

MATRICE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES PAR PÔLES D'ACTIVITÉ ET BLOCS DE COMPETENCES

BAC PROFESSIONNEL AGOrA

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

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).

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).

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
- 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

ACTIVITÉS

1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent	1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent	1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'usager ou l'adhérent
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des devis, commandes, contrats, conventions • Traitement de la livraison et de la facturation • Traitement des encaissements • Traitement des réclamations et des litiges 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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

Données et informations : <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) 		 <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 3.2. Développer des documents multimédias 3.3. Adapter les documents à leur finalité 5.2 Evoluer dans un environnement numérique 			
Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	aléas par situation
1.1.1 Accueil et renseignement	1.1.1 Identifier les caractéristiques de la demande	1.1.1 - Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Importance des flux de visiteurs Dispersion géographique des locaux Gestion des temps d'attente Barrages et sélectivité à l'accueil Accueil de visiteurs étrangers 	<ul style="list-style-type: none"> Espace en travaux Indisponibilité des interlocuteurs demandés Visiteur égaré Manque d'informations à apporter Dérapages relationnels
1.1.2 Prise en charge de la demande	1.1.2 Apporter une réponse adaptée à la demande	1.1.2 - Les demandes des clients, usagers, adhérents sont traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence de la réponse apportée à la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Importance des flux de visiteurs Dispersion géographique des locaux Gestion des temps d'attente Barrages et sélectivité à l'accueil Accueil de visiteurs étrangers 	<ul style="list-style-type: none"> Espace en travaux Indisponibilité des interlocuteurs demandés Visiteur égaré Manque d'informations à apporter Dérapages relationnels
1.1.3 Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation	1.1.3 Produire dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés (promotion, événement)	1.1.3 - Les supports de communication produits sont adaptés aux attentes et respectent la politique de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> Document intégrant des calculs, des graphiques et des tableaux élaborés Document multimédia Production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques Cryptage du document Production en langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> Format de document inadapté Perte et récupération de document Délais de production raccourcis
1.1.4 Assistance et suivi des opérations de prospection	1.1.4 - Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	1.1.4 - Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de supports de suivi d'opérations de prospection : tableaux croisés dynamiques, guide interactif. Prospection vers UE et hors UE 	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'informations complémentaires de la part de prospects Planification non respectée
Savoirs Associés				Savoir rédactionnel	
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> L'écoute active La communication « client » La gestion de l'information 	
				1.1.3 Le document professionnel	

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

- 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)



- 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

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité et aléas par situation	
1.2.1 Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	1.2.1 Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	121 - 122 Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) • Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels • Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> - Commande en ligne - Devis à vérifier avec la gestion de la production - Commande et devis avec des clients UE et hors UE 	<ul style="list-style-type: none"> - Commande d'un client douteux - Rupture de stock - Commande à passer en urgence - Erreur sur un devis - Modification ou annulation de commande, de contrat.
1.2.2 Traitement de la livraison et de la facturation	1.2.2 Produire dans un environnement numérique les documents liés au traitement des relations « clients »	121 - 122 Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) • Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels • Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> - Correction d'anomalies de facturation et ou de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions - Anomalies nécessitant des retours et rappels successifs - Traitement de produits exportés UE et hors UE 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de documents ou d'informations - Conditions de vente non respectées - Retards de livraison - Mise en œuvre de garanties et d'assurances couvrant les risques de livraison - Litige avec un transporteur - Défaillance d'un client
1.2.3 Traitement des encaissements	1.2.3 Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	123 - Le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements est réalisé et fiable	<ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) • Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> - Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification - Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement - Règlements en devises 	<ul style="list-style-type: none"> - Justification non fondée d'un client - Règlement erroné
1.2.4 Traitement des réclamations et des litiges	1.2.4 Assurer le suivi des relances clients	124 - Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) • Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels • Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement - Réclamations de clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Échéances non respectées et rééchelonnement des règlements - Dérapage relationnel - Mise au contentieux de la créance
Savoirs Associés				Savoir rédactionnel	
Savoirs de gestion <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 » 		Savoirs juridiques et économiques <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • La communication « client » • La gestion de l'information 	
				124 - Le courrier de relance client	

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

<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) 		<ul style="list-style-type: none"> 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
---	---	---

