

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. APPELLATION DU DIPLÔME

Baccalauréat professionnel GESTION-ADMINISTRATION

II. CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. Définition du métier

II.1.1. La mission globale

La mission globale du titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration consiste à prendre en charge les activités relevant de la *gestion administrative*, principalement au sein d'entreprises de petite et moyenne taille (artisanat, commerces, TPE, PME-PMI, ETI), de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations.

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration se situe dans un contexte de mutation profonde des métiers administratifs notamment en raison de l'impact des restructurations, des nouvelles formes d'organisation du travail, de la dématérialisation des informations et des évolutions technologiques.

Gestionnaire administratif est l'appellation générique utilisée pour désigner un métier qui peut prendre des formes diverses selon les types d'organisations et les secteurs d'activités. Toutes les appellations font cependant référence à la prise en charge d'activités administratives très marquées par les formalismes administratif, règlementaire et juridique.

La gestion administrative possède à la fois une dimension transversale et spécifique :

- transversale, car la composante administrative existe naturellement dans chaque fonction, processus ou projet, mis en place dans tout type d'organisation, mais aussi parce qu'on assiste à une forte mutualisation des fonctions administratives ;
- spécifique, au sens où la gestion administrative intègre les particularités des contextes d'exercice et des secteurs d'activités, notamment en ce qui concerne les domaines juridique et règlementaire.

La prise en charge des activités de gestion administrative implique donc de la part du gestionnaire administratif, à la fois :

- une grande multivalence¹ au sens où les interventions sur les processus de gestion, commerciaux, de communication et de GRH mobilisent un périmètre très large de connaissances techniques, de gestion, juridiques, économiques et commerciales qui nécessitent d'être articulées et combinées entre elles pour répondre aux besoins de gestion ; le tout associé à une réelle professionnalité² relationnelle ;
- une forme de spécialisation qui porte moins sur une expertise bureautique ou comptable que sur l'appropriation des contextes d'exercice et des secteurs d'activités ou encore le développement de compétences spécialisées sur un service particulier.

¹ *Multivalence* correspond ici à la prise en charge d'activités nécessitant une combinaison intégrée de savoirs et savoir-faire relevant de domaines différents. *Polyvalence* renvoie davantage à la capacité à prendre en charge des activités de nature différente. La *spécialisation* sur un nombre d'activités restreint s'oppose ainsi à polyvalence ; *monovalence*, au sens où l'on dispose d'un bagage de savoirs et savoir-faire relevant d'un seul domaine, s'oppose à multivalence.

² La *Professionnalité* recouvre un ensemble de savoir-faire professionnels correspondant à un niveau donné d'exercice du métier. Elle représente une vision statique et datée des compétences disponibles. La professionnalisation correspond à un processus de développement progressif des apprentissages ; la professionnalisation représente donc une vision dynamique des compétences en construction.

II.1.2. Les activités constitutives de la mission

Dans un contexte maîtrisé, porteur de spécificités, le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration est conduit, dans les limites de sa responsabilité et de son autonomie, à :

- prendre en charge les différentes dimensions administratives des activités de gestion, commerciales, de communication, de gestion du personnel, de production ainsi que celles associées à la mise en œuvre de projets au sein de l'organisation ;
- assurer l'interface entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation. Il doit donc mobiliser une véritable professionnalité relationnelle visant à maintenir et développer les relations tout en étant porteur de l'image et des valeurs de l'organisation. Une grande rigueur rédactionnelle est, de ce point de vue, exigée ;
- inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions technologiques notamment en intégrant dans toutes les activités une culture quantitative permettant de traiter et structurer l'information de gestion en vue de la mettre au service des décideurs ;
- assurer l'organisation et la gestion matérielle du service ou de l'entité.

L'ensemble de ces activités de gestion administrative vise très généralement à *sécuriser* les opérations, les processus et les projets, développés par l'organisation, dans toutes leurs composantes : relationnelle, informationnelle, organisationnelle, opérationnelle, documentaire et règlementaire.

De ce point de vue, le gestionnaire administratif, par sa maîtrise des contextes et par sa discrète, mais réelle, efficacité opérationnelle, devient un acteur incontournable de l'organisation, dans ses rôles d'*assistant* auprès des responsables, de *référént* reconnu par les tiers et de *support* pour les autres membres de l'entité.

Le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration participe, avec une plus ou moins grande autonomie et un niveau de responsabilité variable selon la taille de l'organisation ou du service, aux activités suivantes :

- Gestion administrative des relations externes.

