

MATRICE DES PÔLES D'ACTIVITES PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

BAC PROFESSIONNEL AGOrA



BLOC 1 GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- Accueil et renseignement
- Prise en charge de la demande
- Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation
- Assistance et suivi des opérations de prospection

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'utilisateur (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossier, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Données et informations :

- Données de la demande client, usager ou adhérent
- Données administratives, commerciales et comptables de l'organisation
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Chartes, procédures, instructions internes sur la gestion de la relation client
- Réglementation sur la protection des données : Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Équipements et logiciels :

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Imprimante multifonctions, scanner
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Logiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, de projet

Compétences

- Identifier les caractéristiques de la demande
- Apporter une réponse adaptée à la demande
- Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
- Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection

Critères :

- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives
- Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.)
- Fiabilité de l'information recueillie
- Efficacité de la prise de notes
- Respect des règles de sécurité et de confidentialité
- Pertinence de la réponse apportée à la demande
- Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels
- Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique

Résultats attendus

- Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes
- Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation

Savoirs Associés

Savoirs de gestion :

- La relation « client » dans les organisations
- Les actions de promotion et de prospection
- Le suivi de la relation « client »
- Les tableaux de bord « commerciaux »

Savoirs juridiques et économiques :

- Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires
- La contractualisation de la relation « client »

Savoirs liés à la communication et au numérique :

- L'écoute active
- La communication « client »
- La gestion de l'information



- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.3. Collaborer
- 3.1. Développer des documents textuels
- 3.2. Développer des documents multimédia
- 3.3. Adapter les documents à leur finalité
- 5.2 Évoluer dans un environnement numérique



BLOC 1 Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
- Traitement de la livraison et de la facturation
- Traitement des encaissements
- Traitement des réclamations et des litiges

<p>Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'usager (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).</p> <p>Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossier, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.</p> <p>Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).</p>		
<p>Données et informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données de la demande client, usager ou adhérent • Données administratives, commerciales et comptables de l'organisation • Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s) • Chartes, procédures, instructions internes sur la gestion de la relation client • Réglementation sur la protection des données : Règlement général sur la protection des données (RGPD) 	<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) • Matériel de téléphonie et équipements associés • Imprimante multifonctions, scanner • Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO) • Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO) • Logiciels ou applications professionnels • Progiciel de gestion intégré (PGI) • Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED) • Outils ou services de communication numérique • Outils ou services collaboratifs • Gestionnaires d'agenda, de planning, de projet 	
<p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » • Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique • Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI • Assurer le suivi des relances clients 	<p>Critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures et des normes • Respect des délais impartis • Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI) • Sécurisation des encaissements • Conformité des enregistrements • Pertinence de la réponse apportée à une réclamation • Qualité de la rédaction des écrits commerciaux 	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation
<p>Savoirs Associés :</p> <p>Savoirs de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La chaîne des documents liés aux ventes • Les ventes et les encaissements • Le suivi de la relation « client » • Les tableaux de bord « commerciaux » <p>Savoirs juridiques et économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires • La contractualisation de la relation « client » 	<p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • La communication « client » • La gestion de l'information 	<p>pix</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Gérer des données 1.3. Traiter des données 2.1 Interagir 2.3. Collaborer 3.1. Développer des documents textuels 3.3. Adapter les documents à leur finalité 5.2 Evoluer dans un environnement numérique



BLOC 1 Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- Mise à jour des dossiers
- Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »
- Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux
- Mise à jour des données du site internet de l'organisation

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'utilisateur (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossier, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Données et informations :

- Données de la demande client, usager ou adhérent
- Données administratives, commerciales et comptables de l'organisation
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Chartes, procédures, instructions internes sur la gestion de la relation client
- Réglementation sur la protection des données : Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Équipements et logiciels :

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Imprimante multifonctions, scanner
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Logiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, de projet

Compétences :

