. Ce sont les 4 qualités les plus importantes à mon sens.
Une autre chose à ne pas laisser de côté, c'est de pouvoir tenir une conversation courante en anglais car il y a beaucoup d'anglophones dans la région. Je ne suis pas très à l'aise dans cette langue et j'ai envie d'utiliser mon droit individuel de formation pour pallier ce handicap.
Durant ma scolarité, j'ai accordé beaucoup d'importance aux stages et les ai choisis dans des milieux différents. Je me suis donnée à fond. Par deux fois, j'ai été recontactée par l'employeur afin de me proposer un job d'été. J'étais super contente ! »

Amélie J. Agente d'accueil dans un hôpital

«J'ai obtenu le bac pro secrétariat cette année et travaille aujourd'hui dans un hôpital de 400 salariés. j'ai un «contrat unique d'insertion». C'est un CDD à temps plein.
J'assure l'accueil des patients au guichet des consultations. Je travaille du lundi au vendredi. Quand une personne se présente, je constitue son dossier, vérifie ses coordonnées. J'établis aussi parfois des factures pour les soins reçus. Avec le bac pro secrétariat, j'ai appris à bien m'exprimer au téléphone, cela me sert beaucoup aujourd'hui. Dans ce métier, il faut être aimable et calme. Quand j'assure l'accueil des urgences, je dois savoir rester zen. Etre à l'écoute, avoir le sens du contact, c'est primordial ! Autres qualités, être rapide, réactive et efficace surtout lorsque la file d'attente s'allonge, et bien sûr, ne pas faire d'erreurs dans les dossiers. Nous disposons de logiciels professionnels spécifiques. J'ai d'ailleurs suivi une formation d'environ 15 jours pour les connaître, m'adapter à ce poste de travail et à l'environnement médical. Cet emploi me convient, je m'y plais beaucoup. Je devrais pouvoir signer prochainement, pour ce même poste un CDD pour une période de 2 ans.»

ENRICHIR MON PARCOURS

Comment m'informer ?

En consultation
au CDI ou au CIO

En vente en librairie
ou sur le site Onisep

sur www.onisep.fr

Qui peut m'aider ?

- Mon professeur principal, le ..... à .....
- Un professeur qui enseigne en Bac Pro Gestion-Administration. Mr ou Mme .....

le ..... à .....

- un conseiller sur le site www.monorientationenligne.fr
questions par tchat , mail ou téléphone

mon orientation en ligne.fr — onisep

DES CONSEILLERS
EN LIGNE PAR MAIL
TCHAT ET TÉLÉPHONE

- Mon ou ma conseiller(e) d'orientation psychologue

dans mon établissement, le ..... à .....

au CIO de ..... le ..... à .....

Je m'interroge ?

Quizz perso

- J'aime les nouvelles technologies numériques
- Je noue facilement des contacts
- Je suis plutôt ordonné(e) ou désireux (se) de le devenir
- J'aime organiser des événements (exemple, une fête)
- J'aime parler une langue étrangère
- J'aime ce qui présente bien
- Je suis plutôt curieux(se), désireux (se) d'apprendre
- Je me sens capable de faire des activités différentes
- J'aime rendre service
- Je m'adapte facilement

A na pas oublier !

	Où ?	Quand ?
Les portes ouvertes		
Lycée	.....	.....
CFA	.....	.....
IUT	.....	.....
Les salons régionaux d'orientation		
Salon de	.....	.....
Salon de	.....	.....
Les forums de l'emploi		
Forum de	.....	.....
Forum de	.....	.....

Administration-gestion (formation, métiers, emploi) – janvier 2014 - Directeur de publication : George Asseraf - Responsable de la rédaction : Gérard Roche - Rédaction : Janine Souil (ONISEP) - Mise en page : Sylvie Bellin (ONISEP) - Impression : pure impression -Tirage : 9 000 exemplaires - Tous droits de reproduction réservés - Dépôt légal à parution.