

## **Rapport du groupe « Tertiaire »**

Composition du groupe de travail

### **Animation**

Mari-Noëlle JEGO LAVESSIERE (Orange)  
Eric KAYSER (Boulangeries Kayser)  
Nathalie BOULANGER (Orange)  
Jean- Louis GOUJU (CNEE)

### **Membres du CNEE**

Agnès Brunet-Tessier  
Anne-Marie Le Gallo-Piteau

### **Autres membres**

Raphaël Roubaud (Groupe Adecco)  
Sandrine Javelaud (MEDEF)  
Christelle Martin (Déléguée générale du Groupement des Professions de Services)  
Thierry Dez ( DG Uniformation)  
Philippe Huguenin Genie, (DG Forco)  
Dominique Vassal, Académie de Lyon  
Claire Mathieu, Région Centre Val de Loire  
Sébastien Buisine (CNEA)

### **Directions/IGs**

Thierry David (DGE)  
Didier Michel (IGEN)  
Jean Pierre Collignon (IGEN)  
Arnaud Lacourt (DGESCO)

### 1- Rappel des attendus

Les attendus de ce groupe de travail sont des propositions concrètes d'action visant à solutionner la situation actuelle de la filière professionnelle des métiers du tertiaire et plus particulièrement du tertiaire administratif dans la mesure où les résultats d'insertion ne sont pas à la hauteur des attentes de tous les acteurs concernés.

Les propositions portées ici par le groupe peuvent donner lieu à des mises en œuvre expérimentales au travers de deux projets conçus à l'échelle régionale. Le premier est construit en Centre Val de Loire et le second en Auvergne Rhône Alpes.

### 2- Travaux du groupe

Ce groupe de travail composé d'une base de 17 personnes a réuni au total 36 intervenants représentant beaucoup de secteurs professionnels divers ou encore des dispositifs universitaires d'observation, France Stratégie ainsi que des personnels de directions ministérielles ou d'inspection. Il s'est réuni mensuellement avec des réunions intermédiaires sur des sujets précis et avec des acteurs particuliers.

Le point de départ a été composé des résultats déjà obtenus par le CNEE dans une configuration antérieure ainsi que les résultats de travaux menés en collaboration avec le CEREQ.

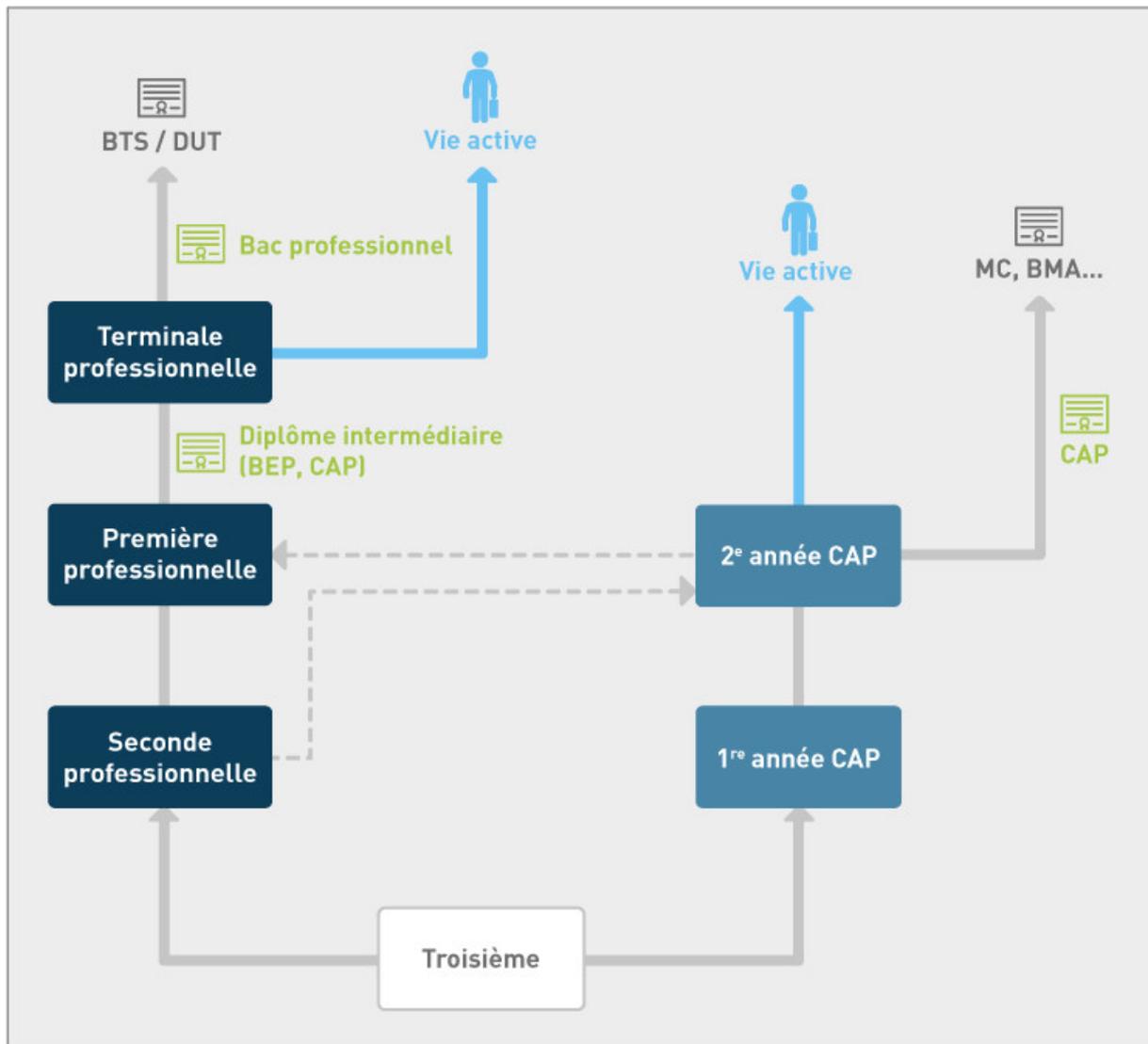
Réunions ;

- 8 Septembre 2017 sur les axes des propositions
- 05 Octobre sur les projets régionaux
- 08 Novembre sur les propositions externes
- 06 Décembre sur la synthèse des travaux

De nombreuses réunions intermédiaires se sont tenues en bi latéral entre les animateurs et les différents acteurs.