Les tâches réalisées se situent :

- dans le cadre du processus achats, avec les fournisseurs (prestataires compris) et les sous-traitants ;
- dans le cadre des processus de vente de biens et de services marchands mais aussi de mise à disposition de biens et de services non marchands, avec les prospects, les clients, les usagers, les donneurs d'ordre ;
- dans le cadre de la consolidation des relations avec les banques, les administrations et les partenaires-métiers.

- Gestion administrative des relations avec le personnel.

Les tâches réalisées concernent :

- les opérations courantes de gestion du personnel (tenue des dossiers du personnel, gestion des absences et congés, déplacements, information) ;
- la GRH (recrutement, intégration, suivi de carrière, formation) ;
- le suivi administratif financier (rémunérations et budgets de personnel) ;
- la représentation et les relations sociales (instances représentatives, tableaux de bord sociaux, procédures de sécurité, santé, actions sociales et culturelles).

- Gestion administrative interne.

Les tâches réalisées relèvent de la gestion :

- du système d'information de l'organisation (veille, collecte, recherche, production et diffusion des informations) ;
- des divers modes de travail (réunions, courrier, téléphone, messagerie, espaces collaboratifs) ;
- des espaces de travail et des ressources (accueil des visiteurs, aménagements, maintenances, stocks de fournitures et consommables, budgets de fonctionnement) ;
- du temps (tenue et synchronisation des agendas, planification et suivi des tâches).

- Gestion administrative des projets.

Les tâches réalisées portent sur la composante administrative de tout type de projet développé au sein de l'organisation, elles concernent :

- le suivi opérationnel du projet (descriptif du projet, base documentaire, états budgétaires, formalités, et autorisations, planning de réalisation, relations entre les acteurs du projet, réunions, suivi logistique du projet, dysfonctionnements) ;
- l'évaluation et la clôture du projet.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

Les appellations les plus courantes correspondant à ce profil d'emploi sont :

- Gestionnaire administratif,
- Assistant administratif,
- Employé administratif,
- Secrétaire administratif,
- Technicien des services administratifs,
- Adjoint administratif,
- Agent de gestion administrative,
- Assistant de gestion,
- Gestionnaire commercial,
- Gestionnaire du personnel,
- etc.

II.2.2. Types d'organisations

Les emplois de gestionnaire administratif se rencontrent dans les organisations qui requièrent :

- soit une forte polyvalence, comme les entreprises de petite dimension, les commerces, les entreprises libérales, les entreprises d'artisanat ou encore les structures associatives couvrant tous les secteurs d'activités. Le gestionnaire administratif occupe alors un rôle central auprès du responsable, dans les relations avec les tiers, notamment les administrations ou organismes partenaires-métiers, ainsi qu'avec les personnels.
- soit une spécialisation rendue nécessaire par la taille plus importante de l'organisation. Il s'agit alors d'emplois dans les services administratifs spécialisés d'entreprises, d'administrations ou de collectivités territoriales importantes. Le gestionnaire administratif intervient alors sur des processus administratifs spécifiques (exemples du médico-social, du bâtiment, de l'industrie, de l'immobilier, du financier, du juridique, de la formation, services publics, etc.).

Toutes ces organisations ont en commun d'offrir des emplois de gestionnaire administratif qui requièrent une grande adaptation aux divers interlocuteurs, aux contextes et aux modes d'organisation du travail mis en place.

II.2.3. Place dans l'organisation

Dans les structures de petite taille, sans hiérarchie intermédiaire, le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration exerce son activité en étant placé directement sous l'autorité du responsable : chef d'entreprise, cadre dirigeant, gérant, artisan, commerçant, profession libérale, président d'association, etc. Il joue alors pleinement le rôle d'interface interne et externe de l'organisation.

Dans les structures de taille plus importante, il sera placé sous l'autorité d'un cadre intermédiaire, d'un chef de service, d'un responsable fonctionnel. Il peut également travailler pour le compte d'autres collaborateurs tels que des gestionnaires, des commerciaux, des techniciens ou encore des acteurs associatifs. Son rôle de support est alors privilégié.

Dans tous les cas, le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration sera placé au cœur d'un réseau relationnel très large et, de fait, devra parfaitement intégrer dans son activité les rôles, places et statuts de chacun ainsi que les règles qui régissent les rapports d'ordre professionnel et contractuel mais qui peuvent aussi relever de l'informel.