- Mettre à jour l'information
- Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information
- Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites
- Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

Critères :

- Fiabilité des mises à jour effectuées
- Pertinence des anomalies signalées
- Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données
- Adéquation des données publiées aux attentes des tiers

Résultats attendus

- Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation

Savoirs Associés :

Savoirs de gestion :

- La relation « client » dans les organisations
- Les actions de promotion et de prospection
- La chaîne des documents liés aux ventes
- Les achats et les encaissements
- Le suivi de la relation « client »
- Les tableaux de bord « commerciaux »

Savoirs juridiques et économiques :

- Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires
- La contractualisation de la relation « client »
- Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web

Savoirs liés à la communication et au numérique :

- L'écoute active
- La communication « client »
- La gestion de l'information
- Les réseaux sociaux numériques
- Le site internet



- 1.1. Mener une recherche et une veille d'information
- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.2. Partager et publier
- 2.3. Collaborer
- 4.1. Sécuriser l'environnement numérique
- 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée
- 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



BLOC DE COMPÉTENCES 2 – ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

2.1. Suivi administratif de l'activité de production

- Suivi des approvisionnements et des stocks
- Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service
- Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet

<p>Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. Il contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe. Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.</p>		
<p>Données et informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données administratives et comptables de l'organisation • Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s) • Documentations juridique, comptable et fiscale • Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation • Agendas personnel(s), agendas de groupe(s) 		<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) • Imprimante multifonctions • Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO) • Logiciels ou applications professionnels • Progiciel de gestion intégré (PGI) • Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED) • Outils ou services de communication numérique • Gestionnaires d'agenda, de planning et de projet
<p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks • Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI • Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production • Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation • Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés 	<p>Critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives • Respect des procédures et des normes • Conformité des enregistrements • Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté • Cohérence et fiabilité du planning • Respect des délais impartis 	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi administratif des approvisionnements est assuré de manière fiable dans le respect des délais et des règles fixées, notamment par les services techniques • Le suivi administratif des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires est assuré en conformité avec les procédures et la politique de l'organisation
<p>Savoirs Associés :</p> <p>Savoirs de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'approvisionnement et la gestion des stocks • Les fournisseurs et les règlements • La chaîne des documents liés aux achats • Les achats • Les outils de planification des tâches • La taxe sur la valeur ajoutée 	<p>Savoirs juridiques et économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation <p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires • Gestion de l'information • Les outils au service du travail collaboratif 	<p>pix</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Gérer des données 1.3. Traiter des données 2.1. Interagir 2.2. Partager et publier 2.3. Collaborer 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services)

2.2. Suivi financier de l'activité de production

- Suivi des décaissements
- Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers
- Préparation de la déclaration de TVA

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » assure, en aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA. Il contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe. Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Données et informations :

- Données administratives et comptables de l'organisation
- Informations émanant des établissements financiers
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Documentations juridique, comptable et fiscale
- Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation

Équipements et logiciels :

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Gestionnaires d'agenda, de planning et de projet

Compétences :

- Établir un état de rapprochement
- Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires
- Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
- Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA
- Établir un état périodique de trésorerie
- Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation

Critères :

- Exactitude de l'état de rapprochement
- Respect des procédures et des normes
- Conformité des enregistrements
- Sécurisation des décaissements
- Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA
- Exactitude de la situation de trésorerie
- Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation

Résultats attendus

- Les éléments nécessaires au traitement des obligations fiscales sont réunis, dans la limite des responsabilités octroyées, avec exactitude et dans les délais impartis
- Le suivi de trésorerie est effectué de façon régulière et fiable

Savoirs Associés :

Savoirs de gestion

- Les fournisseurs et les règlements
- La chaîne des documents liés aux achats
- Les achats
- Les décaissements
- Les outils de planification des tâches
- La taxe sur la valeur ajoutée
- La trésorerie
- Les notions d'amortissement et de provision
- Le bilan et le compte de résultat