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
1.3.1 Mise à jour des dossiers	1.3.1 Mettre à jour l'information	1.3.1 La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations sont réalisées	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité des mises à jour effectuées 	<ul style="list-style-type: none"> Constitution d'un dossier de crédit. Client douteux ou créance irrécouvrable Relations avec des clients UE et hors UE 	<ul style="list-style-type: none"> Informations incertaines sur un client Anomalies dans un historique client
1.3.2 Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »	1.3.2 Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information	1.3.2 Les anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information sont transmises au responsable	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des anomalies signalées Fiabilité des mises à jour effectuées 	<ul style="list-style-type: none"> Relations avec des clients UE et hors UE Champ de recherche très étendu Délais courts Informations en langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> Informations incertaines sur un client Anomalies dans un historique client Modification des délais
1.3.3 Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	1.3.3 Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites	1.3.3 Les moyens de protection et de sécurisation des données sont identifiés et appliqués	<ul style="list-style-type: none"> Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données 	<ul style="list-style-type: none"> Commentaire discriminant ou diffamatoire Diffusion d'un contenu qui ne respecte pas la politique de confidentialité Sélection d'un contenu en fonction de la cible 	<ul style="list-style-type: none"> Perte du mot de passe d'un réseau social Compte bloqué Compte détourné (piraté) Non-respect de la politique de communication
1.3.4 Mise à jour des données du site internet de l'organisation	1.3.4 Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	1.3.4 Le suivi et l'actualisation de la visibilité numérique sont réalisés conformément à la politique de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Adéquation des données publiées avec les attentes des tiers 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des liens entre les différentes diffusions pour gérer la cohérence Contenu en langues étrangères Création d'un « post » pour répondre aux commentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Erreur de publication des données diffusées Publication supprimée par un utilisateur

Savoirs Associés			Savoir rédactionnel
Savoirs de gestion <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 	Savoirs juridiques et économiques <ul style="list-style-type: none"> Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation 	Savoirs liés à la communication et au numérique <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 	132 - La fiche de synthèse

BLOC 2 - Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services)

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.

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

ACTIVITÉS

2.1. Suivi administratif de l'activité de production	2.2. Suivi financier de l'activité de production	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des décaissements • Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers • Préparation de la déclaration de TVA 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.)



2.1. Suivi administratif de l'activité de production

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)



- 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

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
2.1.1 Suivi des approvisionnements et des stocks	2.1.1 Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	2.1.1 Le suivi administratif des approvisionnements est assuré dans le respect des délais et des règles fixées	<ul style="list-style-type: none"> Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives (savoir rédactionnel) Respect des procédures et des normes 	<ul style="list-style-type: none"> Achats de biens et de services associés / Achats en ligne Gestion partagée des approvisionnements Achats à des fournisseurs UE et hors UE Anomalies simples sur la tenue des stocks : calculs, produits, dates Fréquence élevée et saisonnalité des mouvements de stock 	<ul style="list-style-type: none"> Ordre d'achat erroné Commande à modifier ou à annuler Défaillance d'un fournisseur Sortie de stock et retours d'articles défectueux Rupture de stock/ Détérioration de stocks
2.1.2 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies	2.1.2 Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	2.1.2 Le suivi de l'enregistrement des factures est assuré de manière fiable	<ul style="list-style-type: none"> Conformité des enregistrements 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission d'anomalies à un responsable Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions Cas de livraisons nécessitant des retours et rappels successifs Traitement de produits importés UE et hors UE 	<ul style="list-style-type: none"> Perte de documents Conditions de vente non respectées Retard de livraison Litige avec un transporteur Défaillance de fournisseur
2.1.3 Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	2.1.3 Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	2.1.3 Le suivi administratif des approvisionnements est assuré de manière fiable	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté 	<ul style="list-style-type: none"> Absence de fichier fournisseur Cas d'un fournisseur également client Tarifs conditionnels et variables Relations avec des fournisseurs UE et hors UE Cas d'un fournisseur UE et hors UE de biens proposant des services 	<ul style="list-style-type: none"> Informations incertaines sur un fournisseur Perte de l'historique fournisseur Anomalies dans un catalogue fournisseur Défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant
2.1.4 Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	2.1.4 Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation	2.1.4 Le suivi administratif des approvisionnements est assuré dans le respect des délais et des règles fixées, notamment par les services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté Respect des procédures et des normes 	<ul style="list-style-type: none"> Formalité intégrant des données juridiques Formalités nombreuses exigeant l'établissement d'un calendrier Formalités au sein de l'UE ou hors UE Protocoles et normes à respecter 	<ul style="list-style-type: none"> Formalités incomplètes ou non conformes Formalité métier non remplie Habilitation refusée
2.1.5 Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	2.1.5 Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	2.1.5 Le traitement et le suivi des livraisons sont assurées ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté Cohérence et fiabilité du planning 	<ul style="list-style-type: none"> Correction d'anomalies de facturation et ou de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions Combinaison des contraintes de délai, de durée, de disponibilité des ressources, de priorité Multiplicité des opérations à planifier Création d'un tableau de suivi en mode collaboratif 	<ul style="list-style-type: none"> Perte de documents ou d'informations Conditions de vente non respectées Retards de livraison Annulation ou modification de livraison Ressources défaillantes

Savoirs Associés

Savoirs de gestion

- 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

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

Savoir rédactionnel



2.2. Suivi financier de l'activité de production

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)



- 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

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
2.2.1 Suivi des comptes bancaires	2.2.1 Établir un état de rapprochement	Le suivi des comptes est effectué de façon régulière et fiable	<ul style="list-style-type: none"> Exactitude de l'état de rapprochement 	<ul style="list-style-type: none"> Mouvements en monnaie étrangère Frais bancaires Impayés 	<ul style="list-style-type: none"> Erreurs de banque Absence de justificatifs
2.2.2 Gestion des règlements et traitement des litiges	2.2.2 Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	Les règlements sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties	<ul style="list-style-type: none"> Respect des procédures et des normes Sécurisation des décaissements 	<ul style="list-style-type: none"> Combinaison de différents modes de règlement : comptant, échelonnement... Réclamations de fournisseurs Règlements en devises Demande de crédit à la consommation pour un client 	<ul style="list-style-type: none"> Échéances non respectées Réclamation non fondée d'un fournisseur Règlement erroné Trésorerie exigeant une demande de rééchelonnement des règlements
2.2.3 Suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	2.2.3 Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	Le suivi des comptes de trésorerie est assuré	<ul style="list-style-type: none"> Conformité des enregistrements 	<ul style="list-style-type: none"> Mouvements en monnaie étrangère Traitement de frais bancaires Escomptes d'effets de commerce Traitement des écarts de caisse positif/négatif 	<ul style="list-style-type: none"> Erreurs de banque Justificatifs absents Solde de caisse négatif Impayés Découverts bancaires
2.2.4 Préparation de la déclaration de TVA	2.2.4 Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA	Les éléments nécessaires au traitement de l'obligation fiscale sont réunis avec exactitude et dans les délais impartis	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA 	<ul style="list-style-type: none"> TVA sur les encaissements, sur la marge Achats et ventes à l'étranger, UE Crédit de TVA à reporter Demande de remboursement de TVA Non assujettissement à la TVA 	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'informations Absence de déclaration Déclaration hors délai Problèmes de trésorerie lors des échéances fiscales
2.2.5 Suivi de la trésorerie	2.2.5 Etablir un état périodique de trésorerie	Le suivi de trésorerie est effectué de façon régulière et fiable	<ul style="list-style-type: none"> Exactitude de la situation de trésorerie 	<ul style="list-style-type: none"> Demande de service bancaire Demande de crédit bancaire Suivi de subvention 	<ul style="list-style-type: none"> Ecart de caisse positif ou négatif Retard de paiement d'un client
2.2.6 Analyse des documents de gestion	2.2.6 Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	Les documents de suivi de la situation financière de l'organisation sont fiables. La réalisation de prévisions de trésorerie est assurée	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Budget prévisionnel de trésorerie Indicateurs à partir du bilan Indicateurs à partir du compte de résultat Compte bancaire en devises 	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'information sur le suivi de la trésorerie Subvention refusée Erreurs charges non décaissées Investissement non programmé

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

Savoirs rédactionnels

- 222 - Le courrier de réclamation à un fournisseur
- 224 - Le courrier de sollicitation auprès d'une administration



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

Données et informations : <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), plannings d'intervention ▪ Cahiers de maintenance, notices techniques, contrats de prestataires (de maintenance, d'abonnements, etc.) ▪ Budgets alloués aux petites fournitures, consommables et petits équipements de bureau 	 <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 5.2 Evoluer dans un environnement numérique
---	--

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
2.3.1.1 Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques	2.3.1 Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	Les échéances sont vérifiées, les contrats sont renouvelés	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du suivi des contrats et des abonnements 	<ul style="list-style-type: none"> - Technicité des contrats - Multiplicité des contrats, des abonnements et des licences - Augmentation des tarifs des prestataires - Avenant au contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Opérations non couvertes par contrat - Licences non actualisées - Contrats, abonnements, licences multiples et redondants
2.3.1.2 Gestion des petites fournitures et consommables		Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation du stock 	<ul style="list-style-type: none"> - Achats en ligne - Articles non suivis - Changement de matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Retour d'articles - Surconsommation exceptionnelle - Rupture de stock
2.3.1.3 Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)		Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité des postes de travail et rationalité des espaces 	<ul style="list-style-type: none"> - Réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations. - Réaménagements suite à une injonction de l'inspection du travail, une recommandation du CHSCT 	<ul style="list-style-type: none"> - Panne détectée tardivement - Problème matériel perturbant le fonctionnement global de l'organisation - Remise en cause de l'application de la garantie sur un matériel
2.3.1.4 Organisation des réunions en présentiel ou à distance		Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité. La réunion se déroule dans les conditions attendues, avec les supports demandés, et les comptes rendus sont adressés.	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalité et réactivité dans la gestion des agendas • Efficacité dans l'organisation et le suivi de la réunion (complexité aléas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Synchronisation des agendas - Contraintes de dates et de lieux - Nombre important de participants - Densité des échanges - Accueil de participants étrangers 	<ul style="list-style-type: none"> - Erreur de coordonnées des interlocuteurs - Modification ou annulation de la date de la réunion - Lieu indisponible - Défaillances matérielles et logistiques
2.3.2. Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)	2.3.2 Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	Les ressources matérielles et immatérielles nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation sont mises à disposition dans les délais impartis	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Volume important d'informations - Multiplicité des lieux de stockage. - Gestion des différents formats de document - Utilisation nomade des documents - Informations en langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité de stockage insuffisante - Perte des codes d'accès - Rupture de la confidentialité - Système d'information habituel indisponible - Informations cryptées

Savoirs Associés	Savoir rédactionnel
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation
Savoirs liés à la communication et au numérique <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 • Les outils ou services de communication numérique • Le système d'information ressources humaines 	231 - Le compte-rendu de réunion

3.1. Suivi de la carrière du personnel

Données et informations :					
<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 juridiques, comptable et fiscale Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s) Agendas personnel(s), agendas de groupe(s) 				 <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 4.1. 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 Évoluer dans un environnement numérique 	
Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
3.1.1 Suivi administratif du recrutement et du départ des personnels	3.1.1 Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	3.1.1 Les opérations administratives sécurisent la mise en œuvre de la démarche de recrutement et de départ des salariés.	<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 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction de l'annonce Choix du support, du mode de diffusion et des prestataires Tri de candidatures, convocations et entretiens Réponses personnalisées Actualisation d'un document d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'informations complémentaires Afflux de candidatures Annulation ou report d'entretiens Informations manquantes ou erronées
3.1.2 Tenue et suivi des dossiers des personnels	3.1.2 Actualiser les bases d'information relatives au personnel	3.1.2 Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Avenants aux contrats Missions temporaires Télétravail Congés spécifiques Accident du travail 	<ul style="list-style-type: none"> Erreur d'information Dossier déclassé Perte de documents Rupture de confidentialité Erreur de destinataire
3.1.3 Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	3.1.3 Organiser des actions de formation	3.1.3 Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés ; les actions de formation sont mises en œuvre et suivies	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité des documents administratifs produits 	<ul style="list-style-type: none"> Veille sur les offres de formation Calcul du coût d'une formation Réponse aux demandes de formation Synthèse annuelle des besoins de formation Suivi des relations avec les organismes de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation annulée ou reportée Dépassement de budget Formation ne répondant pas aux objectifs Demande non prévue dans le plan
Savoirs Associés				Savoirs rédactionnels	
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> Le fonctionnement de l'organisation La gestion des agendas Les budgets La gestion administrative de la formation 		Savoirs juridiques et économiques <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 		Savoirs liés à la communication et au numérique <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 	
				311 - L'annonce	
				311 - Les documents d'accueil	

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

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 juridiques, comptable et fiscale
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)



- 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. Évoluer dans un environnement numérique

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
3.2.1 Suivi des temps de travail des personnels	3.2.1 Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation	3.2.1 Les temps de présence et d'absence sont planifiés et tenus à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Cohérence des plannings 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de travail aménagés (stagiaire, travailleurs reconnus en situation de handicap) - Cas spécifiques (mineurs, apprentis, personnel itinérant...) - Modulations horaires (travail de nuit et jours fériés, annualisation, temps partiel) - Contrôle des décomptes d'heures - Conception de planning 	<ul style="list-style-type: none"> - Modification horaires liées à des événements (intempéries) - Litige sur le décompte d'heures - Absences imprévues et remplacement - Modification et modulations de congés (congés spéciaux)
3.2.2 Préparation des déplacements des personnels	3.2.2 Organiser les déplacements des personnels	3.2.2 Les réservations et les dossiers préparatoires des déplacements sont réalisés	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels. • Réactivité dans la transmission au personnel concerné et le traitement de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaison de tarifs de transport, des prestataires - Sélections de modes de transport, de prestataires - Réservation à l'étranger - Organisation d'un circuit 	<ul style="list-style-type: none"> - Annulation ou report d'un voyage - Traitements d'incidents de transport
3.2.3 Suivi des déplacements des personnels	3.2.3 Contrôler les états de frais	3.2.3 Les contrôles des déplacements sont réalisés.	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires • Efficacité dans l'utilisation d'un tableur 	<ul style="list-style-type: none"> - Application de remboursements plafonnés - Évaluation du coût d'un séjour facturé en euros ou en devises - Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés 	<ul style="list-style-type: none"> - Traitement d'un dossier incomplet - Évolutions anormales d'éléments budgétaires - Coût non prévu - Dépassement budgétaire
3.2.4 Préparation des bulletins de salaires et des déclarations sociales	3.2.4 Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie	3.2.4 Les temps de présence et d'absence sont décomptés	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie 	<ul style="list-style-type: none"> - Majorations sur salaire - Déductions sur salaire - Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'informations de la part de salariés sur un élément de paie
3.2.5 Suivi des enregistrements liés à la paie	3.2.5 Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	3.2.5 - Le suivi des enregistrements de la paie et des déclarations sociales est assuré et permet leur comptabilisation dans les délais de rigueur. Les anomalies sont signalées	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité du suivi des enregistrements • Exactitude du signalement des anomalies 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des paramètres de paie - Application d'exonérations, taux spécifiques - Déclarations en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> - Erreur de paie - Contestations suite à des oublis, des erreurs, sur les bulletins de salaires - Incohérence entre le livre de paie et les déclarations - Contestation de l'administration
Savoirs Associés					Savoir rédactionnel
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement de l'organisation • La gestion des agendas • Les budgets • Le bulletin de paie 		Savoirs juridiques et économiques <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 • Le système d'information ressources humaines 		Savoirs liés à la communication et au numérique <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 	
					3.2.2 Les courriels



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

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 juridiques, comptable et fiscale
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Tableau de bord social, bilan social



- 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 multimédias
- 3.3. Adapter les documents à leur finalité
- 5.2. Évoluer dans un environnement numérique

Situations	Compétences	Attendus	Critères d'évaluation	Complexité par situation	Aléas par situation
3.3.1 Actualisation et transmission d'informations à destination du personnel	3.3.1 Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels	Les informations destinées au personnel sont fiables, transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité des mises à jour effectuées • Qualité de la transmission et respect de la confidentialité • Savoir rédactionnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Priorités de transmission - Reformulation de l'information par rapport au destinataire - Contrôle de suivi de la réception - Mise à jour de documents internes liés à la santé et à la sécurité - Repérage des fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques - Technicité du contenu du support : références ergonomiques, médicales, réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Défaillance du mode de transmission - Information erronée - Rupture de la confidentialité - Support inadapté aux consignes de diffusion - Erreurs ou Imprécisions de contenus
3.3.2 Mise en place et suivi d'activités sociales et culturelles	3.3.2 Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles	La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation des fêtes et d'événements divers à destination du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale • Savoir rédactionnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Estimation du coût de l'action à destination du personnel - Évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction - Préparation d'éléments d'un discours - Achats de cadeaux - Organisation à l'initiative du comité d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence imprévue du/des salariés - Défaillance des fournisseurs - Modifications organisationnelles - Retours négatifs
3.3.3 Production d'informations structurées	3.3.3 Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion	Le document produit répond à des objectifs précis en respectant les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO • Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents intégrant des calculs, des graphiques ou multimédia - Gestion des textes longs - Production d'un support inédit, avec contraintes esthétiques - Cryptage du document - Production en langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> - Format de document inadapté - Perte et récupération de document - Délais de productions raccourcis
3.3.4 Rédaction d'informations liées à l'activité sociale	3.3.4 Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	L'écrit répond à des objectifs précis en respectant les normes, les consignes et les usages en vigueur dans l'entité	<ul style="list-style-type: none"> • Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives • Qualité et pertinence des documents relatifs à l'activité sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord - Détermination d'écart entre prévision et réalisation - Mise à jour d'indicateurs en ligne - Réalisation de documents de synthèse 	<ul style="list-style-type: none"> - Données incomplètes ou incohérentes - Anomalies constatées dans l'évolution des indicateurs

Savoirs Associés

Savoirs de gestion

- Le fonctionnement de l'organisation
- La gestion des agendas
- Les budgets
- Les tableaux de bord sociaux

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

Savoirs rédactionnels

- 3.3.1 - Le courrier destiné au personnel
- 3.3.2 - Le discours