II.2.4. Environnement technologique et économique de l'emploi

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration s'inscrit dans un contexte de forte mutation des métiers administratifs marqué par :

Les évolutions du contexte économique caractérisées par :

- le poids important des TPE et PME-PMI dans le tissu productif, qui assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé ;
- la généralisation du recours aux technologies de l'information et de la communication impactant les modes d'organisation du travail : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciel de gestion intégré, outils de travail collaboratif, etc. ; l'ensemble s'accompagnant parfois de délocalisation et/ou d'externalisation de certaines tâches administratives ;
- le poids important des réglementations en constante évolution, notamment en matière juridique, fiscale et sociale, exigeant de la part de toute organisation, petite ou grande, une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation ;
- le développement de la normalisation avec de nouvelles contraintes nationales et européennes à prendre en compte notamment en matière de réglementation du travail ;
- le développement de la sous-traitance avec ce que cela comporte d'interdépendance et de complexité dans les relations avec les tiers et les partenaires économiques ;
- un développement de la pression concurrentielle associé à une transformation des comportements d'achat : clients mieux informés, plus exigeants, plus volatiles et aux besoins plus individualisés. Autant d'éléments qui renforcent l'importance de l'accueil réservé à leurs demandes et de la pertinence des réponses apportées, quels que soient les canaux et supports utilisés ;
- le développement du commerce électronique (sites marchands, places de marché...) qui « dématérialise » la relation entre les acteurs et exige une grande rigueur dans la « maintenance administrative » des sites ;
- une extension des logiques d'entreprise à toutes les autres organisations, notamment les administrations publiques et les associations, en matière de rentabilité, de communication sur un marché, d'ajustement de l'offre, de satisfaction et fidélisation des clients et usagers, d'optimisation des ressources. De ce point de vue, la productivité administrative devient un indicateur majeur de la réactivité des organisations.

Les métiers administratifs doivent donc intégrer ces évolutions notamment par la prise en compte systématique dans les activités administratives des problématiques :

- de gestion (contrôle des coûts, de la rentabilité, suivi budgétaire) ;
- commerciales (conquête et fidélisation de la clientèle, suivi des relations commerciales) ;
- juridiques et règlementaires (veille, normalisation, contraintes administratives, programmes d'aide, etc.) ;
- sociales (conditions de travail, certifications, représentation du personnel, etc.).

Les métiers administratifs doivent également accompagner les modes d'organisation du travail, les projets mis en place pour développer la flexibilité et la réactivité de l'organisation.

Les évolutions technologiques

Les activités administratives sont fortement influencées par les évolutions suivantes des systèmes d'information :

- Les activités, tant comptables qu'administratives, s'inscrivent dans un vaste mouvement de dématérialisation des informations qui conduit à l'utilisation massive de documents électroniques, le tout dans un environnement numérique généralisé.
- Les applications et les réseaux sont interconnectés et chacun doit maîtriser des solutions d'interfaçage entre un siège et des agences, d'autant que les architectures des systèmes d'information et les technologies utilisées sont conçues pour développer de plus en plus le travail à distance. La maîtrise de clés sécurisées, de plates-formes collaboratives, de transferts de fichiers, d'intranets et d'extranets font désormais partie des exigences techniques minimales attachées aux postes administratifs.
- Dans les TPE, une polyvalence totale est requise en matière d'utilisation des technologies avec, le plus souvent, la maîtrise d'une suite de gestion prescrite par l'expert comptable ou le centre de gestion ou l'utilisation d'une application propriétaire.
- Dans les PME-PMI, tous les personnels ont des activités administratives incidentes. De plus en plus, les cadres intermédiaires prennent eux-mêmes en charge les activités de secrétariat traditionnel (bureautique, courrier, messagerie, gestion du temps). En revanche, les personnels administratifs prennent en charge les

activités relevant de la communication, notamment externe, avec comme valeur ajoutée leur degré d'initiative, leur sens de l'autonomie et des responsabilités. Les emplois de gestionnaire administratif, intégrant plus franchement la recherche de performance, nécessitent l'utilisation d'outils informatiques et la mise en place d'une organisation permettant de respecter les délais et d'augmenter la rapidité de traitement des dossiers.

- L'utilisation de solutions informatiques spécifiques est partagée entre plusieurs collaborateurs occupant des postes de nature et de niveau différents. On y trouve des applications web traditionnelles, de web sémantique et des objets, de GED3, des applications de bureau nomade, des progiciels métiers mais aussi des outils d'e-Learning (apprentissage en ligne), d'e-commerce, de télétransmission, sachant que l'auto-formation, via des cédéroms ou des formateurs relais, peut constituer une part importante de ces activités. Dans tous les cas, la maîtrise de solutions informatiques de plus en plus complexes n'a de sens que par rapport aux problématiques professionnelles qu'elles permettent de traiter ; par exemple, tenir un agenda électronique, c'est avant tout maîtriser tous les problèmes organisationnels et relationnels liés à la coordination des agendas d'un service.