Savoirs juridiques et économiques :

- Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation

Savoirs liés à la communication et au numérique :

- La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires
- Gestion de l'information
- Les outils au service du travail collaboratif



- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.2. Partager et publier
- 2.3. Collaborer
- 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services)

2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

- Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- Gestion des petites fournitures et consommables
- Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)
- Organisation des réunions en présentiel ou à distance
- Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe. Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Données et informations :

- Données administratives et comptables de l'organisation
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Documentations juridique, comptable et fiscale
- Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Cahiers de maintenance, notices techniques, contrats de prestataires (de maintenance, d'abonnements, etc.)
- Budgets alloués aux petites fournitures, consommables et petits équipements de bureau

Équipements et logiciels :

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Gestionnaires d'agenda, de planning et de projet

Compétences

- Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
- Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat

Critères :

- Efficacité de l'organisation mise en place
- Prise en compte des aléas techniques et organisationnels
- Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données
- Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs

Résultats attendus

- La programmation et l'organisation des activités répondent aux besoins et prennent en compte les contraintes et disponibilités des services
- Les ressources matérielles et immatérielles nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation sont mises à disposition dans les délais impartis

Savoirs Associés

Savoirs de gestion

- L'approvisionnement et la gestion des stocks
- Les outils de planification des tâches
- Le maintien fonctionnel des espaces de travail hors production

Savoirs juridiques et économiques :

- Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation

Savoirs liés à la communication et au numérique :

- La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires
- Gestion de l'information
- Les outils au service du travail collaboratif



- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.2. Partager et publier
- 2.3. Collaborer
- 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



BLOC DE COMPÉTENCES 3 – ADMINISTRER LE PERSONNEL

3.1. Suivi de la carrière du personnel

- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels
- Tenue des dossiers des personnels
- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle

<p>Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.</p> <p>Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).</p> <p>Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.</p> <p>Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).</p>			
<p>Données et informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation sociale en vigueur : contrat de travail, formation, recrutement, licenciement, élections professionnelles, temps de travail, rémunération, égalité professionnelle, etc. • Réglementation générale sur la protection des données (RGPD) • Accords collectifs, conventions collectives de travail • Modes opératoires, tutoriels, procédures internes liées à la gestion du personnel : chartes, règlement intérieur, procédures de recrutement et d'intégration, livret d'accueil, etc. • Documentations juridique, comptable et fiscale • Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s) • Agendas personnel(s), agendas de groupe(s) 		<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) • Imprimante multifonctions, scanner • Matériel de téléphonie et équipements associés • Suite bureautique : traitement de texte, tableau grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO) • Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO) • Logiciels ou applications professionnels • Logiciel de gestion intégré (PGI) • Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED) • Outils ou services de communication numérique • Outils ou services collaboratifs • Gestionnaires d'agenda, de planning, des temps de travail 	
<p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel • Actualiser les bases d'information relatives au personnel • Organiser des actions de formation 	<p>Critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives • Respect des procédures et des normes • Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail • Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données • Rigueur de l'actualisation des bases de données • Fiabilité des documents administratifs produits 	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées conformément à la législation sociale et à la réglementation en vigueur • Les actions de formation sont planifiées et suivies 	
<p>Savoirs Associés</p> <p>Savoirs de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement de l'organisation • La gestion des agendas • Les budgets • La gestion administrative de la formation <p>Savoirs juridiques et économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels • La législation sociale • Les accords collectifs et conventions collectives de travail 		<p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives • Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives • Les outils ou services de communication numérique • Le système d'information ressources humaines 	<p>pix</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.2. Gérer des données 1.3. Traiter des données 2.1. Interagir 2.2. Partager et publier 2.3. Collaborer 4.1. Sécuriser l'environnement numérique 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée 4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel

- Suivi des temps de travail des personnels
- Préparation et suivi des déplacements des personnels
- Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

Données et informations :

- Réglementation sociale en vigueur : contrat de travail, formation, recrutement, licenciement, élections professionnelles, temps de travail, rémunération, égalité professionnelle, etc.
- Réglementation générale sur la protection des données (RGPD)
- Accords collectifs, conventions collectives de travail
- Modes opératoires, tutoriels, procédures internes liées à la gestion du personnel : chartes, règlement intérieur, procédures de recrutement et d'intégration, livret d'accueil, etc.
- Documentations juridique, comptable et fiscale
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)

Équipements et logiciels :

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions, scanner
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, des temps de travail

Compétences

- Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation
- Organiser les déplacements des personnels
- Contrôler les états de frais
- Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie
- Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI

Critères :

- Cohérence des plannings
- Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels
- Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires
- Efficacité dans l'utilisation d'un tableur
- Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné
- Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie
- Conformité des enregistrements
- Détection et signalement des anomalies

Résultats attendus

- Les temps de présence et d'absence sont décomptés, les déplacements sont organisés et contrôlés, les plannings de présence tenus à jour
- La paie et les déclarations sociales sont réalisées et comptabilisées dans les délais de rigueur
- Les bulletins de paie sont transmis aux salariés, archivés et sécurisés

Savoirs Associés

Savoirs de gestion :

- Le fonctionnement de l'organisation
- La gestion des agendas
- Les budgets
- Le bulletin de paie

Savoirs juridiques et économiques :

- Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels
- La législation sociale
- Les accords collectifs et conventions collectives de travail

Savoirs liés à la communication et au numérique :

- Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives
- Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives
- Les outils ou services de communication numérique
- Le système d'information ressources humaines



- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.2. Partager et publier
- 2.3. Collaborer
- 4.1. Sécuriser l'environnement numérique
- 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée
- 4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement
- 5.2. Evoluer dans un environnement numérique



Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

- Communication des informations sociales à destination des personnels
- Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles
- Mise à jour de tableaux de bord sociaux

Conditions d'exercice : Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

<p>Données et informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation sociale en vigueur : contrat de travail, formation, recrutement, licenciement, élections professionnelles, temps de travail, rémunération, égalité professionnelle, etc. • Réglementation générale sur la protection des données (RGPD) • Accords collectifs, conventions collectives de travail • Modes opératoires, tutoriels, procédures internes liées à la gestion du personnel : chartes, règlement intérieur, procédures de recrutement et d'intégration, livret d'accueil, etc. • Documentations juridique, comptable et fiscale • Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s) • Agendas personnel(s), agendas de groupe(s) • Tableau de bord social, bilan social 		<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) • Imprimante multifonctions, scanner • Matériel de téléphonie et équipements associés • Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO) • Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO) • Logiciels ou applications professionnels • Progiciel de gestion intégré (PGI) • Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED) • Outils ou services de communication numérique • Outils ou services collaboratifs • Gestionnaires d'agenda, de planning, des temps de travail 	
<p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels • Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles • Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion • Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation 	<p>Critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives • Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO • Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés • Fiabilité des mises à jour effectuées • Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale • Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus. 	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations destinées au personnel sont fiables, transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité • Les tableaux de bord sociaux sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés 	
<p>Savoirs Associés :</p> <p>Savoirs de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement de l'organisation • La gestion des agendas • Les budgets • Les tableaux de bord sociaux <p>Savoirs juridiques et économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels • La législation sociale • Les accords collectifs et conventions collectives de travail 		<p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives • Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives • Les outils ou services de communication numérique • Le système d'information ressources humaines 	<p>pix</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.2. Gérer des données 1.3. Traiter des données 2.1. Interagir 2.2. Partager et publier 2.3. Collaborer 3.1. Développer des documents textuels 3.2. Développer des documents multimédia 3.3. Adapter les documents à leur finalité 5.2 Évoluer dans un environnement numérique