### 3- Rappel : la voie professionnelle dans le champ scolaire

La voie professionnelle, voir schéma ci-dessous, rassemble les dispositifs de formation et de certification visant les diplômes de CAP, BEP et Bac Professionnel, comme réponse aux besoins du monde socio-économique sur ces niveaux de qualification mais également comme voie d'accès à des niveaux supérieurs de qualification professionnelle.



#### 4- Le Bac professionnel comme diplôme en trois ans

L'accès en bac pro peut se faire soit après la classe de 3e, soit après un CAP ou encore après une 2de générale et technologique.

**En fin de 3e**, lors des vœux d'orientation, les élèves choisissent leur spécialité de bac pro parmi une cinquantaine de classes de seconde professionnelle. Cette classe leur permet d'aborder un champ professionnel (assez large) ou une filière (plus spécialisée).

**Après un CAP** obtenu à la session précédant l'inscription, il est possible de rejoindre les deux dernières années du cursus 3 ans dans une spécialité en cohérence avec celle du diplôme obtenu. Ils peuvent intégrer la classe de 1<sup>re</sup> professionnelle. L'accueil de jeunes issus de CAP en 1<sup>ère</sup> reste limité au nombre de places disponibles après la montée des secondes professionnelles, les réorientations de seconde technologique. Le paramétrage d'affelnet ne favorise pas cette entrée.

**Après une 2de générale et technologique**, la réorientation vers la voie professionnelle est à l'initiative de l'élève et de sa famille. Le conseil de classe ne peut pas imposer ce choix. Si l'élève demande une réorientation dans la voie pro, celle-ci doit être validée par le chef d'établissement qui peut proposer, en accord avec l'équipe pédagogique et s'ils le jugent utile, un stage passerelle.

### Le parcours du bac pro en 3 ans

Il se compose :

- d'une 2de professionnelle ;
- d'une 1re professionnelle ;
- d'une terminale professionnelle.

Le cycle peut être suivi par **la voie scolaire** dans les lycées professionnels ou par la voie de **l'apprentissage** dans les CFA (centre de formation d'apprentis).

### Au programme

- Des enseignements **généraux** identiques pour tous les élèves, quelle que soit la spécialité de bac pro. Il s'agit de français, histoire-géographie et enseignement moral et civique, mathématiques, arts appliqués et cultures artistiques, langue vivante étrangère, éducation physique et sportive, prévention-santé-environnement et, selon les spécialités, un enseignement d'économie-gestion ou d'économie-droit et un enseignement de sciences physiques et chimiques ou une deuxième langue vivante.
- Des enseignements **professionnels** et des enseignements généraux liés en théorie à la spécialité du bac pro, avec des différences selon que le bac pro relève du secteur de la production (agriculture, espaces verts, génie civil, matériaux, mécanique-électricité...) ou du secteur des services (transports, logistique, commerce, gestion, services au personnes...).
- Des périodes de **formation en milieu professionnel** (22 semaines de stages réparties sur 3 ans).
- Un **accompagnement personnalisé** : tout au long du parcours de bac pro, ce dispositif sera proposé en fonction des besoins des élèves et de leurs projets personnels. Cet accompagnement personnalisé pourra prendre la forme d'un travail de soutien, d'approfondissement et d'aide à l'orientation, en particulier pour la préparation à la poursuite d'études.

## 5- La diversité de l'offre de Bacs professionnels

Les bacs pros sont répartis en spécialités

### **Agriculture, élevage, aménagement, forêt**

BAC PRO Agroéquipement

BAC PRO Aménagements paysagers

BAC PRO Conduite et gestion de l'entreprise agricole

BAC PRO Conduite et gestion de l'entreprise hippique

BAC PRO Conduite et gestion de l'entreprise vitivinicole

BAC PRO Conduite et gestion d'une entreprise du secteur canin et félin

BAC PRO Forêt

BAC PRO Gestion des milieux naturels et de la faune  
BAC PRO Productions aquacoles  
BAC PRO Productions horticoles  
BAC PRO Technicien conseil vente de produits de jardin  
BAC PRO Technicien conseil vente en animalerie  
BAC PRO Technicien en expérimentation animale

## **Alimentation, hôtellerie, restauration**

BAC PRO Bio-industries de transformation  
BAC PRO Boucher charcutier traiteur  
BAC PRO Boulanger pâtissier  
BAC PRO Commercialisation et services en restauration  
BAC PRO Cuisine  
BAC PRO Laboratoire contrôle qualité  
BAC PRO Technicien conseil vente en alimentation option produits alimentaires

## **Arts, artisanat, audiovisuel**

BAC PRO Photographie

## **Automobile, engins**

BAC PRO Maintenance des matériels option A matériels agricoles  
BAC PRO Maintenance des matériels option B matériels de travaux publics et de manutention  
BAC PRO Maintenance des matériels option C matériels d'espaces verts  
BAC PRO Maintenance des véhicules option A voitures particulières  
BAC PRO Maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier  
BAC PRO Maintenance des véhicules option C motocycles

## **Bâtiment, travaux publics**

BAC PRO Aménagement et finition du bâtiment  
BAC PRO Artisanat et métiers d'art option marchandisage visuel  
BAC PRO Menuiserie aluminium-verre  
BAC PRO Technicien d'études du bâtiment option A : études et économie  
BAC PRO Technicien d'études du bâtiment option B : assistant en architecture  
BAC PRO Technicien du bâtiment : organisation et réalisation du gros oeuvre  
BAC PRO Technicien géomètre - topographe  
BAC PRO Travaux publics

## **Bois, ameublement**

BAC PRO Étude et réalisation d'agencement  
BAC PRO Technicien constructeur bois  
BAC PRO Technicien de fabrication bois et matériaux associés  
BAC PRO Technicien de scierie  
BAC PRO Technicien menuisier-agenceur

## **Chimie, physique**

BAC PRO Procédés de la chimie, de l'eau et des papiers-cartons

## **Commerce, vente**

BAC PRO Accueil - relation clients et usagers  
BAC PRO Commerce  
BAC PRO Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)

## **Électricité, électronique, énergie**

BAC PRO Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés  
BAC PRO Systèmes numériques option A Sûreté et sécurité des infrastructures, de l'habitat et du tertiaire  
BAC PRO Systèmes numériques option B Audiovisuels, réseau et équipement domestiques  
BAC PRO Systèmes numériques option C Réseaux informatiques et systèmes communicants  
BAC PRO Technicien de maintenance des systèmes énergétiques et climatiques  
BAC PRO Technicien du froid et du conditionnement d'air  
BAC PRO Technicien en installation des systèmes énergétiques et climatiques