II.2.5. Évolutions de l'emploi

L'emploi de gestionnaire administratif est évolutif. Si la multivalence est un critère recherché lors de la primo-insertion, le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration dispose des moyens pour évoluer vers un spectre plus large de responsabilités spécifiques.

Dans les petites structures, au fur et à mesure de l'affirmation de ses compétences, il peut réellement devenir un adjoint administratif du responsable, capable de prendre en charge de plus en plus d'activités déléguées autres que celles relevant de la production proprement dite. Son rôle d'interface relationnel constitue une valeur ajoutée certaine, gage de progression professionnelle.

Dans les structures plus importantes, le gestionnaire administratif peut évoluer vers des postes exigeant plus de spécialisation et de technicité. La formation continue contribue à en faire un expert de son domaine d'intervention.

Ce parcours est le résultat d'une mobilité fonctionnelle à l'intérieur d'une organisation ou passe par le changement d'organisation, en fonction des opportunités offertes.

II.2.6. Conditions de travail

Temps de travail

Si le gestionnaire administratif exerce ses activités aux horaires d'ouverture normale de l'entité, il peut être conduit à fréquemment les dépasser du fait, notamment, de l'exigence de disponibilité vis-à-vis des partenaires extérieurs et du personnel. La charge de travail du gestionnaire administratif, qui est plus ou moins régulière selon les contextes, peut augmenter de manière importante pour permettre l'accompagnement de projets ou encore faire face aux échéances des déclarations administratives et fiscales.

Rythme et organisation du travail

Le gestionnaire administratif, du fait de sa grande multivalence, doit impérativement savoir hiérarchiser les dossiers qu'il traite et donc fixer des priorités dans l'organisation de ses activités. De plus, devant répondre à des sollicitations nombreuses et diverses et résoudre rapidement de multiples problèmes, il doit gérer le stress lié à ces aléas et aux fortes perturbations dans le déroulement de ses activités.

Espace de travail

Les espaces de travail diffèrent très nettement selon l'organisation mise en place dans l'entité. Si son poste de travail comprend systématiquement un équipement de bureau complet (mobilier, téléphonie, informatique, transmission, reproduction, etc.), le gestionnaire administratif peut, selon les contextes, exercer dans des espaces très ouverts, du type plates-formes collectives ou *open space*, plus ou moins proches des espaces de production, tout comme disposer d'un endroit très personnalisé pouvant, dans les très petites unités, constituer également un lieu d'accueil.

³ Gestion Électronique de Documents

II.2.7. Conditions générales d'exercice

Autonomie et responsabilité

L'autonomie du gestionnaire est attachée à la nature de son poste. Il travaille dans le cadre strict des consignes qui lui sont données, des procédures prédéfinies et de marges d'autonomie fixées par les supérieurs. Il rend compte régulièrement de son travail tout en disposant d'une marge d'initiative, attendue par l'encadrement, du fait même de la définition de sa fonction et de la capacité d'anticipation qu'elle comporte. Il peut être amené ainsi à formuler des propositions d'améliorations essentiellement de nature organisationnelle. Son pouvoir décisionnel reste limité aux aspects très opérationnels des activités dont il a reçu délégation.

Les missions confiées au gestionnaire administratif supposent, par essence, une vision précise de l'activité de ses supérieurs et des autres collaborateurs et de sa place dans l'organisation globale. Il peut ainsi, dans le cadre de son poste et des délégations qui lui sont attribuées, cerner le champ et les limites de sa propre responsabilité dans l'organisation. Son rôle d'interface relationnelle ne peut s'exercer qu'en totale loyauté et transparence vis-à-vis de ses supérieurs.

Maîtrise des technologies

Le gestionnaire administratif échange en permanence avec ses supérieurs hiérarchiques, ses collègues et les partenaires extérieurs. Il mobilise donc en permanence les outils les plus actuels de communication à distance : téléphone, télécopieur, ordinateur connecté à des réseaux internes et externes. Il maîtrise également les technologies de communication, de production et de gestion des documents ainsi que de recherche d'information.

Il peut être aussi appelé à conseiller les membres du service sur l'usage de ces outils et à contribuer au diagnostic des problèmes qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects techniques de leur poste de travail.

Il s'empare des opportunités offertes par les évolutions majeures des outils bureautiques afin de les mettre en œuvre ou de les faire mettre en œuvre dès lors qu'elles apportent une réponse efficace dans le service dans lequel il travaille.

Ses activités sont inscrites au cœur du système d'information de l'organisation et le conduisent donc à maîtriser un progiciel de gestion intégré mais aussi les espaces collaboratifs et la mise à jour de sites via une interface d'administration.

Maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles

Dans son rôle d'interface et de producteur de documents et de supports de communication, le titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration doit maîtriser la qualité de son expression écrite et orale. Vecteur de l'image de l'organisation, sa maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe est impérative. Pouvant évoluer dans des secteurs très spécialisés, il devra également adopter un langage respectant les codes et lexiques adaptés en langue française et étrangère.

Maîtrise de compétences comportementales

Outre l'esprit d'analyse et de synthèse, une capacité d'anticipation est nécessaire à l'exercice de l'ensemble des fonctions de gestionnaire administratif. Organisé et rigoureux, il sait s'adapter aux changements de l'environnement pour accompagner les réorganisations incontournables.

Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, le gestionnaire administratif doit développer une forte dimension relationnelle. Pour répondre aux nombreuses sollicitations des acteurs internes et externes à l'entreprise, l'assistant de gestion fait preuve d'une grande disponibilité et est attentif aux besoins exprimés.

Il est capable de modifier son rythme de travail en fonction des aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Pour réduire les tensions, il est attentif au climat relationnel et à la prévention des conflits.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, le gestionnaire administratif peut avoir un rôle de représentation et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportements attendus (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée).

Maîtrise de savoirs-métiers

Outre une connaissance fine des processus de l'organisation, la spécificité de certains secteurs d'activité exige du titulaire du baccalauréat professionnel de connaître les *process-métiers* dans leurs dimensions technique, juridique et réglementaire, notamment pour asseoir sa légitimité tant à l'interne qu'à l'externe.

III. PÔLES D'ACTIVITÉS

Pôle 1 Gestion administrative des relations externes

Le gestionnaire administratif facilite les relations externes de l'organisation. Il assure de manière fiable la gestion administrative des relations avec les fournisseurs (prestataires compris) et les sous-traitants dans le cadre du processus achats. Il veille au bon déroulement des relations administratives avec les prospects, les clients, les donneurs d'ordre dans le cadre des processus de vente de biens et de services marchands, mais aussi de mise à disposition de biens et de services non marchands. Par la prise en charge des activités de gestion administrative, il participe à la consolidation des relations avec les banques, les administrations et les partenaires-métiers.

1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

- 1.1.1. Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants
- 1.1.2. Traitement des ordres d'achat, des commandes
- 1.1.3. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
- 1.1.4. Évaluation et suivi des stocks
- 1.1.5. Gestion des règlements et traitement des litiges

1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- 1.2.1. Participation à la gestion administrative de la prospection
- 1.2.2. Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers
- 1.2.3. Traitement des devis, des commandes
- 1.2.4. Traitement des livraisons et de la facturation
- 1.2.5. Traitement des règlements et suivi des litiges

1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- 1.3.1. Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques
- 1.3.2. Préparation des déclarations fiscales
- 1.3.3. Traitement des formalités administratives
- 1.3.4. Suivi des relations avec les partenaires-métiers

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Accès aux données comptables et administratives de l'entité
- Informations émanant des établissements financiers sur tous supports

Équipements et logiciels

- Poste informatique et périphériques adaptés à la situation (scanner, photocopieur, imprimante, etc.)
- Connexion internet et navigateur ; réseau interne
- Logiciels bureautiques et professionnels
- Solutions informatiques partagées entre plusieurs collaborateurs (Web, GED, PGI)
- Matériel de communication adapté à la situation (téléphone télécopieur, photocopieur, etc.)

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation permanente avec les autres personnels de l'organisation : responsable ou dirigeant, chefs de services, responsable administratif, et les autres collaborateurs de l'entité appartenant au service des achats, au service commercial, au service contentieux et à tout autre service.

Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation :

- avec les fournisseurs et leurs représentants, les transporteurs, les sous-traitants, les mandataires, les assureurs. Cette relation peut s'étendre aux services/entreprises de recouvrement et d'affacturage et aux établissements financiers ;
- avec les clients, les prospects, les transporteurs, les prestataires de services. La relation peut s'étendre à des entreprises de recouvrement de créances et d'affacturage ;
- avec les administrations, les établissements financiers, et autres organismes, les services des douanes, les partenaires institutionnels locaux (collectivités, administrations, etc.), les partenaires-métiers (organismes certificateurs, ordres professionnels, associations professionnelles, etc.).

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

Le gestionnaire administratif maîtrise les règles de fonctionnement de l'organisation et de son environnement. Il respecte les règles, procédures et délais fixés par l'organisation. Il maîtrise les règles d'usage en vigueur dans le secteur d'activité de l'organisation. Il traite de manière autonome les dysfonctionnements et litiges dans le cadre de la marge de responsabilité qui lui est octroyée.

Le gestionnaire administratif travaille sous la responsabilité du dirigeant ou du chef de service, ou d'un autre membre du personnel. Il dispose d'une réelle autonomie dans l'organisation de son activité et dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées, dans les limites fixées par l'encadrement et dans le strict respect des règles et procédures mises en place. Il alerte régulièrement ses supérieurs des dysfonctionnements et aléas qu'il a repérés.

RÉSULTATS ATTENDUS

Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

- Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence.
- Le traitement des ordres d'achats et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.
- Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.
- Les stocks sont évalués ; les anomalies relevées sont traitées ou transmises au responsable selon des procédures mise en place.
- Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties.

Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offre sont assurées.
- La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées.
- La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux.
- Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers.
- Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et les usagers.

Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- Le suivi des comptes de trésorerie est assuré ainsi que la réalisation des prévisions de trésorerie.
- Les éléments nécessaires à l'établissement des déclarations fiscales sont réunis.
- Les formalités administratives courantes sont réalisées.
- Le suivi des relations administratives avec les partenaires liés au métier est effectué dans le respect des règles et usages en vigueur.

Pôle 2 Gestion administrative des relations avec le personnel

Les activités professionnelles de ce pôle sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur et des règles et procédures relevant de l'administration du personnel et de la gestion des ressources humaines. Le gestionnaire administratif assure, dans le respect des délais et des consignes, les activités nécessaires au bon déroulement de la gestion administrative des relations avec les salariés : opérations courantes de gestion du personnel pour tout type de contrat, de gestion des opérations ponctuelles relatives aux mouvements de personnel, à leur carrière et à leur formation, de suivi administratif financier (préparation de la paie, budgets, indicateurs) et de gestion administrative des relations sociales internes et externes.

À travers ces activités, le gestionnaire administratif participe activement au maintien de bonnes relations avec le personnel en respectant les règles essentielles de confidentialité et de préservation des informations personnelles. Selon la taille et la structure de l'organisation, et notamment le fait qu'il y ait ou non un service de ressources humaines, les activités professionnelles de ce pôle seront plus ou moins larges ou spécialisées.

2.1 Gestion administrative courante du personnel

- 2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés
- 2.1.2 Gestion administrative des temps de travail
- 2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel
- 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

2.2 Gestion administrative des ressources humaines

- 2.2.1 Participation au recrutement du personnel
- 2.2.2 Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil
- 2.2.3 Suivi administratif des carrières
- 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel

2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel

- 2.3.1 Préparation des bulletins de salaire
- 2.3.2 Préparation des déclarations sociales
- 2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire

2.4 Gestion administrative des relations sociales

- 2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel
- 2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux
- 2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité
- 2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Normes et procédures de fonctionnement
- Modes opératoires
- Chartes graphiques
- Instructions internes ou externes, écrites ou orales
- Législation sociale et accords collectifs

Équipements et logiciels

- Réseaux (Internet, Intranet, Extranet)
- Logiciels et progiciels (bases de données, logiciel de paie, progiciel de gestion intégré, progiciel de gestion du temps et des activités, suite bureautique, logiciels de communication, logiciel de lecture automatique de document, GED)
- Équipements numériques

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Le /les responsable(s) hiérarchique(s)
- Le personnel
- Les autres services de l'entreprise (comptable, production, commercial...)
- Les institutions représentatives du personnel

Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Les organismes sociaux et de prévoyance
- Les administrations
- Les prestataires de services

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

Le gestionnaire administratif peut être en relation avec tous les personnels de l'entreprise mais travaille principalement à partir des instructions et sous le contrôle de son responsable hiérarchique.

Dans le cadre de ses activités courantes, il est autonome et prend des initiatives, mais dans une marge préalablement définie et déterminée par le responsable.

Le respect des procédures réglementaires et la confidentialité des données sont particulièrement importants pour ce type de poste.