## **Gestion-administration**

BAC PRO Gestion-administration

## **Hygiène, sécurité**

BAC PRO Hygiène, propreté, stérilisation

BAC PRO Métiers de la sécurité

## **Industries graphiques**

BAC PRO Artisanat et métiers d'art option communication visuelle plurimédia

BAC PRO Façonnage de produits imprimés, routage

BAC PRO Réalisation de produits imprimés et plurimédia option A productions graphiques

BAC PRO Réalisation de produits imprimés et plurimédia option B productions imprimées

## **Matériaux : métaux, plastiques, papier**

BAC PRO Artisanat et métiers d'art option métiers de l'enseigne et de la signalétique

BAC PRO Construction des carrosseries

BAC PRO Fonderie

BAC PRO Ouvrages du bâtiment : métallerie

BAC PRO Plastiques et composites

BAC PRO Réparation des carrosseries

BAC PRO Technicien en chaudronnerie industrielle

## **Productique, mécanique**

BAC PRO Étude et définition de produits industriels

BAC PRO Maintenance des équipements industriels

BAC PRO Microtechniques

BAC PRO Pilote de ligne de production

BAC PRO Productique mécanique option décolletage

BAC PRO Technicien d'usinage

BAC PRO Technicien modelleur

BAC PRO Technicien outilleur

## **Santé, social, soins**

BAC PRO Accompagnement, soins et services à la personne option A : à domicile

BAC PRO Accompagnement, soins et services à la personne option B : en structure

BAC PRO Esthétique cosmétique parfumerie

BAC PRO Optique lunetterie

BAC PRO Perruquier posticheur

BAC PRO Prothèse dentaire

BAC PRO Services aux personnes et aux territoires

BAC PRO Services de proximité et vie locale

## **Textile, habillement**

BAC PRO Artisanat et métiers d'art option tapisserie d'ameublement

BAC PRO Métiers de la mode - vêtements

BAC PRO Métiers du cuir option maroquinerie

BAC PRO Métiers du pressing et de la blanchisserie

## **Transport, magasinage**

BAC PRO Conducteur transport routier marchandises

BAC PRO Logistique

BAC PRO Transport

## **6 - Le Bac pro Gestion Administration**

Le Bac pro gestion administration, de création récente, constitue le cœur de cible du travail de ce groupe, car c'est à cet endroit que se sont agrégées des caractéristiques

qu'il convient de corriger. Il est issu de la fusion des Bacs professionnels secrétariat et comptabilité par l'arrêté du 27 décembre 2011 modifié portant création de la spécialité « gestion-administration » du baccalauréat professionnel et fixant ses modalités de délivrance.

## 7- Constats de la problématique « Bac pro GA »

La présentation de la situation a permis de faire émerger quelques constats importants.

### A- Des effectifs très importants

Le tout premier point est l'effectif concerné au sein du tertiaire et plus encore celui du tertiaire administratif. De tels effectifs questionnent pour des insertions satisfaisantes et de l'accueil en stages ou en dispositifs de suivis et d'aide à l'insertion. Il y a là un phénomène d'hypertrophie. 4 spécialités captent près de 60 % des effectifs, le reste est entre les 92 spécialités restantes

Commerce vente 33000 élèves, 80% réussite, 37%insertion

Sanitaire et social 28000 élèves, 80% réussite, 50% insertion

Gestion administration 25000 élèves, 80% réussite, 30% insertion

A noter que les deux premières filières disposent d'un CAP ce qui n'est pas le cas pour gestion administration.

Les derniers chiffres indiquent un stock de 75 000 élèves en Gestion administration (source Inspection Générale).

### B- Des données alarmantes confirmées par les acteurs auditionnés

Y compris si beaucoup d'éléments statistiques proviennent des anciens Bacs secrétariat et comptabilité, le groupe a été marqué par la cohérence de certains éléments qui se surajoutent pour décrire une situation peu enviable.

- Une grande difficulté d'insertion des diplômés de ce Bac (30%)

Ce bac pro est souvent décrit comme un Bac pro qui n'est pas « insérant » et de ce fait sanctionne « trois premières années » d'un parcours qui doit en compter 5 pour atteindre l'emploi. Concrètement, les formateurs visent plus la poursuite en BTS que l'insertion en fin de GA en notant qu'ils (elles) sont concurrencées sur l'emploi par des étudiants du premier cycle universitaire.

- Une population dont les caractéristiques décrivent une fragilité propice à l'échec  
26% de redoublements au Primaire, 75% d'élèves issus de parents immigrés et/ou ouvriers. Pour les autres filières, cette fragilité scolaire identique se retrouve dans leurs CAP. Cette population est ainsi en grande difficulté sur les acquis scolaires (compétences transversales). Preuve en est l'importance de l'échec connu lorsqu'ils poursuivent en BTS.

- Une population qui n'a pas toujours fait le choix de ces filières (34%)

Nous sommes sur une part très significatives d'orientation subie. Beaucoup de ces élèves auraient souhaité entrer en commerce. Un grand nombre indique également un non choix.

- Une population marquée par le chômage en sortie (31% à 3 ans)

Ce croisement de constats ne peut rester sans réponse.

C- Un Bac qui ne bénéficie pas d'une représentation professionnelle instituée suffisante pour être reconnu en tant que tel...

La visée « gestion administration » est portée au sein de ce Bac qui apparaît le moins spécialisé professionnellement au regard de la nature des activités support qui sont confiées. Il est à la fois généraliste dans son positionnement au sein de l'offre, débouchant sur des fonctions qui restent souvent assez généralistes au titre des fonctions support. Ce sont des métiers et des fonctions supports, souvent peu considérés comme des cœurs de métiers (fonctions silencieuses). Peu d'interlocuteurs professionnels sont donc investis dans l'ingénierie et l'adaptation de ces dispositifs. Seule existe une organisation professionnelle de salariés, la fédération française des métiers du secrétariat et de l'assistantat (FFMAS)

La composante transversale des compétences construites fait que les employeurs mettent ces diplômés en concurrence avec des formations généralistes de plus haut niveau de qualification (formations universitaires). Beaucoup d'élèves de cette filière ne disposent pas de ces compétences. Ce manque les a amené en filière professionnelle et l'insertion leur renvoie ce manque car il n'a pas été comblé, d'autant plus que ces élèves sont désormais très jeunes. Au delà des compétences transversales, les compétences comportementales sont parfois mises en avant pour expliciter les difficultés à l'embauche.

D- Un Bac « refuge », plus facile à mettre en place que d'autres

Plusieurs facteurs ont été remarqués lors des auditions et discussions qui expliquent en partie ces formes de concentration

- Cette filière de formation ne coûte pas cher en plateaux techniques
- Elle permet une formation de proximité (aménagement du territoire)
- C'est une formation généraliste
- On peut y entrer avec des acquis scolaires faibles
- On peut y entrer après une seconde générale (en cas d'échec)
- Elle sert de refuge pour celles et ceux qui sont repoussés par des métiers dits difficiles ou peu attirants au sein desquels il y a pourtant des perspectives d'emploi

Ce constat ne vise pas seulement à décrire un processus de gestion de flux par l'échec mais explicite un peu mieux la question du manque d'attractivité.

E- Une situation décrite comme « délicate » du point de vue des conséquences RH d'une évolution

Toutes les auditions de responsables de l'Education nationale sont caractérisées par une certaine inquiétude vis à vis des conséquences RH de propositions d'évolutions significatives de ce Bac. Les effectifs d'enseignants concernés sont eux mêmes très importants et l'historique lui même du passage des Bacs « secrétariat » et « comptabilité » au Bac « Gestion Administration » s'est déjà vécu au prix d'une tension forte chez les enseignants (formation, reconversion). La fusion en un seul Baccalauréat a dû se faire au prix d'une attention très forte sur les aspects RH (réduction de poste, demandes de reconversion, formation des enseignants).

Si tout le monde s'accorde sur les caractéristiques de la situation, ce consensus vaut également vis à vis de la difficulté à faire évoluer cette même situation du point de vue des enseignants et des territoires.

Le passage du Bac de 4 à 3 ans ainsi que la fusion vers GA ne sont pas encore « digérés ». Cela constitue une situation très délicate en termes de RH.

## 7- Diagnostic

Plusieurs éléments de diagnostic sont consensuels au sein du groupe

- L'ampleur des effectifs est une source importante sinon déterminante de difficulté de la situation. Ceci constitue un point d'ancrage pour les propositions et en même temps un paradoxe. Une amélioration de la situation pourrait conduire à un « appel d'air » pour de nouvelles entrées et détruire de fait certaines des améliorations obtenues.
- Le caractère généraliste de cette filière et de ce Bac est un point déterminant de la non reconnaissance professionnelle. Généraliste désigne ici l'absence d'ancrage sur un secteur avec des fonctions qui s'exercent partout.
- La faiblesse du niveau des compétences transversales et comportementales constitue ici un cercle vicieux. Ces élèves sont orientés en raison de leur échec vis à vis de ces compétences. Du fait de la caractéristique généraliste de ce Bac, il faudrait une reconnaissance importante de ces compétences pour éviter les concurrences à l'embauche par d'autres formations.
- Le maintien de dispositifs très classiques vis à vis d'élèves fragiles. Les caractéristiques sociales et de genre des élèves déterminent une fragilité et les effectifs ne permettent pas d'alternatives pédagogiques suffisamment caractéristiques. Les équipes pédagogiques déploient souvent en vain des efforts considérables.

- Le maintien d'objectifs prioritaires de poursuite d'études pour ces élèves. Il est très surprenant que la non insertion au niveau du Bac puisse déboucher plus ou moins mécaniquement sur la poursuite d'études. Un Bac professionnel doit rester avant tout un diplôme d'accès à l'emploi sans pour autant constituer une barrière mais un marche pied potentiel vers un parcours. Il est paradoxal de voir proposer des poursuites d'études, vecteur d'échec potentiel, à des élèves déjà fortement marqués par cet échec. La poursuite d'études doit rester un phénomène positif.
- Un effet « âge » qui joue en défaveur de ces jeunes. Outre le fait qu'ils peuvent obtenir ce Bac avant leur majorité, la maturité perçue par les employeurs constitue un handicap.
- Une situation générale d'équilibre fragile, souvent dégradée. Le groupe a la conviction que « les réponses se feront dans la dentelle » au sens d'une approche systémique. Si des pistes sont ouvertes, les impacts potentiels de toute mesure doivent être analysés finement tant les équilibres sont fragiles. Le territoire, les emplois, les élèves, les enseignants et d'autres paramètres composent ce système.
- Une problématique de GRH. Les propositions ne peuvent ignorer les transformations induites pour les personnels de l'éducation autant que pour les territoires ruraux ou défavorisés.

**En synthèse de ce diagnostic, le groupe estime que la passage au Bac GA a été une mesure allant certainement dans le bon sens malgré les difficultés induites mais si la rénovation a pu apporter une réponse en termes d'évolution des métiers administratifs et de modernisation pédagogique, elle n'a pas traité les transformations structurelles nécessaires.**

**Il convient donc de créer les impulsions nécessaires pour que ce Bac puisse déboucher directement sur de l'emploi par des compétences et une reconnaissance professionnelle ou offrir des voies de spécialisation de court terme après obtention. Des résultats en terme d'insertion serviront l'obtention d'une reconnaissance professionnelle qui fait défaut aujourd'hui.**

#### 8- Etat des lieux des propositions

Les propositions sont classées en plusieurs rubriques mais avec une ambition générale

**« Une évolution très significative de la filière GA au sein d'une offre de formation plus équilibrée et plus attractive pour une reconnaissance professionnelle accrue »**

## Thème 1 : L'information et l'orientation

P1- Agir en amont auprès des élèves pour que les orientations soient plus concrètes et qu'ils puissent **disposer d'une capacité de faire de multiples expériences et rencontres allant bien au delà d'un simple stage de Troisième.**

Cette première proposition vise la question de l'information et de l'orientation pour les métiers des services, dont les fonctions support, mais aussi pour les autres filières. Si elle figure ici en amont, elle reste néanmoins un vecteur indispensable pour les propositions qui suivent. Le groupe insiste sur le fait que l'orientation ne peut résulter d'un choix par défaut et que l'institution ne peut agir en tentant de « détourner » les élèves de telle ou telle filière. Il faut donc aider plus concrètement les élèves par la multiplication des opportunités. Le développement du parcours Avenir est un corollaire de cette proposition.

## Thème 2 : Le renforcement intrinsèque de la reconnaissance professionnelle

**P2- Elever de façon très significative les exigences en termes de compétences transversales.**

Ce sujet est très délicat mais néanmoins déterminant car il est à la source de bien des constats. En effet, le paradoxe est le besoin de compétences dont l'absence a été pour beaucoup la source de la venue des élèves dans cette filière. Il est ensuite à noter que l'effort fourni pour de l'innovation pédagogique permettant d'acquérir ces compétences transversales doit être amplifié. Nous avons noté beaucoup d'innovations sans que cela modifie la représentation générale qu'ont les acteurs externes.

Le groupe propose donc que cette question soit bien prioritaire mais ne soit pas traitée à cet endroit par des dispositifs classiques et formels. **Par exemple, l'appui sur une mobilité nationale ou internationale serait un excellent support et très reconnu.** Ce peuvent être des périodes de stage à l'étranger par exemple. C'est un point vraiment très innovant dans l'accès aux compétences transversales car il met en jeu des acquisitions informelles et non formelles.

Un autre aspect de cette proposition est une contextualisation bien plus directe et bien plus forte des acquisitions proposées. **Cela conduit en effet à encourager des colorations sectorielles des acquisitions**, mais aussi à mettre en place beaucoup plus de situations mettant en jeu des compétences liées aux comportements sociaux. Il faut travailler sur des projets réels. Qu'il s'agisse des projets, des stages, d'appuis sur « Entreprendre pour apprendre », de situations ou de cours, les moyens doivent être donnés pour **acquérir autrement des compétences indispensables et les faire reconnaître autant par les élèves que par les milieux professionnels. Renoncer à ces acquisitions constitue le facteur majeur de l'échec de ces élèves.**

Il convient d'ajouter avec beaucoup de prudence que la sensibilité des milieux professionnels aux compétences comportementales (attitudes, savoirs être...) reste importante. Il ne faut pas confondre les deux registres, mais l'idée développée ici de projets réels reste un vecteur prioritaire de la construction de cette catégorie de

compétences. Ces élèves doivent se confronter à un univers spécifique de l'emploi et à ses codes.

### **P3 Organiser les formations favorisant l'insertion professionnelle au niveau du Bac (niveau 4)**

Cette proposition pourrait paraître une évidence, voire une provocation. Néanmoins, elle repose sur un constat réel et sur la nécessité d'une réorientation fondamentale.

L'appui sur la carte des formations ou le positionnement au sein de campus des métiers et des qualifications doivent transformer la visée et l'organisation des formations pour un objectif d'insertion immédiate possible.

Des moyens concrets sont proposés tels **que des préparations aux concours de la fonction publique** qui puissent concrétiser et finaliser professionnellement ces formations. Le plan de développement de l'apprentissage dans la fonction publique d'Etat a constitué un véritable plébiscite de la formation GA et il convient de jouer sur ce registre pour profiter de cet effet.

D'autres moyens figurent au sein d'autres propositions. Mais le cap général doit rester l'insertion immédiate et la poursuite d'études ne peut constituer un refuge face au défaut de cette première exigence.

Le recours à la formation professionnelle continue sur des modules courts professionnalisants peut également être envisagé. Ces modules pourraient permettre l'adaptabilité au poste de travail pour des secteurs spécifiques.

### **P4 Renforcer l'identité professionnelle**

**A- Interpeller l'ensemble des CPC** à la question des fonctions et métiers support, permettant de travailler les référentiels professionnels et les mettre à jour. Il faudrait systématiquement replacer ces questions au sein de toutes les CPC, notamment vis à vis des blocs de compétences, pour vérifier le champ des besoins vis à vis de ces fonctions dans tous les secteurs et éviter par exemple que ne soient construites des formations sectorielles redondantes. Il s'agit ici de construire une véritable représentation professionnelle de ces métiers support.

#### **B- Développer l'alternance et l'apprentissage**

Ce point s'inscrit plus largement dans d'autres travaux et propositions, mais une formation professionnelle ne peut pas se passer d'un ancrage sur l'alternance comme garantie de l'adéquation des formations aux carrières envisagées, mais également comme garantie d'un lien fort entre ces formations et les milieux d'insertion. Cette proposition est à coupler avec la proposition 5 sur les « colorations- connexions ».

Nous proposons que la dernière année puisse se dérouler sur le mode de l'alternance ou de l'apprentissage.

**D- Imaginer des formes d'excellence** au sein de la filière qui puisse servir de référence professionnelle. Les Olympiades des métiers par exemple. Cette piste rarement explorée

pourrait permettre certaines références positives face à un public vivant cette filière comme un non choix.

#### **E- Positionner les formations GA au sein de projets sectoriels ou de filière.**

Une des conditions de la reconnaissance professionnelle est la proximité voire l'intégration des qualifications au sein d'un ensemble professionnel bien identifié.

Le groupe propose en ce sens que **la formation GA soit quasi systématiquement connectée avec un secteur ou une filière** via des dispositifs pédagogiques ou de certification. Par exemple, une offre GA au sein de la filière Tourisme, ou de l'industrie. Ce positionnement peut être évalué au sein d'une épreuve facultative d'approfondissement sectoriel, de stages ou encore de blocs de compétences spécifiques (après avis des professionnels concernés).

**F- Placer systématiquement la question des fonctions support au sein des projets de campus des métiers et des qualifications** en tant que formation support. Les Campus des métiers et des qualifications peuvent constituer des opportunités spécifiques pour ce type de proposition.

**Nous proposons que tout dossier de projet de CMQ comporte a minima un plan de valorisation des formations aux métiers support du type gestion administration.**

#### **P5 Donner de la place à la souplesse et à l'adaptation à une échelle locale, régionale ou sectorielle**

La proposition est ici d'afficher clairement que 20% d'un Bac GA soit dédié à une adaptation locale, régionale ou sectorielle. Ce peuvent être des blocs de compétences, des renforcements, des préparations directes à certaines qualifications. **Il faut absolument quitter la représentation généraliste pour passer à une représentation de formation adaptée à une situation potentielle d'insertion. Cette part variable ne peut se choisir que sur la base des réalités socio économiques locales et des cartes régionales des formations.**

#### Thème 3 : Le renforcement extrinsèque de la reconnaissance professionnelle

Il s'agit ici d'accroître la reconnaissance professionnelle en permettant aux titulaires d'un Bac GA de disposer directement de qualifications ou bien de disposer d'accès facilités à des qualifications elles mêmes bien établies et reconnues, souvent correspondantes à des compétences (des blocs) portées par des diplômés.

#### **P6 Proposer des couplages avec des certifications sectorielles ou de branches telles que les titres ou les CQP.**

Il s'agit ici d'engager des « configurations de compétences » plus favorables à l'emploi et à la reconnaissance professionnelle. Par exemple instituer des passerelles entre les

formations tertiaires de type GA et des titres ASCA ou ASCOM ou CQP ... Le passage aux blocs de compétences issus de la mise en œuvre de la Loi du 5 mars 2014 est une opportunité à ne pas laisser passer pour ces élèves.

Le groupe a identifié grâce à une collaboration avec l'OPCA Uniformation un secteur professionnel qui pourrait bien correspondre aux trajectoires de ces élèves vers l'insertion. Il s'agit du secteur de la protection sociale qui est très recruteur et qui ne se tourne pas pour l'instant vers ces bacheliers. Une inflexion pourrait être prise pour que ces bacheliers puissent intégrer ce secteur via des métiers et des couplages avec des CQP.

- Liquidateur – chargé de gestion (tous secteurs)
- Gestionnaire prévoyance (IRC, mutuelles)
- Gestionnaire santé (tous secteurs)
- Gestionnaire retraite (tous secteurs)
- Assistants commerciaux (**CQP mutualité**), métier existant également dans les IRC
- Gestionnaire conseil de la sécurité sociale (**CQP Régime Général**)
- Téléconseillers (**CQP existant dans la mutualité**), présents dans tous les secteurs de la PS

Les perspectives d'emploi sont très fortes 6000 /an pour la seule sécurité sociale pour peu que le dialogue s'instaure.

D'autres filières sont à explorer en termes de formation initiale ou de couplage. Il s'agit notamment des besoins notés dans les activités de hot line qui correspondent bien aux profils de ces jeunes de bac GA. Le groupe étudie encore cette question auprès des OPCA et branches concernées telles que les prestataires à distance au sein de AGEFOS PME. Des propositions sont à examiner dans le champ des services.

#### Thème 4 : La diversification de l'offre de formation

Face à la difficulté d'orientation, le groupe constate que plusieurs secteurs porteurs d'emplois et de métiers ne font pas l'objet d'une formation initiale à proprement parler. D'autres secteurs, voire d'autres bacs, pourraient abriter des formations et des compétences liées initialement au seul GA et permettre ainsi un rééquilibrage et une ouverture plus importante de l'offre de bac pro, en lien avec des secteurs proches, usagers et porteurs d'insertions potentielles.

#### **P7 Accélérer le processus de transformation du Bac pro Services de Proximité et Vie Locale vers les métiers de l'animation**

Même si ce processus est en cours, le groupe pense que cette transformation dit à court terme permettre des formations initiales aux métiers de l'animation dans la mesure où de telles formations n'existent pas et que ce champ est alimenté de diplômés de formations non dédiées ou non professionnelles (BAFA BAFD).

#### **P8 Créer un Bac pro des métiers du sport**

L'attractivité de cette filière est importante pour les jeunes, parfois fondée sur des fausses représentations des emplois et formes d'emplois proposés. Il est surprenant

qu'aucune formation initiale n'existe pour la filière professionnelle, nourrissant ainsi un certain déséquilibre et des choix d'attente.

Le groupe note alors plusieurs éléments. Le premier est qu'il ne doit pas s'agir d'un Bac pro générique mais d'un Bac destiné à des sous secteurs bien précis tels que la sécurité et le sauvetage aquatique par exemple. Il y a là des métiers en tension de recrutement et de niveau 4.

Le second élément est un besoin des blocs de compétences de GA dans ce secteur puisque les compétences liées à la gestion et à l'administration sont considérées comme manquantes.

Une inflexion pour des formations initiales est réellement susceptible de participer à l'équilibrage de l'offre et à la réorientation des jeunes en lycée professionnel pourvu que ce ne soit pas un horizon trop lointain.

Une mission de l'inspection générale est en cours sur ce sujet.

**P9 Créer de l'excellence dans des secteurs en très forte tension d'emploi** (Artisanat, Services à la personne, alimentation, hôtellerie-restauration ...) pour participer à un **changement de représentation des formations professionnelles.**

Sous des formes différentes, Olympiades des métiers ou écoles d'excellence par exemple, il s'agirait là de créer du modèle et de l'attractivité par une communication sur l'excellence.

Même si cette proposition peut paraître plus éloignée des problématiques de GA, il s'agit ici de bien souligner que la situation est en partie globale à l'offre de formation et ne relève pas de la seule filière GA. Il faut donc multiplier les occasions positives de présenter les formations professionnelles sous des angles qui ne soient pas seulement porteurs d'insertion professionnelle et d'emploi mais également porteurs de valeurs positives et attractives pour les jeunes. La question de l'excellence est en ce sens un très bon vecteur général.

## Thème 5 : La réorientation de l'ensemble GA

Le passage de secrétariat comptabilité à GA apparaît souvent comme une mesure insuffisante, tout en allant dans le bon sens. Il convient de s'attaquer plus largement à une orientation nécessaire qui fasse passer cette filière d'une absence d'identité propre vers une identité d'avenir.

**P10 Faire évoluer à court terme le Bac GA vers un Bac « relations administratives digitales »**

Face aux évolutions des compétences et des métiers liés à la digitalisation, une proposition d'ensemble consiste à faire évoluer le Bac Pro GA vers un Bac pro « relations Administratives digitales » prenant en compte les évolutions les plus significatives.

La numérisation de l'économie et des services n'est pas assez prise en compte dans l'offre de formation et il y a là une opportunité à examiner avec les acteurs socio économiques concernés.

Il ne s'agit pas de former aux métiers spécifiques du codage par exemple, mais de bien réorienter largement les compétences pour qu'elles soient en phase avec les exigences de l'ensemble des métiers support.

## Thème 6 : L'insertion

Il convient, sans ferme à la poursuite, de trouver les voies et les moyens pour de l'insertion au niveau du Bac. Plusieurs pistes sont à creuser.

### **P11 Développer l'insertion dans l'emploi indépendant et les petites structures d'emploi.**

Donner le goût d'entreprendre dans des fonctions support telles que le tertiaire est peut être une piste, en convergence avec les fonctions de service.

Privilégier les petites structures d'emploi pour éviter la surenchère et la concurrence des qualifications plus hautes au sein d'entreprises de type ETI ou grands groupes. Les PME, TPE au sein de différents secteurs, mais aussi l'ESS, sont susceptibles de bénéficier de ces diplômés, mais les connexions ne sont manifestement pas effectuées.

#### 9- Des projets expérimentaux pour mettre en œuvre des propositions

Fidèle à la stratégie du CNEE, le groupe s'attache à ce que les propositions ne soient pas centrées seulement sur des souhaits mais s'incarnent le plus rapidement possible au sein de projets concrets. C'est en ce sens que deux projets expérimentaux sont élaborés et conduits en lien avec ces propositions.

Le premier est piloté en Auvergne Rhône Alpes, le second en Centre Val de Loire.

##### A- Projet Auvergne Rhône Alpes

<b>Ajustement et structuration de l'offre en tertiaire administratif : le bac Gestion-Administration</b>
--

#### **L'offre de formation GA sur l'académie de Lyon à la rentrée 2017**

La formation initiale BAC GA est présente dans près de 40% des lycées professionnels du public (PU) et du privé sous contrat (PR) de l'académie de Lyon :

- Voie scolaire : **41 lycées** (25 PU et 17 PR s/c) pour **4 000 élèves** sur le cycle
- Apprentissage : **5 établissements** (2 CFA et 4 UFA) pour **128 apprentis** en « 2 + 1 » et « 1+2 »
- RH : **260 enseignants** (160 PU + 100 PR)

**Les taux de réussite au BAC GA sont supérieurs à 80%** depuis la première session d'examen, en 2015.

## **Le projet académique de la filière administrative**

Le projet de la filière administrative sur l'académie de Lyon s'inscrit dans la politique régionale ARA. Il vise à affirmer le positionnement professionnel des formations GA et à rééquilibrer l'offre de formation tout en maintenant les postes enseignants.

### **1. Accompagner l'insertion immédiate**

Le contexte de crise économique et l'évolution des niveaux de qualification créent une tension forte sur les emplois de niveau IV pour lesquels les entreprises n'hésitent pas à recruter des personnels surqualifiés, souvent disposés à accepter des missions qui ne correspondent pas à leur niveau de formation.

#### **a. Partenariat avec le monde économique**

**Une collaboration étroite des établissements scolaires avec des spécialistes du recrutement** (professionnels du travail temporaire, DRH, pôle emploi...) préparera les futurs bacheliers professionnels à l'insertion professionnelle.

#### **b. Ateliers de langue vivante**

**Des « ateliers de langue vivante », co-animés en « espace professionnel » par un enseignant de langues et un enseignant GA seront mis en place à la rentrée 2018** pour développer les compétences langagières et rédactionnelles dans le traitement de situations professionnelles en langue étrangère.

### **2. Accompagner les collégiens et les lycéens vers une orientation choisie**

#### **a. Découverte d'un champ professionnel « métiers de la relation » en 3<sup>ème</sup> prépa pro**

Une expérimentation sera conduite à la rentrée 2018 dans une classe de 3<sup>ème</sup> prépa professionnelle dans laquelle les élèves découvriront les métiers de la relation et les formations liées à travers trois modules : « Métiers de la relation commerciale », « Métiers de la relation administrative » et « Métiers de la relation d'aide à la personne ».

#### **b. Réduction des capacités d'accueil en classe de 2PRO GA voie scolaire**

3650 jeunes composaient les effectifs du BAC GA sur l'académie de Lyon à la rentrée 2016. Cet important flux d'élèves ne permet pas d'envisager une réduction de l'offre sans une nouvelle formation de niveau IV, susceptible d'accueillir le public formé en BAC Gestion Administration.

- **Diminuer progressivement de 32 à 24 places les capacités d'accueil en 2PRO GA pour 20 établissements** permettra de réduire l'offre GA de 160 places ;
- **Maintenir les capacités d'accueil à 30 et 32 sur les classes de 1PRO GA et TPRO GA de ces 20 établissements** permettra l'accueil de lycéens dans le cadre des « passerelles ascendantes » de terminale CAP et de 2GT vers la classe de 1 PRO GA.

### **c. Spécialisation en apprentissage sur 6 à 9 mois, pour une insertion facilitée des élèves les plus jeunes**

La politique nationale de lutte contre le redoublement et le parcours BAC PRO en 3 ans ont comme conséquence l'accueil d'un public désormais très jeune en lycée professionnel. Des formations d'initiative locale (FCIL) et des titres de niveau IV, en apprentissage, apporteront aux élèves les plus jeunes une spécialisation en 9 mois maximum en plus d'un gain de maturité, véritable levier pour l'insertion professionnelle. Ces formations viseront à **réduire le nombre de poursuite des bacheliers pro GA en licence.**

- **FCIL** : secrétariat médical, secrétaire juridique, *gestionnaire de santé*
- **Titres de niveau IV** : secrétaire assistant(e) ; secrétaire assistant(e) immobilier ; secrétaire assistant(e) médico-social ; secrétaire assistant(e) comptable.

### **3. Organiser des réseaux d'établissements pour une cohérence et une lisibilité de l'offre tertiaire**

#### **a. Création de pôles de compétences**

Le travail collaboratif Région / Rectorat vise à structurer la filière et à tout mettre en œuvre pour répondre aux demandes des entreprises d'ici à 2020. Organiser la formation initiale et la formation continue par « pôles de compétences » mais aussi communiquer en direction des usagers et des différents prescripteurs rendront visibles les parcours de professionnalisation.

#### **b. Promotion de la VAE et de la FC**

##### **Présentation en année de terminale GA :**

- **Du dispositif de VAE** et des nouvelles conditions de validation des acquis de l'expérience
- **Des formations de « Préparation aux concours de la fonction publique »**
- **Des pôles de compétences** et de l'ensemble des formations de la filière administrative

##### **Les conditions de réussite du projet académique de la filière administrative**

La réussite du projet d'ajustement et de structuration de l'offre de formation tertiaire nécessite un engagement de tous les acteurs. Cet engagement passe par :

- **Des partenariats académiques et locaux avec le monde économique pour signer les contrats d'apprentissage ;**
- **Une collaboration entre la Région et les acteurs du Rectorat (DAFPIC, Inspecteurs, SAIA, CFA académique) sur la carte des formations :**
- **Une action concertée au niveau rectorat (SGA, DRH, DAFPIC et inspecteurs) et une communication juste et assumée à tous les niveaux de l'institution pour anticiper, planifier et coordonner la réduction de l'offre GA :**
  - Analyse de la pyramide des âges des enseignants GA au sein de chaque établissement pour identifier les possibilités de réduction de l'offre (12% des enseignants GA ≥ 60 ans en 2018)

- Analyse des besoins en enseignants dans la voie technologique (besoins perçus à la rentrée 2017 par les nombreux recrutements d'enseignants contractuels) et échange à l'occasion des « entretiens de carrière » sur les besoins d'évolution professionnelle de certains PLP GA susceptibles d'enseigner dans la voie technologique (15% des enseignants GA ≤ 40 ans).

B- Projet Centre Val de Loire : une approche pédagogique expérimentée par l'académie d'Orléans Tours

### **CONSTATS :**

Les constats émis par la commission du CNEE sont largement partagés dans l'académie d'Orléans Tours. Il convient d'ajouter que cette offre de formation est très présente dans les bassins de vie des territoires ruraux. Sans trop de coût, elle permet de répondre localement à la demande sociale, il en est de même avec le BCP ASSP.

### **OBJECTIFS :**

1. Augmenter l'attractivité du BCP Gestion Administration afin d'éviter les orientations par défaut.
2. Renforcer l'employabilité des diplômés du BCP Gestion Administration pour favoriser leur insertion professionnelle.
3. Proposer un parcours de formations Bac -3 Bac +3 en cohérence avec le Bac pro GA et accompagner les élèves désireux de poursuivre des études supérieures pour renforcer leur insertion professionnelle
4. Mettre en place une pédagogie permettant l'accrochage des élèves pour augmenter le taux d'accès au BCP GA.

### **OBJECTIF TRANSVERSAL:**

*Accompagner les enseignants dans l'évolution de leurs pratiques pédagogiques en passant de la gestion de classe à la gestion de projet.*

### **PROPOSITIONS D'EXPERIMENTATION DE L'ACADEMIE D'ORLEANS - TOURS**

#### **1. Objectif 1 : Attractivité → Labellisation du BCP GA :**

- Label « Métiers du Tourisme » en cohérence avec le Campus des métiers et des qualifications « Tourisme et art de vivre ensemble en région Centre-Val de loire » au Lycée Sonia Delaunay de Blois :
- PFMP réalisées prioritairement dans une entreprise du secteur touristique
  - Réalisation d'une PFMP dans un Pays de l'UE dans le cadre du consortium « Erasmus+ Voie Pro ».

- Contextualisation des scénarii pédagogiques dans des entreprises du secteur du tourisme
- Délivrance d'une attestation de compétences en complément du diplôme du BCP.

## 2. Objectif 2 : Employabilité et insertion professionnelle

- **Axe 1** : Renforcer l'enseignement général, les ateliers rédactionnels et promouvoir la langue française et de son bon usage par la participation à des concours comme le concours Varenne en partenariat avec le Médef (participation de l'expérimentation en académie).
- **Axe 2** : Travail sur la double certification permettant la validation de certains blocs de compétences d'un titre pro, puis proposition dans le cadre de l'objectif 3 d'une formation complémentaire pour l'acquisition de la certification complète.
- **Axe 3** : Création d'une Formation Complémentaire d'Initiative Locale ou d'un autre dispositif pour préparer les concours administratifs de catégorie B.

## 3. Objectif 3 : Parcours Bac-3 Bac+3

Donner de la lisibilité de parcours possibles post bac pro.

**Axe 1** : Ouverture du BCP GA par apprentissage à Dreux, BCP inscrit dans un parcours de formations avec des poursuites possibles vers le titre Pro « Adjoint au Cadre en collectivité », titre pro « Gestionnaire de paie », BTS « Assistant de Gestion PME PMI », BTS banques....

- **Axe 2** : Proposer un module « Comptabilité » en terminale BCP GA afin de faciliter l'orientation vers le BTS « Comptabilité Gestion ».
- 
- **Axe 3** : Proposition d'une formation complémentaire sur des blocs de compétences d'un titre permettant l'acquisition de la certification complète en rapport avec l'axe 2 de l'objectif 2.

## 4. Objectif 4 : Accrochage scolaire

Mettre en place une pédagogie de projet afin de donner du sens aux activités réalisées en classe et permettre à l'élève de trouver sa place dans un environnement professionnel concret.

**AXE 1** : Création d'une Mini-entreprise EPA au Lycée Professionnel Paul Gauguin d'Orléans la Source et Sonia Delaunay à Blois afin de permettre aux élèves :

- d'apprendre à travailler en équipe et à prendre la parole en public ;
- de prendre des décisions et des responsabilités ;

- de stimuler et valoriser leurs qualités personnelles : créativité, solidarité, autonomie, esprit d'initiative.

**AXE 2 :** Prendre appui sur le parcours d'excellence pour permettre une orientation choisie en BCP Gestion Administration.

## **10- En synthèse et conclusion**

Les travaux de ce groupe ont été particulièrement denses, certainement à la hauteur des enjeux levés par les premiers constats et diagnostics.

Le groupe s'est attaché à produire un ensemble de propositions cohérentes et complémentaires qui possèdent néanmoins quelques axes forts qu'il convient de rappeler ici.

- L'orientation des élèves est le résultat d'un ensemble de paramètres dont la mise en jeu est complexe. Nous avons souhaité souligner qu'il s'agit là d'une base sans laquelle aucune mesure n'aura d'efficacité. C'est la raison pour laquelle nous avons exploré autant la représentation de la formation professionnelle (si particulièrement négative en France), la diversité de l'offre pour mieux correspondre aux aspirations des jeunes ainsi que la nécessité de multiplier les rencontres des jeunes avec divers milieux professionnels. Le Bac gestion administration n'est que la pointe extrême d'une situation qui concerne bien des dispositifs de formation professionnelle.
- Le second axe a été sans nul doute l'absolue nécessité de centrer plus les formations sur un objectif d'insertion au niveau du Bac. Il ne s'agit pas d'enfermer et de ne pas promouvoir la poursuite d'études mais bien de donner le véritable choix de s'insérer ou de poursuivre. C'est là que se situent le plus clairement les réorientations et les transformations nécessaires au Bac Gestion administration.
- Le troisième axe consiste à noter que ces transformations ne se limitent pas aux aspects techniques internes à ces formations. Elles engagent des relations différentes avec les territoires pour les cartes de formation. Elles engagent des relations différentes avec des branches professionnelles sur ces sujets. Elles engagent enfin une relation avec une communauté éducative qui manifestement vit mal cette situation. Si les propositions ne portent pas majoritairement sur ces aspects, le groupe est très conscient qu'une partie de la réussite passe aussi par un traitement de ces points.

Ces transformations engagent aussi le système éducatif dans son ensemble qui doit renoncer à créer des filières de régulation (Bac GA pour l'enseignement professionnel, STMG pour le GT) ou des filières de la grande difficulté scolaire comme les CAP employés de commerce, services à la personne, etc.

Enfin, le groupe témoigne de la surprise de beaucoup d'acteurs externes à l'Education nationale vis à vis de l'ampleur du problème posé. S'il n'est pas question de stigmatiser

ou de rechercher des responsabilités, il n'apparaît pas possible de laisser certains aspects mentionnés perdurer, en premier pour les élèves et leurs familles, pour le système éducatif et enfin pour les usagers que sont tous les acteurs socio économiques.

Tous les membres de ce groupe de travail souhaitent ainsi pouvoir accompagner les transformations et c'est le sens des deux expérimentations lancées, mais aussi de la volonté d'acteurs tels que les branches ou les OPCA qui ont si fortement contribué aux propositions.