RÉSULTATS ATTENDUS

Gestion administrative courante du personnel

- Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail.
- Les temps de présence et d'absence sont décomptés et les plannings tenus à jour.
- Les réservations, les dossiers préparatoires et les contrôles des déplacements sont réalisés.
- Les informations destinées au personnel sont transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité.

Gestion administrative des ressources humaines

- Les opérations administratives sécurisent la mise en œuvre de la démarche de recrutement.
- La mise en œuvre du programme d'accueil respecte les consignes données en matière d'intégration du personnel.
- Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrières sont produits et transmis dans les délais et dans le respect des obligations légales.
- Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés. Les actions de formation sont mises en œuvre et suivies.

Gestion administrative des rémunérations et des budgets des personnels

- Les variables de paie sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés.
- Les déclarations sociales sont préparées dans les délais de rigueur.
- Les différents budgets de personnel sont tenus à jour et la hiérarchie est alertée des écarts budgétaires.

Gestion administrative des relations sociales

- Les élections et les consultations des instances sont organisées dans le respect de la législation, les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis.
- Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées, les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés.
- Les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés.
- La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel.

Pôle 3 Gestion administrative interne

Le gestionnaire administratif inscrit son activité au cœur du système d'information de l'organisation. Il s'en approprie les règles et les procédures et participe à son évolution. Il est en mesure de produire et traiter les informations qualitatives et quantitatives en vue de les diffuser tant à l'interne qu'à l'externe et en s'adaptant aux divers modes de travail mis en place. De même, veille-t-il à l'organisation du partage des informations

Le rôle d'interface du gestionnaire administratif consiste ici à gérer les espaces de travail et les ressources collectives pour en permettre l'utilisation effective par chacun.

Le gestionnaire administratif suit le rythme des activités internes de l'entité à travers la tenue et la synchronisation des agendas, la planification et le suivi des tâches. Il joue donc un rôle essentiel dans la dynamique interne de l'organisation.

3.1 Gestion des informations

- 3.1.1 Collecte et recherche d'informations
- 3.1.2 Production d'informations structurées
- 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations

3.2 Gestion des modes de travail

- 3.2.1 Organisation et suivi de réunions
- 3.2.2 Gestion des flux de courriers
- 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques
- 3.2.4 Gestion d'espaces collaboratifs

3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

- 3.3.1 Accueil, orientation et information des visiteurs des espaces de travail
- 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces
- 3.3.3 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- 3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service
- 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau

3.4 Gestion du temps

- 3.4.1 Gestion des agendas
- 3.4.2 Planification et suivi des d'activités

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Organigramme, annuaires internes et externes
- Consignes et instructions
- Documentation juridique et documentaire, bases de données et documents types
- Normes, valeurs et usages en vigueur dans l'entreprise
- Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions externes et internes
- Données sur le système d'information
- Agendas personnels, agendas de groupe
- Cahier de maintenance, notices techniques, contrats de prestataires (de maintenance, d'abonnements, etc.)
- Budgets du service

Équipements et logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté à Internet et au réseau interne,
- Suite bureautique, système de gestion de bases de données, logiciel de PréAO
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Logiciel de gestion intégré
- Gestionnaires d'agendas, de projet
- Logiciels de documentation, de gestion électronique des documents
- Logiciel de protection informatique

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Le chef d'entreprise, le supérieur hiérarchique
- Les membres du service, de l'unité
- Le responsable informatique, le responsable qualité

Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Les prestataires de services
- Les fournisseurs, clients, autres partenaires de l'organisation
- Les visiteurs
- Les organismes de certification
- Les banques
- Les administrations
- Les cabinets d'expertise comptable

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

Le gestionnaire administratif est amené à être en relation avec tous les services de l'entreprise mais travaille principalement à partir des instructions et sous le contrôle de son responsable hiérarchique.

Son autonomie est donc délimitée strictement par la hiérarchie et par le respect des procédures et règles en vigueur dans l'organisation. Du point de vue opérationnel, sa responsabilité est engagée quant à la mise en œuvre des modes de travail et au maintien en état des espaces de travail. Les délégations accordées sur la tenue des agendas sont importantes.

RÉSULTATS ATTENDUS

Gestion des informations

- Les informations obtenues dans les délais répondent aux besoins.
- Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.
- L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité.

Gestion des modes de travail

- La réunion se déroule dans les conditions attendues, avec les supports demandés et les comptes rendus sont adressés.
- Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.
- Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.
- L'espace collaboratif est opérationnel, fiable et actualisé.

Gestion des espaces de travail et des ressources

- La réponse apportée est pertinente par rapport à la demande du visiteur.
- Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité. Les postes de travail sont fonctionnels.
- Les échéances sont vérifiées, les contrats sont renouvelés.
- Les éléments budgétaires du service sont actualisés.
- les fournitures et consommables sont commandés en quantités suffisantes et dans les délais impartis.

Gestion du temps

- Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité.
- Les activités sont programmées conformément aux process-métiers de l'organisation.

Pôle 4 Gestion administrative des projets

Les projets se démarquent des opérations courantes de l'organisation, car ils sont par essence limités dans le temps et soumis à des contraintes particulières de coût, de temps et de qualité.

Selon la taille et la structure de l'organisation, les projets sont d'envergure et de nature différentes : événementiels ou participant à une démarche plus globale.

Les acteurs d'un projet, souvent de cultures métiers différentes, sont amenés à travailler en équipe de manière transversale dans des environnements de travail, locaux et distants, permettant la mobilisation de compétences complémentaires.

Le gestionnaire administratif, supervisé par son responsable, est appelé à intervenir dans la gestion administrative de ces projets. Il accompagne les projets sans, toutefois, être nécessairement un acteur impliqué directement dans leur mise en œuvre. Il assure l'interface administrative entre les acteurs du projet et il participe aux réunions. Il est partie prenante du descriptif du projet, du suivi du planning et il organise la mise à jour et la transmission des informations.

Enfin, en tant qu'assistant administratif du projet, il participe au suivi et au contrôle opérationnel des flux dans le respect d'un budget, d'un échéancier et d'un niveau d'exigence attendu. Il est en mesure de renseigner les indicateurs de gestion et produit les documents relatifs à l'évaluation.

4.1 Suivi opérationnel du projet

- 4.1.1. Mise en forme et diffusion du descriptif du projet
- 4.1.2. Organisation de la base documentaire
- 4.1.3. Production d'états budgétaires liés au projet
- 4.1.4. Traitement des formalités et des autorisations
- 4.1.5. Suivi du planning de réalisation du projet
- 4.1.6. Mise en relation des acteurs du projet
- 4.1.7. Suivi des réunions liées au projet
- 4.1.8. Suivi logistique du projet
- 4.1.9. Signalement et suivi des dysfonctionnements liés au projet

4.2 - Évaluation du projet

- 4.2.1 Participation à l'élaboration des documents de synthèse
- 4.2.2 Participation au rapport d'évaluation
- 4.2.3 Clôture administrative du projet

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Procédures, instructions, modèles de documents, charte graphique, formulaires, modes opératoires
- Organigrammes, annuaires, carnets d'adresse
- Bases de données locales (réseau) et à distance (Internet)
- Règles de confidentialité et de sécurité

Équipements et logiciels

- Ordinateur multimédia connecté au réseau interne et à l'Internet
- Logiciels bureautiques, de messagerie
- Matériel de téléphonie et péritéléphonie
- Logiciels de gestion d'agendas, de tâches
- Logiciels d'enquêtes
- Matériels de bureau, de reprographie, de projection

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Le chef de projet
- Les membres du personnel concernés par le projet

Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

- Prestataires de services,
- Clients, fournisseurs,
- Administration,
- Partenaires externes

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

En fonction des objectifs assignés au projet et de sa dimension, le gestionnaire administratif est accompagné dans son autonomie et doit respecter les règles de fonctionnement de l'organisation et les procédures établies. Son activité s'inscrit dans le périmètre défini par le cahier des charges du projet. Il se place dans une posture d'accompagnant et de facilitateur du projet. Sa responsabilité peut donc être engagée dès lors que des dysfonctionnements, essentiellement d'ordre opérationnel, apparaissent. Il est tenu d'alerter les acteurs du projet de tout élément susceptible d'infléchir le déroulement du projet sans pour autant avoir à le traiter.

RÉSULTATS ATTENDUS

Suivi opérationnel du projet

- Le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, est diffusé aux acteurs concernés.
- La base documentaire est structurée et mise à jour.
- Toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés.
- Les formalités sont accomplies et les autorisations nécessaires au projet sont obtenues dans les délais.
- L'avancement du projet est contrôlé.
- Les échanges entre les acteurs du projet sont opérationnels et fiables.
- Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail formalisés dans le projet.
- La logistique matérielle du projet est assurée.
- Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernées.

Évaluation du projet

- Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet.
- L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet.
- Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé.