

# RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## I. APPELLATION DU DIPLÔME

Baccalauréat professionnel GESTION-ADMINISTRATION

## II. CHAMP D'ACTIVITÉ

### II.1. Définition du métier

#### II.1.1. La mission globale

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

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

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

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

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

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

- une grande multivalence<sup>1</sup> au sens où les interventions sur les processus de gestion, commerciaux, de communication et de GRH mobilisent un périmètre très large de connaissances techniques, de gestion, juridiques, économiques et commerciales qui nécessitent d'être articulées et combinées entre elles pour répondre aux besoins de gestion ; le tout associé à une réelle professionnalité<sup>2</sup> relationnelle ;
- une forme de spécialisation qui porte moins sur une expertise bureautique ou comptable que sur l'appropriation des contextes d'exercice et des secteurs d'activités ou encore le développement de compétences spécialisées sur un service particulier.

---

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

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

## II.1.2. Les activités constitutives de la mission

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

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

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

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

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

- Gestion administrative des relations externes.

Les tâches réalisées se situent :

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

- Gestion administrative des relations avec le personnel.

Les tâches réalisées concernent :

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

- Gestion administrative interne.

Les tâches réalisées relèvent de la gestion :

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

- Gestion administrative des projets.

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

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

## **II.2. Contexte professionnel**

### **II.2.1. Emplois concernés**

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

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

### **II.2.2. Types d'organisations**

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

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

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

### **II.2.3. Place dans l'organisation**

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

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

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

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

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

### **Les évolutions du contexte économique caractérisées par :**

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

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

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

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

### **Les évolutions technologiques**

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

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

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

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

### **II.2.5. Évolutions de l'emploi**

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

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

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

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

### **II.2.6. Conditions de travail**

#### **Temps de travail**

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

#### **Rythme et organisation du travail**

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

#### **Espace de travail**

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

---

<sup>3</sup> Gestion Électronique de Documents

## **II.2.7. Conditions générales d'exercice**

### **Autonomie et responsabilité**

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

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

### **Maîtrise des technologies**

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

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

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

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

### **Maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles**

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

### **Maîtrise de compétences comportementales**

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

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

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

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

### **Maîtrise de savoirs-métiers**

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

### III. PÔLES D'ACTIVITÉS

#### **Pôle 1 Gestion administrative des relations externes**

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

##### **1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs**

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

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

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

##### **1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires**

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

## **CONDITIONS D'EXERCICE**

### **MOYENS ET RESSOURCES**

#### **Données et informations disponibles**

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

#### **Équipements et logiciels**

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

### **LIAISONS FONCTIONNELLES**

#### **Relation internes**

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

#### **Relations externes**

Le gestionnaire administratif est en relation :

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

### **AUTONOMIE ET RESPONSABILITES**

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

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

## RÉSULTATS ATTENDUS

### **Gestion administrative des relations avec les fournisseurs**

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

### **Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers**

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

### **Gestion administrative des relations avec les autres partenaires**

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

## **Pôle 2 Gestion administrative des relations avec le personnel**

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

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

### **2.1 Gestion administrative courante du personnel**

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

### **2.2 Gestion administrative des ressources humaines**

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

### **2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel**

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

### **2.4 Gestion administrative des relations sociales**

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

## CONDITIONS D'EXERCICE

### MOYENS ET RESSOURCES

#### **Données et informations disponibles**

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

#### **Équipements et logiciels**

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

### LIAISONS FONCTIONNELLES

#### **Relation internes**

##### ***Le gestionnaire administratif est en relation avec :***

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

#### **Relations externes**

##### ***Le gestionnaire administratif est en relation avec :***

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

### AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

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

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

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

## **RÉSULTATS ATTENDUS**

### **Gestion administrative courante du personnel**

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

### **Gestion administrative des ressources humaines**

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

### **Gestion administrative des rémunérations et des budgets des personnels**

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

### **Gestion administrative des relations sociales**

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

## **Pôle 3 Gestion administrative interne**

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

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

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

### **3.1 Gestion des informations**

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

### **3.2 Gestion des modes de travail**

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

### **3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources**

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

### **3.4 Gestion du temps**

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

## CONDITIONS D'EXERCICE

### MOYENS ET RESSOURCES

#### Données et informations disponibles

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

#### Équipements et logiciels

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

### LIAISONS FONCTIONNELLES

#### Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

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

#### Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

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

### AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

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

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

## **RÉSULTATS ATTENDUS**

### **Gestion des informations**

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

### **Gestion des modes de travail**

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

### **Gestion des espaces de travail et des ressources**

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

### **Gestion du temps**

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

## **Pôle 4 Gestion administrative des projets**

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

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

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

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

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

### **4.1 Suivi opérationnel du projet**

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

### **4.2 - Évaluation du projet**

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

## CONDITIONS D'EXERCICE

### MOYENS ET RESSOURCES

#### Données et informations disponibles

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

#### Équipements et logiciels

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

### LIAISONS FONCTIONNELLES

#### Relation internes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

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

#### Relations externes

Le gestionnaire administratif est en relation avec :

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

### AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

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

## **RÉSULTATS ATTENDUS**

### **Suivi opérationnel du projet**

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

### **Évaluation du projet**

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

# RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## LES COMPÉTENCES DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- II.1 LE REPERTOIRE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES .....
- II.2 LE DESCRIPTIF DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES .....

## LES COMPÉTENCES DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Les compétences font partie intégrante des situations professionnelles. Elles révèlent la capacité du candidat à *combiner* des ressources personnelles avec l'ensemble des éléments constitutifs des situations professionnelles. Le tout en vue d'atteindre le niveau de performance exigible pour le diplôme.

Les compétences sont donc la résultante d'un ensemble d'éléments indissociables caractérisant la situation professionnelle. Les composantes principales, et non exhaustives<sup>1</sup>, retenues dans la description des situations professionnelles sont :

- **la tâche** confiée qui génère chaque situation professionnelle et qui lui donne donc son intitulé principal. C'est cette tâche, à la fois descripteur des pôles d'activités professionnelles et élément constitutif de la compétence, qui établit le lien direct entre le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification ;
- **les données de la situation professionnelle** qui définissent les conditions de réalisation de la situation professionnelle en décrivant les ressources disponibles. La nature et le volume de ces ressources conditionnent directement les compétences et le niveau de performance attendus du diplôme, Les données de la situation elles constituent donc un élément central à prendre en compte dans l'évaluation et la certification ;
- **les savoirs associés** sont les « savoirs juste nécessaires », susceptibles d'être directement mobilisés dans les situations de travail. Déclinés ainsi dans chaque situation professionnelle, les mêmes savoirs peuvent être présents dans plusieurs situations sachant qu'ils seront « mis en acte » différemment ;
- **la performance attendue** dans chaque situation professionnelle s'exprime à la fois par le *résultat attendu* directement lié à la tâche, mais aussi par la capacité à traiter des éléments rendant plus ou moins *complexe* la situation professionnelle et aussi la capacité à faire face à des *aléas*, des imprévus, des incidents inhérents à l'activité de travail.

---

<sup>1</sup> N'ont pas été retenues, entre autres, les composantes symboliques, culturelles, psychologiques, environnementales des situations professionnelles.

## II.1 LE RÉPERTOIRE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

### **POLE 1 – GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES** .....

#### **Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs**

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

#### **Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers**

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

#### **Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires**

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

### **POLE 2 – GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL** .....

#### **Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel**

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

#### **Classe 2.2. Gestion administrative des ressources humaines**

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

#### **Classe 2.3. Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel**

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

## **Classe 2.4. Gestion administrative des relations sociales**

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

## **POLE 3 – GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE .....**

### **Classe 3.1. Gestion des informations**

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

### **Classe 3.2. Gestion des modes de travail**

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

### **Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources**

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

### **Classe 3.4. Gestion du temps**

- 3.4.1. Gestion des agendas.....
- 3.4.2. Planification et suivi des activités.....

## **POLE 4 – GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS**

### **Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet**

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

### **Classe 4.2. Évaluation du projet**

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

## II.2 LE DESCRIPTIF DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

### Pôle 1 – Gestion administrative des relations externes

Aptitude générale : *Maintenir la relation avec des tiers*

#### Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs **1.1.1 TENUE DES DOSSIERS FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les dossiers et informations sur les fournisseurs et sous-traitants</li> <li>- Les consignes de tenue des dossiers dans l'entité</li> <li>- Les règles et procédures de sécurité des informations fournisseurs</li> <li>- Les exigences en matière de confidentialité</li> <li>- Les règles comportementales à adopter envers les fournisseurs</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de fournisseurs : grossiste, détaillant, prestataire, sous-traitant, centrale d'achat</li> <li>- Les méthodes de classement et d'archivage avec la Gestion Électronique des Documents (GED)</li> <li>- Les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé des informations fournisseurs à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de structure des organisations</li> <li>- Les biens et les services</li> <li>- La sous-traitance</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de fichier fournisseur</li> <li>- Cas d'un fournisseur également client</li> <li>- Cas de sous-traitant d'un fournisseur</li> <li>- Tarifs conditionnels et variables</li> <li>- Relations avec des fournisseurs UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations incertaines sur un fournisseur</li> <li>- Perte de l'historique fournisseur</li> <li>- Anomalies dans un catalogue fournisseur</li> <li>- Défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Actualiser une base de données fournisseurs	Fiabilité et exhaustivité des informations relatives aux fournisseurs	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence.</p>

**Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs** **1.1.2. TRAITEMENT DES ORDRES D'ACHAT, DES COMMANDES**

<b>Données de la situation</b>	<b>Savoirs associés</b>	<b>Performance attendue</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les dossiers fournisseurs et sous-traitants</li> <li>- Les informations sur les produits et/ou prestations des fournisseurs</li> <li>- La description du processus d'achat dans l'entité</li> <li>- Les demandes d'achat</li> <li>- Les journaux et historiques d'achats</li> <li>- Les règles et procédures d'engagement des responsabilités en matière d'achat</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes procédures d'achat, dont l'appel d'offres</li> <li>- La planification des commandes</li> <li>- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé des achats et des approvisionnements à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les biens et les services</li> <li>- Le contrat de vente, de prestation de service</li> <li>- Les obligations et la responsabilité contractuelle</li> <li>- La garantie légale et conventionnelle</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Achats de biens et de services associés</li> <li>- Achats en ligne</li> <li>- Achats en lien avec la gestion de la production</li> <li>- Achats négociés ou contractualisés : appel d'offres</li> <li>- Gestion partagée des approvisionnements</li> <li>- Achats à des fournisseurs UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordre d'achat erroné</li> <li>- Commande à modifier ou à annuler</li> <li>- Information produit et/ou prestation incomplète</li> <li>- Défaillance d'un fournisseur</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Passer commande à des fournisseurs	Conformité des commandes aux ordres d'achat	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis</p>

**Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs** **1.1.3. TRAITEMENT DES LIVRAISONS, DES FACTURES ET SUIVI DES ANOMALIES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les dossiers fournisseurs et sous-traitants</li> <li>- Les journaux et historiques d'achats</li> <li>- La procédure de traitement des livraisons et des factures fournisseurs</li> <li>- Les consignes commerciales et comportementales à adopter envers les fournisseurs</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plannings de livraison et la réception des marchandises</li> <li>- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé des livraisons et factures à l'aide d'un PGI</li> <li>- La chaîne des documents commerciaux</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat de vente, de prestation de service</li> <li>- Les obligations et la responsabilité contractuelle</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission d'anomalies à un responsable</li> <li>- Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions</li> <li>- Cas de livraisons nécessitant des retours et rappels successifs</li> <li>- Traitement de produits importés UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de documents</li> <li>- Conditions de vente non respectées</li> <li>- Retard de livraison</li> <li>- Litige avec un transporteur</li> <li>- Défaillance de fournisseur</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Suivre le processus commande-livraison-facturation</p>	<p>Qualité du contrôle de concordance entre la commande, la livraison, et la facturation</p>	<p>Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.</p>

**Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs** 1.1.4. **ÉVALUATION ET SUIVI DES STOCKS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation</li> <li>- Les procédures de gestion des stocks en vigueur dans l'entité</li> <li>- L'état des stocks et les documents associés</li> <li>- Les journaux des achats, des sorties et des stocks</li> <li>- Les procédures d'alerte concernant le niveau de stock</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes d'évaluation des stocks</li> <li>- L'inventaire physique et l'inventaire théorique</li> <li>- Les procédures automatisées de suivi des stocks</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sous-traitance</li> <li>- Le juste-à-temps</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anomalies simples sur la tenue des stocks : calculs, produits, dates</li> <li>- Stocks de nature différente : matières premières, pièces détachées, marchandises, produits semi-finis, produits finis</li> <li>- Fréquence élevée et saisonnalité des mouvements de stock</li> </ul>
		<p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortie de stock et retours d'articles défectueux</li> <li>- Détérioration de stocks</li> <li>- Écarts entre inventaire théorique et physique</li> <li>- Rupture de stock</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité</p>	<p>Fiabilité de l'évaluation des stocks</p>	<p>Les stocks sont évalués ; les anomalies relevées sont traitées et/ou transmises au responsable selon les procédures mises en place.</p>

**Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs** **1.1.5 GESTION DES REGLEMENTS ET TRAITEMENT DES LITIGES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation.</li> <li>- Les dossiers des fournisseurs et des donneurs d'ordres</li> <li>- Les échéanciers</li> <li>- Les informations émanant des établissements financiers</li> <li>- Les journaux de trésorerie</li> <li>- Les procédures de règlements</li> <li>- Les procédures de traitement des litiges</li> <li>- Les exigences, comportementales et relationnelles, fixées par l'entité vis-à-vis de ses fournisseurs</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens et modes de règlement</li> <li>- Les contrôles de trésorerie</li> <li>- La conversion des devises</li> <li>- Le processus automatisé des règlements aux fournisseurs avec un PGI</li> <li>- La Gestion Électronique des Documents (GED)</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b> Les obligations et la responsabilité contractuelle</p> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier de réclamation à un fournisseur</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'interpellation du fournisseur</li> <li>• La présentation de l'objet</li> <li>• L'enchaînement des faits</li> <li>• L'argumentation</li> <li>• La réfutation</li> <li>• Le lexique du constat, de la demande, du désaccord, de la preuve</li> <li>• Les temps et modes des verbes : le passé composé, le futur de l'indicatif, le conditionnel</li> <li>• La tournure impersonnelle et passive</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes fournisseurs : saisie, imputation, codification</li> <li>- Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement</li> <li>- Réclamations de fournisseurs</li> <li>- Règlements en devises</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Échéances non respectées</li> <li>- Réclamation non fondée d'un fournisseur</li> <li>- Règlement erroné</li> <li>- Trésorerie exigeant une demande de rééchelonnement des règlements</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	<b>Résultats attendus</b>
Assurer des règlements à des fournisseurs	Conformité des règlements	Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties

**Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers** **1.2.1. PARTICIPATION A LA GESTION ADMINISTRATIVE DE LA PROSPECTION**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales de l'organisation</li> <li>- Les objectifs de prospection</li> <li>- Les cibles de prospects</li> <li>- Les techniques de prospection</li> <li>- La démarche et les moyens de prospection</li> <li>- Les consignes pour l'organisation de la prospection</li> <li>- L'ensemble des données nécessaires pour répondre à un appel d'offres</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Gestion de la Relation Client (GRC)</li> <li>- Les techniques, démarches, supports et outils de la prospection</li> <li>- La réponse à un appel d'offres</li> <li>- Le processus de prospection automatisé à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le crédit et les garanties accordées aux créanciers</li> <li>- La protection du consommateur</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides.</li> <li>- Élaboration ou modification d'un fichier prospects</li> <li>- Suivi d'une prospection téléphonique</li> <li>- Suivi d'un publipostage</li> <li>- Prospection vers UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande d'informations complémentaires de la part de prospects</li> <li>- Planification non respectée</li> <li>- Réclamation de prospects mécontents</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection	Efficacité du suivi administratif de la prospection	Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées.

**Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers** **1.2.2. TENUE DES DOSSIERS CLIENTS, DONNEURS D'ORDRE ET USAGERS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les dossiers et informations sur les clients et usagers</li> <li>- Les consignes de tenue des dossiers dans l'entité</li> <li>- Les règles et procédures de sécurité des informations clients</li> <li>- Les exigences en matière de confidentialité</li> <li>- Les règles comportementales à adopter en matière de relations avec les clients et usagers</li> <li>- Le tableau des créances douteuses et irrécouvrables</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de clients</li> <li>- Les méthodes de classement et d'archivage, y compris la Gestion Électronique des Documents (GED)</li> <li>- Les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé des informations clients à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de structures des organisations</li> <li>- Les biens et les services</li> <li>- La sous-traitance</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de fichier client</li> <li>- Constitution d'un dossier de crédit.</li> <li>- Client douteux ou créance irrécouvrable</li> <li>- Relations avec des clients UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations incertaines sur un client</li> <li>- Anomalies dans un historique client</li> <li>- Défaillance d'un client</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Actualiser une base de données clients</p>	<p>Fiabilité des dossiers clients</p>	<p>La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées.</p>

**Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers** **1.2.3. TRAITEMENT DES DEVIS, DES COMMANDES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les dossiers et informations relatives aux clients avec notamment l'historique des relations</li> <li>- La description du processus d'élaboration des devis et pro forma</li> <li>- La description du processus de traitement des commandes</li> <li>- Le catalogue et les tarifs des opérations et produits de l'organisation</li> <li>- Les normes techniques et commerciales nécessaires au calcul des coûts</li> <li>- Les données techniques, commerciales et juridiques nécessaires à l'élaboration des devis</li> <li>- Les commandes des clients</li> <li>- Les cahiers des charges d'appels d'offres</li> <li>- Les règles et procédures d'engagement des responsabilités en matière de relations commerciales</li> <li>- Les relations avec les services de production et commerciaux.</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La planification des commandes</li> <li>- Les procédures d'appels d'offres</li> <li>- La chaîne des documents commerciaux</li> <li>- Le processus automatisé du traitement des commandes et des devis à l'aide d'un PGI</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <p>Le contrat de vente, de prestation de service, de sous-traitance</p>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commande mixte de biens et de services associés</li> <li>- Commande en ligne</li> <li>- Devis à vérifier avec la gestion de la production</li> <li>- Commande négociée ou contractualisée, appel d'offres</li> <li>- Commande et devis avec des clients UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commande d'un client douteux</li> <li>- Rupture de stock</li> <li>- Commande à passer en urgence</li> <li>- Erreur sur un devis</li> <li>- Modification ou annulation de commande</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux.</p>
Assurer le traitement de devis et de commandes	Respect des contraintes techniques et commerciales liées à la demande du client	

**Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers** **1.2.4. TRAITEMENT DES LIVRAISONS ET DE LA FACTURATION**

<b>Données de la situation</b>	<b>Savoirs associés</b>	<b>Performance attendue</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les modèles de documents commerciaux utilisés dans l'entité</li> <li>- Les dossiers clients et usagers</li> <li>- Les journaux, historiques et planning des commandes</li> <li>- La procédure de traitement des livraisons et des factures clients</li> <li>- Les exigences relationnelles notamment en matière de confidentialité envers les clients</li> <li>- Les consignes commerciales et comportementales à adopter envers les clients</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plannings de livraison</li> <li>- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé de la livraison et de la facturation à l'aide d'un PGI</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obligations et la responsabilité contractuelle</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission d'anomalies à un responsable</li> <li>- Correction d'anomalies de facturation et ou de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions</li> <li>- Anomalies nécessitant des retours et rappels successifs</li> <li>- Traitement de produits exportés UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de documents ou d'informations</li> <li>- Conditions de vente non respectées</li> <li>- Retards de livraison</li> <li>- Mise en œuvre de garanties et d'assurances couvrant les risques de livraison</li> <li>- Litige avec un transporteur</li> <li>- Annulation ou modification de commande</li> <li>- Défaillance d'un client</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation	Qualité et fiabilité du traitement des livraisons et de la facturation	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers</p>

**Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers** **1.2.5. TRAITEMENT DES REGLEMENTS ET SUIVI DES LITIGES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation</li> <li>- Les dossiers des clients et usagers</li> <li>- Les échéanciers de règlements</li> <li>- Les informations, émanant des établissements financiers, sur les comptes (relevés, mouvements, avis virements)</li> <li>- Les journaux de trésorerie</li> <li>- Les procédures de règlements</li> <li>- Les procédures de traitement des litiges</li> <li>- Les règles de confidentialité lors des opérations de règlement</li> <li>- Les exigences, comportementales et relationnelles, fixées par l'entité vis-à-vis de ses clients ou usagers</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens et les modes de règlements en euros et en devises</li> <li>- L'affacturage</li> <li>- Le risque client : encours autorisés, solvabilité, délai du crédit clients, rééchelonnement des créances</li> <li>- Le processus automatisé des règlements et litiges à l'aide d'un PGI</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b> Les obligations et la responsabilité contractuelle</p> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier de relance client</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'interpellation du client</li> <li>• La présentation du litige</li> <li>• L'enchaînement des faits</li> <li>• De l'incitation à l'injonction</li> <li>• La citation d'une référence juridique</li> <li>• Le lexique du souhait, de la demande, de la preuve, de la conciliation</li> <li>• Les temps et modes des verbes : impératif, conditionnel, futur de l'indicatif</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification</li> <li>- Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement</li> <li>- Réclamations de clients</li> <li>- Règlements en devises</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Échéances non respectées et rééchelonnement des règlements</li> <li>- Justification non fondée d'un client</li> <li>- Dérapage relationnel</li> <li>- Règlement erroné</li> <li>- Mise au contentieux de la créance</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Suivre des règlements clients	Efficacité du suivi des règlements des clients	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers</p>

**Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires** **1.3.1. SUIVI DE LA TRESORERIE ET DES RELATIONS AVEC LES BANQUES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation</li> <li>- Les échéanciers de trésorerie</li> <li>- Les moyens d'accès en ligne aux comptes bancaires</li> <li>- Les protocoles d'échanges de données bancaires informatisées</li> <li>- Les conditions générales de vente des banques et les tarifs des services</li> <li>- Les consignes en matière de sécurité et de confidentialité concernant les informations de trésorerie</li> <li>- Les tableaux d'amortissements d'emprunts et de prêts</li> <li>- L'historique des états de rapprochement</li> <li>- Le livre de caisse</li> <li>- Les journaux de trésorerie</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le suivi des comptes de trésorerie, les documents de synthèse</li> <li>- Les opérations et les services bancaires, y compris les protocoles d'échanges de données bancaires</li> <li>- Le contrôle de l'application des conditions générales de banque</li> <li>- Les tableaux d'amortissements d'emprunts</li> <li>- Le processus d'analyse des situations de trésorerie à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rôle des banques</li> <li>- Les types de crédits</li> <li>- Les subventions</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mouvements en monnaie étrangère</li> <li>- Rapprochements bancaires</li> <li>- Traitement de frais bancaires</li> <li>- Escomptes d'effets de commerce</li> <li>- Demande de services bancaires</li> <li>- Demande de crédit à la consommation pour un client</li> <li>- Traitement des écarts de caisse positif/négatif</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreurs de banque</li> <li>- Justificatifs absents</li> <li>- Solde de caisse négatif</li> <li>- Impayés</li> <li>- Découverts bancaires</li> <li>- Service bancaire sans objet</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Contrôler des opérations de trésorerie	Fiabilité du suivi de trésorerie	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Le suivi des comptes de trésorerie est assuré ainsi que la réalisation de prévisions de trésorerie.</p>

**Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires** **1.3.2. PREPARATION DES DECLARATIONS FISCALES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation</li> <li>- L'échéancier fiscal</li> <li>- La réglementation fiscale</li> <li>- L'accès aux sites de déclaration des documents fiscaux</li> <li>- Les états et formulaires préparatoires des déclarations</li> <li>- Les exigences de l'expert comptable ou du comptable en matière de déclarations fiscales</li> <li>- Les règles de confidentialité et de sécurité en matière d'informations fiscales</li> <li>- Les règles à respecter pour maintenir la relation avec les services fiscaux</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation fiscale, les services et interlocuteurs fiscaux</li> <li>- Les types d'impôts et de déclarations fiscales</li> <li>- Le calendrier fiscal</li> <li>- La TVA et son traitement fiscal</li> <li>- L'extraction automatisée des informations fiscales à partir d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La valeur ajoutée</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TVA sur les encaissements, sur la marge</li> <li>- Achats et ventes à l'étranger, UE</li> <li>- Crédit de TVA à reporter</li> <li>- Demande de remboursement de TVA</li> <li>- Non assujettissement à la TVA</li> <li>- Taxes liées à l'activité</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte d'informations</li> <li>- Absence de déclaration</li> <li>- Déclaration hors délai</li> <li>- Problèmes de trésorerie lors des échéances fiscales</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales	Efficacité de la préparation de la déclaration	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les éléments nécessaires à l'établissement des déclarations fiscales sont réunis.</p>

**Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires 1.3.3. TRAITEMENT DES FORMALITES ADMINISTRATIVES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données comptables et commerciales de l'organisation.</li> <li>- Les codes d'accès aux sites de déclarations des formalités administratives</li> <li>- Les informations juridiques relatives aux formalités</li> <li>- Les informations sur le ou les partenaires concernés par la formalité</li> <li>- Les procédures nécessaires à l'élaboration des formalités</li> <li>- Les règles à respecter pour maintenir la relation avec les différentes administrations</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les services et interlocuteurs de l'administration</li> <li>- Les enjeux de l'accomplissement des formalités</li> <li>- Les courriers types de demandes administratives</li> <li>- Les principales formalités administratives, y compris au sein de l'UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les administrations, leurs finalités et leurs champs d'intervention</li> <li>- Les subventions</li> <li>- Les organismes européens</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier de sollicitation auprès d'une administration</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le positionnement et la situation de l'émetteur</li> <li>• La description et la justification de la requête</li> <li>• Les codes et règles du courrier aux administrations</li> <li>• Le lexique du souhait, de la demande, de l'autorisation</li> <li>• Les modes et temps des verbes : conditionnel</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalité technique</li> <li>- Formalité nécessitant un processus long : échanges, validations, rendez-vous</li> <li>- Formalité intégrant des données juridiques</li> <li>- Formalités nombreuses exigeant l'établissement d'un calendrier</li> <li>- Formalités au sein de l'UE ou hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalités incomplètes ou non conformes</li> <li>- Formalités hors délai</li> <li>- Formalité déclarée irrecevable par l'administration</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité	Respect des obligations administratives liées à l'activité	<p><b>Résultats attendus</b> Les formalités administratives courantes sont réalisées.</p>

**Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires** **1.3.4. SUIVI DES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES-METIERS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dossiers sur les partenaires métier de l'organisation</li> <li>- Les obligations envers les partenaires métiers</li> <li>- Les processus spécifiques au métier</li> <li>- Les calendriers et échéanciers des formalités et événements liés au métier</li> <li>- Les annuaires professionnels spécifiques</li> <li>- Les bases documentaires relatives au métier</li> <li>- Le système relationnel avec les partenaires métiers</li> <li>- Les codes et règles en usage dans le contexte métier</li> <li>- Les consignes en matière de confidentialité et de comportements à adopter dans les relations métiers</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes, normes, usages et lexiques spécifiques à un secteur d'activité</li> <li>- L'organisation des documents à l'aide de la Gestion Électronique des Documents (GED)</li> </ul> <p><b>Savoirs économiques et juridiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organisations professionnelles</li> <li>- L'organisation des métiers en <i>process</i></li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalités courantes vis-à-vis de partenaires-métiers</li> <li>- Réalisation de documents spécifiques au métier</li> <li>- Protocoles et normes à respecter</li> <li>- Recherche d'un nouveau partenaire métier</li> <li>- Participation à des événements emblématiques d'un métier</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocole, normes non respectées</li> <li>- Formalité métier non remplie</li> <li>- Problèmes relationnels avec un partenaire-métier</li> <li>- Habilitation refusée</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>S'adapter à un contexte métier spécifique</p>	<p>Respect des règles, des usages et du vocabulaire spécifiques au contexte métier</p>	<p>Le suivi des relations administratives avec les partenaires liés au métier est effectué dans le respect des règles et usages en vigueur.</p>

## Pôle 2 – Gestion administrative des relations avec le personnel

Aptitude générale : *Renforcer les liens sociaux*

### Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel **2.1.1. TENUE ET SUIVI DES DOSSIERS DES SALARIES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les procédures réglementaires</li> <li>- Les extraits de conventions et accords collectifs</li> <li>- Les modèles de déclarations</li> <li>- Les formulaires</li> <li>- Les certificats, des attestations</li> <li>- Les contrats de travail</li> <li>- Les consignes de tenue des dossiers dans l'entité</li> <li>- Les dossiers du personnel</li> <li>- Le registre du personnel</li> <li>- Les règles en matière de confidentialité</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b> La gestion opérationnelle du suivi de dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Gestion Électronique des Données</li> <li>- Les modes de classement et d'archivage</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation du travail adaptée au secteur, branche, statut, métier</li> <li>- Les principaux types de contrats de travail</li> <li>- Les formes de rupture du contrat de travail</li> <li>- Les formalités légales et administratives liées à l'embauche, au suivi et au départ du salarié</li> <li>- Les obligations relatives à la médecine du travail et aux organismes sociaux</li> <li>- Les règles et procédures de confidentialité</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avenants aux contrats</li> <li>- Missions temporaires</li> <li>- Travailleurs étrangers UE et hors UE</li> <li>- Télétravail</li> <li>- Congés spécifiques</li> <li>- Emplois protégés</li> <li>- Accident du travail</li> <li>- Décès d'un salarié</li> <li>- Préparation d'un contrôle administratif</li> </ul>
		<p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information inexacte</li> <li>- Dossier déclassé</li> <li>- Perte de documents</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail</p>	<p>Fiabilité et exhaustivité des dossiers du personnel</p>	<p>Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail.</p>

**Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel 2.1.2. GESTION ADMINISTRATIVE DES TEMPS DE TRAVAIL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les contrats de travail</li> <li>- Les dossiers du personnel</li> <li>- Les procédures de l'organisation en matière de gestion et d'aménagement du temps de travail</li> <li>- Les modalités de remplacements</li> <li>- Les plannings</li> <li>- Les fiches horaires, les relevés de badgeuse</li> <li>- Les formulaires</li> <li>- Les certificats</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion opérationnelle des temps de travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le décompte du temps de travail effectif</li> <li>• Les outils de gestion du temps de travail</li> </ul> </li> <li>- La sécurité et la confidentialité des informations relatives au personnel</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation de la durée du travail en matière de :               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Aménagement et annualisation du temps de travail</li> <li>. Diversité des statuts et des contrats</li> <li>. Cadre européen du travail</li> <li>. Conventions, accords collectifs</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temps de travail aménagés : stagiaire, travailleurs reconnus en situation de handicap, représentants du personnel</li> <li>- Cas spécifiques : mineurs, apprentis, personnel itinérant, personnel roulant, intérimaires, saisonniers, vacataires</li> <li>- Modulations horaires : repos compensateur, déplacements, travail de nuit et jours fériés, annualisation, temps partiel,</li> <li>- Contrôle des décomptes d'heures</li> <li>- Conception de planning</li> <li>- Remplacement de salarié</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modifications horaires liées à des évènements (intempéries)</li> <li>- Litiges sur le décompte d'heures</li> <li>- Absences imprévues et remplacement</li> <li>- Modifications et modulations de congés (congés spéciaux)</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Décompter et planifier le temps de travail</p>	<p>Exactitude des décomptes et des plannings</p>	<p>Les temps de présence et d'absence sont décomptés et les plannings tenus à jour.</p>

**Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel 2.1.3. PREPARATION ET SUIVI DES DEPLACEMENTS DU PERSONNEL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les procédures et formalités internes de déplacements</li> <li>- Le planning des déplacements, voyages : nombre de personnes, lieux, dates, heures</li> <li>- Le budget de déplacement</li> <li>- Les consignes en matière de catégories de prestations et de montants autorisés</li> <li>- Les informations administratives et sanitaires</li> <li>- La documentation : horaires, tarifs, plan d'accès, listes de prestataires de services, catalogues</li> <li>- Les documents administratifs : ordre de mission, bordereau de réservation de véhicule, demande d'avance de trésorerie, état de frais, bordereau de transmission</li> <li>- Les pièces justificatives du déplacement : titres de transport, notes et factures</li> <li>- La liste des prestataires partenaires</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les coûts des déplacements</li> <li>- La gestion des déplacements professionnels</li> <li>- Les procédures de gestion des déplacements</li> <li>- Les outils et les moyens de recherche en ligne</li> <li>- Les outils et services de repérage et de calcul d'itinéraires</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contrats de prestation de services : hébergement et transport</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparaison de tarifs de transport</li> <li>- Comparaison de prestataires</li> <li>- Sélections de modes de transport, de prestataires</li> <li>- Réservation à l'étranger</li> <li>- Organisation d'un circuit</li> <li>- Application de remboursements plafonnés</li> <li>- Évaluation du coût d'un séjour facturé en euros ou en devises</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement d'un dossier incomplet</li> <li>- Annulation ou report d'un voyage</li> <li>- Traitements d'incidents de transport</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Préparer et contrôler des déplacements	Efficacité du suivi des déplacements	Les réservations, les dossiers préparatoires et les contrôles des déplacements sont réalisés.

**Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel 2.1.4. TRANSMISSION D'INFORMATIONS A DESTINATION DU PERSONNEL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale.</li> <li>- Les procédures de communication interne</li> <li>- Les règles de confidentialité</li> <li>- Les informations à transmettre</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- L'organigramme, des annuaires internes</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils et documents de communication interne</li> <li>- Le classement documentaire selon les destinataires, la forme et/ou le support de l'information</li> <li>- Les modes de communication et de transmission de l'information</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation en matière de confidentialité des informations</li> <li>- Les types de structure des organisations</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier destiné au personnel</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation de l'objet</li> <li>• La précision et la concision de l'information</li> <li>• La justification réglementaire</li> <li>• Les phrases déclaratives</li> <li>• La tournure impersonnelle</li> <li>• Le lexique de l'information</li> <li>• Les temps et modes des verbes : le présent de l'indicatif</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorités de transmission</li> <li>- Reformulation de l'information par rapport au destinataire</li> <li>- Contrôle de suivi de la réception</li> <li>- Absence d'annuaire</li> <li>- Demandes imprécises</li> <li>- Communications informelles</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Homonymie</li> <li>- Défaillance du mode de transmission</li> <li>- Erreur de destinataire</li> <li>- Information erronée</li> <li>- Rupture de la confidentialité</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
<p>Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel</p>	<p>Qualité de la transmission et respect de la confidentialité</p>	<p><b>Résultats attendus</b> Les informations destinées au personnel sont transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité.</p>

**Classe 2.2. Gestion administrative des ressources humaines 2.2.1. PARTICIPATION AU RECRUTEMENT DU PERSONNEL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- La procédure administrative de recrutement</li> <li>- Les fiches profil de poste</li> <li>- Les consignes de rédaction et de diffusion</li> <li>- Les critères de classement des dossiers</li> <li>- Les CV et les lettres de motivation</li> <li>- Les agendas des recruteurs</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- Les Lettres-types de convocation, de refus</li> <li>- Les éléments relatifs à la gestion prévisionnelle des besoins en personnel</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b>            La gestion opérationnelle du recrutement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de recrutement</li> <li>- Les profils de postes</li> <li>- Les différents modes de recrutement</li> <li>- Les acteurs externes du recrutement</li> <li>- Les plannings et la gestion des agendas partagés</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents statuts et contrats de travail</li> <li>- Les conventions collectives et les accords</li> <li>- Les obligations liées au recrutement</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b>                L'annonce</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation de l'annonce : énumération, nominalisation</li> <li>• Les abréviations usuelles en matière d'annonce</li> <li>• La construction syntaxique spécifique, la phrase simple</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure avec convocations et entretiens</li> <li>- Rédaction de l'annonce</li> <li>- Choix du support, du mode de diffusion et des prestataires</li> <li>- Tri des candidatures</li> <li>- Réponses personnalisées</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande d'informations complémentaires des candidats et/ou des partenaires</li> <li>- Afflux de candidatures</li> <li>- Problèmes de courriers</li> <li>- Annulation ou report d'entretiens</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement	Respect et sécurisation administrative de la procédure de recrutement	<p><b>Résultats attendus</b>            Les opérations administratives sécurisent la mise en œuvre de la démarche de recrutement.</p>

**Classe 2.2. Gestion administrative des ressources humaines 2.2.2. PARTICIPATION A LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME D'ACCUEIL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- L'état des entrants</li> <li>- La procédure d'accueil</li> <li>- Les dossiers d'accueil</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- Un environnement numérique de travail</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'intégration du personnel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures d'accueil des salariés ou stagiaires</li> <li>• Les dispositifs d'intégration</li> <li>• Les outils de suivi des procédures d'accueil</li> </ul> </li> <li>- Les documents composites</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les enjeux de l'intégration               <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'image de l'entreprise</li> <li>• La cohésion du personnel</li> <li>• La culture d'entreprise</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Les documents d'accueil</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La structuration du document : titres, inter titres</li> <li>• La mise en page du document : textes, images, schémas, cartes, plans, énumération</li> <li>• Les temps et modes des verbes : infinitif, présent de l'indicatif</li> <li>• La formulation de consignes et conseils</li> <li>• Le lexique du métier de l'organisation</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualisation d'un document d'accueil</li> <li>- Diversité des profils salariés accueillis</li> <li>- Préparation d'une visite de locaux</li> <li>- Suivi et bilan d'un programme d'accueil</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations manquantes ou erronées</li> <li>- Questions non traitées dans les documents d'accueil</li> <li>- Situation non prévue dans la procédure d'accueil</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Appliquer un programme d'accueil	Respect des consignes d'intégration du personnel	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>La mise en œuvre du programme d'accueil respecte les consignes données en matière d'intégration du personnel.</p>

**Classe 2.2. Gestion administrative des ressources humaines 2.2.3. SUIVI ADMINISTRATIF DES CARRIERES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les règles générales et spécifiques de déroulement de carrière, y compris les carrières administratives</li> <li>- Les organigrammes</li> <li>- Les procédures et démarches administratives internes : bilans de compétences, entretiens, mobilité</li> <li>- La liste des centres agréés</li> <li>- La programmation des événements liés aux carrières</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion opérationnelle des carrières                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bilan de compétences</li> <li>• L'entretien d'évaluation</li> </ul> </li> <li>- Le suivi automatisé de carrière à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadre réglementaire de la gestion des carrières</li> <li>- Les objectifs et enjeux de la gestion prévisionnelle de carrières</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic personnalisé d'un parcours</li> <li>- Multiplicité et diversité des situations</li> <li>- Promotions réglementaires et conventionnelles</li> <li>- Sanctions</li> <li>- Mutations et mobilité</li> <li>- Accompagnement des parcours : réadaptation, reconversion</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande d'informations complémentaires</li> <li>- Confusions de dossiers (homonymie, problèmes de classement)</li> <li>- Dossier incomplet, informations erronées</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière</p>	<p>Qualité et pertinence des documents relatifs au suivi de carrière</p>	<p>Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrières sont produits et transmis dans les délais et dans le respect des obligations légales.</p>

**Classe 2.2. Gestion administrative des ressources humaines 2.2.4. PREPARATION ET SUIVI DE LA FORMATION DU PERSONNEL**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les règles générales et spécifiques de déroulement de carrière</li> <li>- Le plan de formation</li> <li>- Les différents types de formation</li> <li>- Les listes de programmes de formation et catalogues</li> <li>- Les plannings de formation</li> <li>- Les demandes de formation</li> <li>- Les informations sur le personnel concerné</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion opérationnelle de la formation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités de la formation</li> <li>• La planification des formations</li> <li>• Le bilan de formation</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit à la formation</li> <li>- Les dispositifs de formation</li> <li>- Les adaptations aux évolutions de l'activité professionnelle.</li> <li>- La protection de la relation de travail, l'obligation de reclassement</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille sur les offres de formation</li> <li>- Calcul du coût d'une formation</li> <li>- Réponse à des demandes individuelles de formation</li> <li>- Participation à la synthèse annuelle des besoins et demandes de formation</li> <li>- Suivi des relations avec les organismes de formation extérieurs</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel	Respect et sécurisation administrative des opérations de formation	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés ; les actions de formation sont mises en œuvre et suivies.</p>

**Classe 2.3. Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel** **2.3.1. PREPARATION DES BULLETINS DE SALAIRES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les procédures internes en matière de préparation de la paie</li> <li>- Les contrats de travail</li> <li>- Les dossiers du personnel</li> <li>- Les conventions collectives</li> <li>- Les décomptes des temps de présence et d'absence</li> <li>- Les pièces liées aux majorations ou déductions sur salaire</li> <li>- Le cahier des charges ou une méthodologie de contrôle de la paie fournis un prestataire de paie</li> <li>- Les tracés, les fiches mensuelles de préparation de la paie</li> <li>- Les règles comportementales en matière de maintien de la confidentialité</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les composantes du bulletin de salaire</li> <li>- Les annexes au bulletin de salaire</li> <li>- L'exploitation et le traitement automatisé de la paie à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation sur les salaires</li> <li>- Les sources et la confidentialité des informations de paie</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Majorations sur salaire</li> <li>- Déductions sur salaire</li> <li>- Mise à jour des paramètres de paie</li> <li>- Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreurs de paie</li> <li>- Demandes d'informations de la part de salariés sur un élément de paie</li> <li>- Contestations suite à des oublis, des erreurs, sur les bulletins de salaires</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire</p>	<p>Cohérence et exactitude de l'état préparatoire des salaires</p>	<p>Les variables de paie sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés.</p>

**Classe 2.3. Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel** **2.3.2. PREPARATION DES DECLARATIONS SOCIALES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique, sociale et fiscale</li> <li>- Les procédures de l'organisation en matière de déclarations sociales</li> <li>- Les codes d'accès</li> <li>- Les doubles des bulletins de paie</li> <li>- Le livre de paie</li> <li>- L'état des cotisations</li> <li>- Les déclarations des périodes précédentes</li> <li>- Les formulaires de déclarations sociales</li> <li>- Les exigences du comptable ou de l'expert comptable en matière de déclarations sociales</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le calendrier des déclarations sociales</li> <li>- Les processus administratifs d'établissement et de transmission des déclarations sociales</li> <li>- L'exploitation et la réalisation des documents préparatoires à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les cotisations sociales</li> <li>- Les déclarations sociales</li> <li>- Les contrôles de l'administration fiscale et sociale</li> <li>- Les différents statuts et contrats des salariés</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application d'exonérations, taux spécifiques, effets de seuil ou de plafond</li> <li>- Modification des procédures de déclaration et/ou de recouvrement</li> <li>- Déclarations en ligne</li> <li>- Préparation d'un contrôle URSSAF</li> </ul> <p><b>Aléas</b> <b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incohérences entre le livre de paie et les déclarations</li> <li>- Déclaration hors délai</li> <li>- Contestation de l'administration portant sur une déclaration</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales</p>	<p>Cohérence et exactitude de l'état préparatoire des déclarations sociales</p>	<p>Les déclarations sociales sont préparées dans les délais de rigueur.</p>

**Classe 2.3. Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel** **2.3.3. PARTICIPATION A LA PREPARATION ET AU SUIVI BUDGETAIRE**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation fiscale et sociale</li> <li>- Les procédures internes d'élaboration des budgets</li> <li>- Les pièces internes et externes justificatives des dépenses</li> <li>- Les données comptables liées aux dépenses engagées</li> <li>- Les documents de suivi des budgets</li> <li>- Les tableaux de détermination des coûts</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les budgets et les coûts du personnel</li> <li>- La déductibilité de la TVA sur les frais de déplacement</li> <li>- L'exploitation et la réalisation des documents comptables et budgétaires à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données sociales</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affectation analytique des charges</li> <li>- Calculs de ratios, d'indicateurs</li> <li>- Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolutions anormales d'éléments budgétaires</li> <li>- Coût non prévu</li> <li>- Dépassement budgétaire</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts	Exactitude de la situation budgétaire	Les différents budgets de personnel sont tenus à jour et la hiérarchie est alertée des écarts budgétaires.

Classe 2.4. Gestion administrative des relations sociales

2.4.1. SUIVI ADMINISTRATIF DES OBLIGATIONS LIEES

AUX INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Le protocole pré-électoral :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procès verbaux</li> <li>• Les modèles de convocation</li> </ul> </li> <li>- Les listes des représentants du personnel</li> <li>- Les comptes rendus des instances représentatives</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens matériels, les modalités d'organisation et le déroulement des consultations et élections</li> <li>- L'élaboration et la diffusion des procès verbaux des résultats des consultations, des élections</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les instances représentatives du personnel</li> <li>- Les droits et obligations de l'employeur</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application d'un protocole</li> <li>- Mise en forme d'un procès-verbal</li> <li>- Procès-verbal de carence</li> <li>- Protocole de vote électronique</li> <li>- Transmission de contestations</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Désaccords sur le protocole</li> <li>- Quorum non atteint</li> <li>- Omission de signatures</li> <li>- Reports de consultations</li> <li>- Aléas logistiques</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives</p>	<p>Respect du cadre légal des élections et des consultations professionnelles</p>	<p>Les élections et les consultations des instances représentatives du personnel sont organisées dans le respect de la législation ; les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis.</p>

**Classe 2.4. Gestion administrative des relations sociales 2.4.2. PREPARATION DES TABLEAUX DE BORD, DES INDICATEURS SOCIAUX**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- L'extrait du bilan social</li> <li>- Les tableaux de bord en usage</li> <li>- La base de données du personnel</li> <li>- La procédure administrative interne d'élaboration des tableaux de bord et des indicateurs sociaux</li> <li>- Les données chiffrées sur : l'emploi, les rémunérations et les charges accessoires, les conditions de santé et de sécurité et les autres conditions de travail, la formation, les relations professionnelles.</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les outils de suivi</li> <li>- La gestion et l'analyse de données quantitatives</li> <li>- Les représentations graphiques et leur interprétation</li> <li>- L'exploitation de données et le traitement automatisé des tableaux de bord et indicateurs à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bilan social, le rapport social, les indicateurs sociaux</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de données chiffrées</li> <li>- Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord</li> <li>- Détermination d'écarts entre prévision et réalisation</li> <li>- Mise à jour d'indicateurs en ligne</li> <li>- Réalisation de documents de synthèse</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données incomplètes ou incohérentes</li> <li>- Anomalies constatées dans l'évolution des indicateurs</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	
Mettre à jour des indicateurs sociaux	Exactitude et lisibilité des indicateurs	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés.</p>

**Classe 2.4. Gestion administrative des relations sociales 2.4.3. PARTICIPATION A LA MISE EN ŒUVRE DE PROCEDURES RELEVANT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les comptes rendus des instances représentatives</li> <li>- L'extrait de bilan social</li> <li>- Les extraits d'indicateurs sociaux</li> <li>- Le recensement des habilitations et autorisations nécessaires à l'exercice de l'emploi</li> <li>- La mise en place et l'organisation d'actions collectives de sensibilisation à la sécurité</li> <li>- Les procédures et consignes de santé - sécurité à transmettre</li> <li>- Le choix de supports</li> <li>- Les consignes, de rédaction, de diffusion des supports</li> <li>- Les règles de confidentialité</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion, savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques au travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ergonomie</li> <li>• Les caractéristiques des postes de travail</li> <li>• L'organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise</li> <li>• Les notions de danger et de risque</li> </ul> </li> <li>- Les techniques de présentation d'un document</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation en matière de sécurité et d'amélioration des conditions de travail</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Les consignes de santé et de sécurité</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'injonction, la prescription, la recommandation et les locutions associées</li> <li>• Les renvois légaux et réglementaires</li> <li>• Le lexique propre à la santé et à la sécurité</li> <li>• La disposition du texte : énumération</li> <li>• Le temps des verbes : impératif et infinitif</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour ou amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité,</li> <li>- Repérage des fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques</li> <li>- Technicité du contenu du support : références ergonomiques, médicales, réglementaires</li> <li>- Veille réglementaire sur des postes ciblés</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Support inadapté aux consignes de diffusion</li> <li>- Obligation de modification de postes de travail</li> <li>- Erreurs ou imprécisions de contenus</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Produire des supports associés aux procédures santé - sécurité	Cohérence et lisibilité des supports	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les supports associés aux procédures santé - sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés.</p>

**Classe 2.4. Gestion administrative des relations sociales 2.4.4. PARTICIPATION A LA MISE EN PLACE D'ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation juridique et sociale</li> <li>- Les dossiers salariés</li> <li>- L'activité sociale ou culturelle à organiser</li> <li>- La procédure de mise en place des activités sociales ou culturelles</li> <li>- L'historique des actions passées</li> <li>- Les catalogues</li> <li>- Le budget</li> <li>- Les listes de prestataires externes</li> <li>- La maquette du journal d'entreprise</li> <li>- Les consignes en matière d'organisation</li> <li>- Les règles et recommandations portant sur les objectifs de l'action envisagée</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion, savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion du temps et des événements</li> <li>- La planification et l'ordonnancement des tâches et des prestations externes</li> <li>- La segmentation d'informations salariés à l'aide d'un PGI</li> <li>- L'exploitation de données</li> <li>- Le suivi automatisé du budget à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cohésion du personnel</li> <li>- La motivation du personnel</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le discours</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités d'interpellation du destinataire (apostrophe, métaphore)</li> <li>• Les effets d'oralité</li> <li>• Le lexique de l'engagement, de la cohésion du groupe, l'approbation, le compliment</li> <li>• L'éloge</li> <li>• L'introduction d'éléments de récit de vie</li> <li>• Le temps des verbes : l'imparfait, le présent de narration</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimation du coût de l'action à destination du personnel</li> <li>- Évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction</li> <li>- Préparation d'éléments d'un discours</li> <li>- Achats de cadeaux</li> <li>- Organisation à l'initiative du comité d'entreprise</li> </ul> <hr/> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence imprévue du/des salariés concerné(s)</li> <li>- Défaillance des fournisseurs</li> <li>- Modifications organisationnelles</li> <li>- Retours négatifs</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Mettre en œuvre des actions à destination du personnel	Niveau de prise en compte de la dimension de cohésion du personnel	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel.</p>

### Pôle 3 – Gestion administrative interne

Aptitude générale : *Améliorer la productivité administrative*

#### Classe 3.1. Gestion des informations 3.1.1 COLLECTE ET RECHERCHE D'INFORMATIONS

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un accès au système d'information de l'organisation et à des bases d'informations externes</li> <li>- Un accès aux archives de l'organisation</li> <li>- Des outils de recherche</li> <li>- Une demande formalisée d'informations</li> <li>- Des champs et thèmes de recherche</li> <li>- La nature, la forme des informations recherchées</li> <li>- Les règles de confidentialité et de sécurité de l'information</li> <li>- Les règles déontologiques et éthiques de diffusion des supports</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le système d'information</li> <li>- La nature et les formes de l'information</li> <li>- La veille informationnelle</li> <li>- Les sources d'informations</li> <li>- Les modes de communication</li> <li>- L'authentification d'une information</li> <li>- Les certificats et signatures électroniques</li> <li>- L'indexation des données</li> <li>- Les techniques et outils de recherche avancée</li> <li>- Les règles, procédures de confidentialité et de préservation de l'information</li> <li>- La Gestion Électronique des documents (GED)</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit à l'image, la propriété intellectuelle</li> <li>- Les droits et les obligations des salariés en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication sur le lieu de travail</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b></li> <li>    La fiche de synthèse</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La concision, la reformulation, la précision lexicale</li> <li>• Les mots clés</li> <li>• La lecture rapide, la hiérarchie des informations</li> <li>• La vérification et la citation des sources</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Champ de recherche très étendu</li> <li>- Demande d'informations techniques</li> <li>- Délais courts</li> <li>- Sources à vérifier</li> <li>- Informations en langue étrangère</li> </ul> <hr/> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Système d'information habituel indisponible</li> <li>- Bases de données non pertinentes</li> <li>- Perte d'informations</li> <li>- Informations cryptées</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	<b>Résultats attendus</b>
Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche	Fiabilité et pertinence des informations, efficience de la recherche	Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins

**Classe 3.1. Gestion des informations 3.1.2. PRODUCTION D'INFORMATIONS STRUCTUREES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La charte graphique de l'organisation</li> <li>- L'accès aux outils bureautiques et numériques</li> <li>- Le degré attendu de finalisation du document</li> <li>- Les critères de hiérarchisation et de structuration de l'information</li> <li>- Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité</li> <li>- Les contraintes de délais, de priorités et d'accessibilité</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modes d'organisation et de structuration des données</li> <li>- Les écrits professionnels</li> <li>- La prise de notes</li> <li>- La modélisation d'un document</li> <li>- Les règles et les protocoles de portabilité des documents</li> <li>- La préservation de l'intégrité de l'information</li> <li>- Les règles de la communication professionnelle</li> <li>- Les fonctionnalités bureautiques</li> <li>- La gestion électronique des documents (GED)</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La valeur juridique des documents</li> <li>- Le droit à l'image et la propriété intellectuelle</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le document professionnel</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reformulation à partir d'une prise de notes, d'un brouillon, ou d'écrits intermédiaires</li> <li>• L'organisation et la hiérarchisation des informations</li> <li>• Les renvois et les notes</li> <li>• La conformité du document à une charte graphique</li> <li>• La typographie</li> <li>• L'écriture des nombres</li> <li>• L'insertion des nombres dans un texte</li> <li>• Les règles orthographiques et la syntaxe dans les documents professionnels</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document intégrant des calculs, des graphiques et des tableaux élaborés</li> <li>- Gestion de textes longs</li> <li>- Document multimédia</li> <li>- Production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques</li> <li>- Cryptage du document</li> <li>- Production en langue étrangère</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Format de document inadapté</li> <li>- Perte et récupération de document</li> <li>- Délais de production raccourcis</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Mobiliser des techniques de production et de structuration de document	Pertinence et qualité du document produit	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.</p>

**Classe 3.1. Gestion des informations 3.1.3. ORGANISATION ET MISE A DISPOSITION DES INFORMATIONS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources informationnelles</li> <li>- Les règles et les procédures de confidentialité et de préservation de l'information</li> <li>- Le schéma de circulation des informations de l'entité</li> <li>- Les procédures de classement, de stockage et d'archivage</li> <li>- Les délais légaux et d'usage de conservation des documents de l'entité</li> <li>- Des règles et usages en matière de mise à disposition des informations</li> <li>- Des espaces de stockage, d'archivage et de publication</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modes de communication</li> <li>- Les moyens de transmission de l'information</li> <li>- Les différents supports d'information et leur pérennité</li> <li>- Le classement, l'archivage</li> <li>- Les certificats et signatures électroniques</li> <li>- La gestion électronique des documents</li> <li>- Les unités de capacité de stockage numérique</li> <li>- Les techniques de compression des documents</li> <li>- L'échange de données informatisé (EDI)</li> <li>- Les réseaux, typologie et sécurité</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le statut et la valeur juridique des documents</li> <li>- La réglementation et les normes relatives à la conservation des documents</li> <li>- Les droits et les obligations des salariés en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication</li> <li>- Les limites au contrôle des salariés dans leur usage du courrier électronique</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volume important d'informations</li> <li>- Multiplicité des lieux de stockage.</li> <li>- Gestion des différents formats de document</li> <li>- Pluralité des sources d'information</li> <li>- Utilisation nomade des documents</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité de stockage insuffisante</li> <li>- Perte des codes d'accès</li> <li>- Perte du document original</li> <li>- Détérioration du support</li> <li>- Rupture de la confidentialité</li> <li>- Erreur de destinataire</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs</p>	<p>Efficacité de l'organisation des informations</p>	<p>L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité.</p>

**Classe 3.2. Gestion des modes de travail 3.2.1. ORGANISATION ET SUIVI DE REUNIONS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques de la réunion</li> <li>- La liste et le statut des participants</li> <li>- L'ordre du jour</li> <li>- Un carnet d'adresses</li> <li>- Des annuaires</li> <li>- La signalétique</li> <li>- Le plan du site</li> <li>- La procédure d'organisation</li> <li>- Les équipements et supports d'affichage et de communication</li> <li>- Les consignes de sécurité et de transmission des comptes rendus</li> <li>- Un environnement technique</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation logistique des réunions</li> <li>- Les outils de gestion du temps</li> <li>- L'accueil des groupes</li> <li>- Les phénomènes de groupe</li> <li>- Les moyens de transmission de l'information</li> <li>- Les règles et les enjeux de la communication professionnelle</li> <li>- Les écrits professionnels liés à la réunion</li> <li>- Les outils collaboratifs</li> <li>- Les fonctionnalités bureautiques</li> <li>- Les modes de présentation des documents</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rôle des acteurs et des partenaires dans l'organisation</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le compte-rendu de réunion</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La prise de notes, les abréviations, les schémas</li> <li>• La confrontation de plusieurs prises de notes</li> <li>• La synthèse de documents</li> <li>• Les paroles rapportées, les dialogues, la citation</li> <li>• Les modes et temps des verbes : le présent de l'indicatif</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contraintes de dates et de lieux</li> <li>- Nombre important de participants</li> <li>- Densité des échanges</li> <li>- Rédaction du compte-rendu de réunion</li> <li>- Accueil de participants étrangers</li> <li>- Réunions à distance</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification ou annulation de la date de la réunion</li> <li>- Lieu indisponible</li> <li>- Convocations erronées</li> <li>- Défaillance de participants</li> <li>- Défaillances matérielles et logistiques</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Organiser la logistique administrative d'une réunion	Efficacité dans l'organisation et le suivi de la réunion	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>La réunion se déroule dans les conditions attendues, avec les supports demandés, et les comptes rendus sont adressés.</p>

**Classe 3.2. Gestion des modes de travail 3.2.2. GESTION DES FLUX DE COURRIERS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le courrier entrant et sortant</li> <li>- La procédure d'enregistrement du courrier</li> <li>- Le courrier électronique</li> <li>- Le registre du courrier</li> <li>- L'organigramme</li> <li>- L'annuaire interne</li> <li>- Les tarifs d'acheminement</li> <li>- Les consignes d'envoi</li> <li>- Les imprimés postaux</li> <li>- Le carnet d'adresses et l'annuaire</li> <li>- Les listes de diffusion</li> <li>- Les règles et procédures de sécurité et de confidentialité</li> <li>- Le matériel d'expédition du courrier</li> <li>- Le logiciel de messagerie électronique</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les flux de courrier</li> <li>- Les types de courrier</li> <li>- Le classement et l'archivage du courrier</li> <li>- Les procédures d'acheminement et de réception du courrier</li> <li>- Les techniques d'expédition et d'affranchissement</li> <li>- Les espaces d'échanges d'informations</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La preuve</li> <li>- Le droit de la preuve lié à l'internet</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement de courrier confidentiel et personnel</li> <li>- Fichier des destinataires à constituer</li> <li>- Homonymie</li> <li>- Délais restreints de transmission</li> <li>- Gestion des courriels indésirables</li> <li>- Courrier en langue étrangère</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problème technique de transmission</li> <li>- Retour de courrier</li> <li>- Erreur de destinataire</li> <li>- Perte de courrier</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Traiter le courrier entrant ou sortant	Respect des procédures de traitement de courrier	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.</p>

**Classe 3.2. Gestion des modes de travail 3.2.3. GESTION DES FLUX D'APPELS TELEPHONIQUES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de communication</li> <li>- Les procédures d'émission et de réception des appels</li> <li>- L'annuaire interne</li> <li>- Les consignes</li> <li>- L'organigramme de l'organisation</li> <li>- La charte d'accueil</li> <li>- Les usages et consignes de sécurité internes</li> <li>- Le plan du site</li> <li>- Du matériel de téléphonie</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles et les enjeux de la communication téléphonique</li> <li>- La conduite de l'entretien téléphonique</li> <li>- Le filtrage</li> <li>- La prise de notes et la restitution de l'information</li> <li>- La téléphonie et les techniques associées</li> <li>- La messagerie vocale</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les droits et les obligations des salariés en matière d'utilisation des technologies de la communication</li> <li>- La confidentialité</li> <li>- Les limites au contrôle des salariés dans leur usage du téléphone</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Densité du trafic</li> <li>- Double appel</li> <li>- Filtrages et barrages téléphoniques</li> <li>- Nomadisme et transfert d'appel</li> <li>- Interlocuteur étranger</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panne du réseau de communication</li> <li>- Erreur d'interlocuteur</li> <li>- Perte de la communication</li> <li>- Situation conflictuelle</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Traiter les appels entrants et sortants	Qualité et fiabilité du traitement des appels	<p><b>Résultats attendus</b> Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.</p>

**Classe 3.2. Gestion des modes de travail 3.2.4. GESTION D'ESPACES COLLABORATIFS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un cahier des charges de l'espace collaboratif</li> <li>- Les codes d'accès de l'espace</li> <li>- La procédure de création d'un groupe, d'un utilisateur</li> <li>- La liste des droits de chaque utilisateur</li> <li>- Les droits et usages de l'organisation, les conditions générales d'utilisation</li> <li>- Les règles de déontologie et d'éthique</li> <li>- Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité</li> <li>- Les logiciels de communication</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les espaces numériques de travail</li> <li>- Les groupes et plateformes de travail collaboratif</li> <li>- les règles et les enjeux de la communication professionnelle</li> <li>- La conférence téléphonique</li> <li>- Les réseaux sociaux</li> <li>- La sécurisation des accès</li> <li>- Les modes de communication instantanée</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle des salariés dans leur usage des nouvelles technologies</li> <li>- Les règles de droit, les recommandations relatives aux données numériques, aux droits d'auteurs, à la production intellectuelle</li> <li>- Les enjeux sociaux dans les espaces collaboratifs</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multiplicité des fonctions de l'espace</li> <li>- Diversité des statuts et des droits d'accès des utilisateurs</li> <li>- Contraintes techniques de publication</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Désorganisation de l'espace</li> <li>- Problèmes techniques d'accès à l'espace</li> <li>- Perte de mot de passe</li> <li>- Droits inadaptés</li> <li>- Perte d'informations</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Créer et maintenir un espace collaboratif	Fiabilité opérationnelle de l'espace collaboratif	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>L'espace collaboratif est opérationnel, fiable, et actualisé.</p>

**Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.1 ORIENTATION ET INFORMATION DES VISITEURS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et règles d'accueil propres à l'organisation</li> <li>- Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel</li> <li>- Une signalétique des espaces de travail</li> <li>- L'organigramme de l'organisation</li> <li>- Les annuaires interne et externe de l'organisation, les carnets d'adresses</li> <li>- Les bases de données internes (personnel, clients, fournisseurs, partenaires de l'organisation)</li> <li>- L'accès au matériel de téléphonie et aux équipements bureautiques</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La culture et valeurs des organisations</li> <li>- Les règles et les enjeux de la communication professionnelle</li> <li>- La gestion des interactions en situation d'information et d'orientation</li> <li>- Les procédures d'information et d'accueil</li> <li>- Les codes sociaux, les règles de bienséance et d'accueil</li> <li>- La gestion de conflit en situation d'accueil</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dispositions réglementaires relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap dans des espaces ouverts au public</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importance des flux de visiteurs</li> <li>- Dispersion géographique des locaux</li> <li>- Gestion des temps d'attente</li> <li>- Barrages et sélectivité à l'accueil</li> <li>- Accueil de visiteurs étrangers</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace en travaux</li> <li>- Indisponibilité des interlocuteurs demandés</li> <li>- Visiteur égaré</li> <li>- Manque d'informations à apporter</li> <li>- Dérapages relationnels</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Installer un climat relationnel adapté à la demande	Pertinence de la réponse	<p><b>Résultats attendus</b> La demande du visiteur est traitée.</p>

**Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.2. MAINTIEN OPERATIONNEL DES POSTES DE TRAVAIL ET AMENAGEMENT DES ESPACES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'inventaire physique des équipements, des matériels et du mobilier</li> <li>- Le cadre règlementaire relatif à la sécurité, l'hygiène et aux conditions de travail, en vigueur dans l'entité</li> <li>- Les contrats de maintenance</li> <li>- Les notices techniques</li> <li>- Les choix ergonomiques</li> <li>- Les plans d'aménagement</li> <li>- Les locaux et les matériels existants</li> <li>- Les principales caractéristiques techniques et fonctionnelles des matériels (déplacé Savoir associé)</li> <li>- Les consignes en matière d'aménagement, de maintien, d'organisation des espaces et des postes de travail</li> <li>- Les annuaires et coordonnées des prestataires d'entretien et de maintenance</li> <li>- Le relevé des interventions de maintenance</li> <li>- Le relevé d'anomalies suite à des visites de contrôle</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'inventaire physique du matériel et des mobiliers</li> <li>- L'organisation des espaces de travail et d'accueil</li> <li>- La maintenance préventive et corrective</li> <li>- Les prestations de maintenance</li> <li>- Les notices et les aides en ligne</li> <li>- L'ergonomie des postes de travail</li> <li>- Les règles de prévention et de sécurité sur les lieux d'accueil et de travail</li> <li>- La signalétique</li> <li>- Les équipements en réseau</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat de maintenance, les garanties</li> <li>- Le rôle du CHSCT, les règles de prévention et de sécurité</li> <li>- Le rôle de l'inspection du travail</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations.</li> <li>- Réaménagements suite à une injonction de l'inspection du travail, une recommandation du CHSCT</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panne détectée tardivement</li> <li>- Problème matériel perturbant le fonctionnement global de l'organisation</li> <li>- Remise en cause de l'application de la garantie sur un matériel</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels.</p>
<p>Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail</p>	<p>Fiabilité des postes de travail et rationalité des espaces</p>	

**Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.3 GESTION DES CONTRATS DE MAINTENANCE, ABONNEMENTS, LICENCES INFORMATIQUES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes de coûts, de délais et de priorités dans la gestion des contrats et abonnement</li> <li>- Les annuaires et coordonnées des prestataires concernés</li> <li>- Les catalogues, tarifs et conditions générales de vente</li> <li>- Les contrats et abonnements en cours</li> <li>- Un bilan qualifié des prestations de maintenance, des abonnements et des licences</li> <li>- Un relevé des besoins en matière d'abonnements et de licences informatiques</li> <li>- L'inventaire du parc bureautique</li> <li>- Des consignes en matière de renouvellement des contrats et des abonnements</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comparaison d'offres de prestataires en matière de maintenance, d'abonnements et de licences</li> <li>- La reconduction et la résiliation de contrats</li> <li>- Le classement et l'indexation des contrats, abonnements et licences</li> <li>- La gestion automatisée des flux d'informations</li> <li>- Les procédures automatisées d'alertes de renouvellement de contrat</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contrats et leurs obligations</li> <li>- Les conditions de validité du contrat</li> <li>- Les contrats de maintenance et les licences</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technicité des contrats</li> <li>- Multiplicité des contrats, des abonnements et des licences</li> <li>- Augmentation des tarifs des prestataires</li> <li>- Avenant au contrat</li> <li>- Changement de prestataire</li> <li>- Résiliation d'un contrat</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations non couvertes par contrat</li> <li>- Licences non actualisées</li> <li>- Contrats, abonnements, licences multiples et redondants</li> <li>- Dépassement des budgets de maintenance, d'abonnements et de licences informatiques</li> <li>- Défaillance d'un prestataire</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Assurer le suivi des contrats et des abonnements	Qualité du suivi des contrats et des abonnements	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les échéances sont vérifiées, les contrats sont renouvelés.</p>

**Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.4. PARTICIPATION AU SUIVI DU BUDGET DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un état budgétaire</li> <li>- Les crédits de fonctionnement alloués au service</li> <li>- Les dépenses à imputer</li> <li>- Des consignes en matière de suivi budgétaire</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de Gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les budgets de fonctionnement</li> <li>- Le suivi budgétaire</li> <li>- Les calculs et les analyses d'écart budgétaires</li> <li>- Les états budgétaires et les graphiques associés</li> <li>- Les dépenses de fonctionnement</li> <li>- Le suivi automatisé de budget</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification d'échéancier</li> <li>- Multiplication des lignes budgétaires</li> <li>- Subdivision du budget</li> <li>- Budget partagé par plusieurs services</li> <li>- Révision du budget</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restrictions budgétaires</li> <li>- Imputations erronées de dépenses</li> <li>- Dépenses non budgétées</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts	Rigueur du suivi de la situation budgétaire	<p><b>Résultats attendus</b> Les éléments budgétaires du service sont actualisés.</p>

**Classe 3.3. Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.5. GESTION DES FOURNITURES, CONSOMMABLES ET PETITS EQUIPEMENTS DE BUREAU**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure d'achat notamment en ligne</li> <li>- Les engagements d'achats</li> <li>- L'état des stocks</li> <li>- Les modèles de bon de commande, les formulaires en ligne</li> <li>- Les conditions générales de vente</li> <li>- La base fournisseurs</li> <li>- Les catalogues et tarifs</li> <li>- Les caractéristiques techniques des petits équipements à commander</li> <li>- Les demandes d'achat</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fournitures, petits équipements et immobilisations</li> <li>- Les enjeux du suivi des stocks de fournitures et consommables</li> <li>- Les procédures de réapprovisionnement</li> <li>- Les anomalies de livraisons</li> <li>- Les retours et réclamations</li> <li>- Les recours en cas de litiges sur achats</li> <li>- Les documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoir juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat de vente</li> <li>- Les choix de gestion en faveur du développement durable</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Achats en ligne</li> <li>- Articles non suivis</li> <li>- Changement de matériel</li> <li>- Retard de livraison</li> <li>- Changement de fournisseur</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retour d'articles</li> <li>- Surconsommation exceptionnelle</li> <li>- Rupture de stock</li> <li>- Incident de livraison</li> <li>- Défaillance de fournisseur</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Anticiper les flux et le niveau d'un stock</p>	<p>Optimisation du stock</p>	<p>Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis.</p>

**Classe 3.4. Gestion du temps 3.4.1. GESTION DES AGENDAS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes de disponibilité</li> <li>- Les priorités d'agenda</li> <li>- Les tâches à planifier</li> <li>- Les créneaux horaires</li> <li>- Les procédures de synchronisation</li> <li>- Les annuaires, les carnets d'adresses</li> <li>- Les agendas et plannings</li> <li>- Les outils de gestion des agendas</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion et l'optimisation du temps</li> <li>- La tenue d'agenda</li> <li>- Les outils de gestion du temps</li> <li>- Les fonctionnalités avancées des agendas et organisateurs électroniques</li> <li>- Les outils nomades de tenue d'agenda</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation du temps de travail</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Synchronisation des agendas</li> <li>- Agendas partagés</li> <li>- Rendez-vous conditionnel</li> <li>- Rationalisation et optimisation des rendez-vous</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motifs de rendez-vous imprécis</li> <li>- Décalage ou annulation de rendez-vous</li> <li>- Erreur de coordonnées des interlocuteurs</li> <li>- Conflit de rendez-vous</li> <li>- Retard</li> <li>- Rendez-vous urgent</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Mettre à jour des agendas personnels et partagés</p>	<p>Rationalité et réactivité dans la gestion des agendas</p>	<p>Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité.</p>

**Classe 3.4. Gestion du temps 3.4.2. PLANIFICATION ET SUIVI DES ACTIVITES**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'objet et la durée des activités</li> <li>- Les priorités</li> <li>- Les délais et les échéances</li> <li>- Les contraintes matérielles</li> <li>- Les contraintes humaines</li> <li>- Des consignes dans l'utilisation des ressources</li> <li>- Les <i>process-métiers</i></li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes de planification</li> <li>- Les outils de planification et d'ordonnancement</li> <li>- La planification et le suivi automatisés des tâches</li> <li>- L'optimisation des coûts</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combinaison des contraintes de délai, de durée, de disponibilité des ressources, de priorité</li> <li>- Multiplicité des opérations à planifier</li> <li>- Technicité du <i>process-métier</i></li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modifications de planning</li> <li>- Ressources défaillantes</li> <li>- Contrainte supplémentaire</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Programmer et coordonner des activités</p>	<p>Respect des contraintes liées aux <i>process-métiers</i></p>	<p>Les activités sont programmées conformément aux <i>process-métiers</i> de l'organisation.</p>

**Pôle 4 – Gestion administrative des projets**  
Aptitude générale : *Accompagner des projets*

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.1. MISE EN FORME ET DIFFUSION DU DESCRIPTIF DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contexte du projet</li> <li>- Les objectifs et les finalités du projet</li> <li>- Les acteurs concernés par le projet</li> <li>- La charte graphique de l'organisation</li> <li>- La liste des tâches</li> <li>- Les consignes</li> <li>- La liste des destinataires</li> <li>- La programmation du projet</li> <li>- Le cahier des charges du projet</li> <li>- Le modèle de description d'un projet</li> <li>- Des signes de confidentialité</li> <li>- Des règles comportementales à adopter envers les différents acteurs du projet</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche de projet</li> <li>- Les types de projets</li> <li>- Le suivi administratif de projet</li> <li>- Les documents composites</li> <li>- Les fonctionnalités bureautiques</li> <li>- L'exploitation d'informations concernant un projet, à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le descriptif du projet</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tri et la hiérarchisation des informations, les titres et les sous-titres</li> <li>• L'énumération</li> <li>• L'expression des objectifs</li> <li>• Les repères et les marques du temps</li> <li>• Les temps et modes des verbes : le futur</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations et documents à compléter</li> <li>- Fichier destinataires à créer</li> <li>- Densité et technicité des documents</li> <li>- Interdépendance des projets</li> <li>- Mise en ligne du projet</li> <li>- Modification des acteurs</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier incomplet</li> <li>- Adresses erronées</li> <li>- Fichier trop volumineux pour être diffusé</li> <li>- Formats de fichier incompatibles</li> <li>- Projet non stabilisé</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs	Qualité du descriptif du projet	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, est diffusé aux acteurs concernés.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.2. ORGANISATION DE LA BASE DOCUMENTAIRE**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges du projet</li> <li>- La formalisation des besoins d'informations</li> <li>- Le schéma relationnel des acteurs du projet</li> <li>- La programmation du projet</li> <li>- Le plan de classement</li> <li>- Les consignes de confidentialité</li> <li>- Les consignes de sécurité de la base</li> <li>- Les procédures de classement, de stockage et d'archivage</li> <li>- La documentation existante, y compris juridique, concernant le projet</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La base documentaire</li> <li>- Les sources et supports d'information</li> <li>- La protection et la traçabilité des documents</li> <li>- Les formats de fichiers</li> <li>- Les unités de stockage locales et en ligne</li> <li>- Les moteurs de recherche</li> <li>- La gestion automatisée des flux d'informations</li> <li>- La constitution d'une base documentaire à l'aide de la gestion électronique des documents (GED)</li> <li>- L'exploitation automatisée des informations</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hétérogénéité des documents</li> <li>- Fréquence d'actualisation élevée</li> <li>- Technicité du projet</li> <li>- Indexation complexe</li> <li>- Base utilisée par une multiplicité d'acteurs</li> <li>- Utilisation de documents protégés</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base non actualisée</li> <li>- Défaillance d'un flux</li> <li>- Information erronée ou incomplète</li> <li>- Perte de document</li> <li>- Attaques virales</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Constituer une base documentaire	Pertinence de la base documentaire	<p><b>Résultats attendus</b> La base documentaire est structurée et mise à jour.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.3. PRODUCTION D'ETATS BUDGETAIRES LIES AU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- Les objectifs et la structure de l'état budgétaire</li> <li>- Le budget alloué au projet</li> <li>- L'état des recettes et des dépenses</li> <li>- Le descriptif du projet et la liste des tâches</li> <li>- Les modalités de calcul des éléments budgétaires</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- Les modèles de présentation</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La budgétisation de projets</li> <li>- La détermination des coûts</li> <li>- La gestion budgétaire</li> <li>- La facturation des tâches</li> <li>- Les calculs et les analyses d'écarts budgétaires</li> <li>- La conception de tableaux et de graphiques</li> <li>- La production et le suivi du budget à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les administrations, leurs finalités et leurs champs d'intervention</li> <li>- Les subventions</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de modèle de présentation</li> <li>- Complexité des calculs budgétaires</li> <li>- Diversité des éléments à intégrer dans la présentation de l'état budgétaire</li> <li>- Mise en évidence d'écarts budgétaires</li> <li>- Projet pluriannuel</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Chiffrer et présenter des données budgétaires	Fiabilité de l'état budgétaire	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.4. TRAITEMENT DES FORMALITES ET DES AUTORISATIONS**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation du projet</li> <li>- Les informations légales et réglementaires en lien avec le projet</li> <li>- Les autorités concernées</li> <li>- Les procédures de demande d'autorisation internes à l'organisation</li> <li>- Les procédures de demande d'autorisation externes propres aux administrations concernées</li> <li>- Le descriptif des formalités liées au projet</li> <li>- Les formulaires administratifs de demandes</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les formalités et les autorisations administratives</li> <li>- Les modalités de traitement des formalités et autorisations : en ligne, courriel, courrier</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les administrations, leurs finalités et leurs champs d'intervention</li> <li>- La réglementation juridique en lien avec le projet</li> <li>- La normalisation</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier de sollicitation</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le lexique du souhait, de la demande, de l'autorisation</li> <li>• l'argumentation : la persuasion</li> <li>• Les formules d'introduction et de conclusion du courrier</li> <li>• Les formules de politesse</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures d'autorisation longues</li> <li>- Demandes techniques</li> <li>- Autorisations conditionnelles</li> <li>- Demandes impliquant plusieurs institutions ou organismes</li> <li>- Document administratif non modélisé</li> <li>- Documents en langue étrangère</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande non parvenue</li> <li>- Formalité hors délai</li> <li>- Retour de formulaire incomplet</li> <li>- Autorisation refusée ou différée</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les formalités sont accomplies et les autorisations nécessaires au projet sont obtenues dans les délais.</p>
Assurer les formalités liées à un projet	Rigueur dans le traitement des formalités	

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.5. SUIVI DU PLANNING DE REALISATION DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges du projet</li> <li>- La programmation et la planification du projet</li> <li>- Les contraintes des acteurs du projet</li> <li>- Le schéma relationnel des acteurs du projet</li> <li>- Les consignes de confidentialité</li> <li>- La procédure de suivi des dysfonctionnements</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion de projet</li> <li>- La gestion du temps</li> <li>- L'ordonnancement et la planification</li> <li>- Les outils de gestion du temps</li> <li>- Le suivi automatisé du projet à l'aide d'un PGI</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b></li> <li>Le rapport d'étape</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b></li> <li>• L'objectivité</li> <li>• La structuration du rapport</li> <li>• Les marques de l'énonciateur</li> <li>• Les marques du temps</li> <li>• L'énumération</li> <li>• La comparaison</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multiplication des contraintes de durée, de délais</li> <li>- Articulation et hiérarchisation complexes des tâches</li> <li>- Ajustement des tâches du projet</li> <li>- Création du planning des tâches administratives</li> </ul> <hr/> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retards techniques et logistiques</li> <li>- Erreurs dans l'évaluation des durées, de l'ordonnancement, des priorités</li> <li>- Tâches en conflit dans la planification</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Suivre le déroulement d'un projet	Fiabilité du contrôle du déroulement du projet	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>L'avancement du projet est contrôlé.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.6. MISE EN RELATION DES ACTEURS DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges du projet</li> <li>- Les coordonnées et le rôle des acteurs dans le projet</li> <li>- La programmation et planification du projet</li> <li>- Les contraintes des acteurs du projet</li> <li>- Le schéma relationnel des acteurs du projet</li> <li>- Les consignes de confidentialité</li> <li>- Les règles comportementales à adopter vis-à-vis des acteurs du projet</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation de réunion en présentiel et à distance</li> <li>- Les schémas relationnels</li> <li>- Les rôles et statuts des acteurs</li> <li>- Les outils de communication</li> <li>- Les outils collaboratifs</li> <li>- La communication interpersonnelle</li> <li>- La communication de groupe</li> <li>- Le suivi des flux de communication</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multiplicité des acteurs</li> <li>- Diversité des relations entre les acteurs</li> <li>- Intégration de nouveaux acteurs</li> <li>- Changement de rôle, de fonction d'un acteur du projet</li> <li>- Acteurs nomades</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dysfonctionnements des outils de communication</li> <li>- Acteur injoignable</li> <li>- Perte de communication effective entre des acteurs</li> <li>- Incidents et conflits relationnels entre les acteurs</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Organiser la communication entre les acteurs d'un projet.</p>	<p>Pertinence des modalités de communication mises en place</p>	<p>Les échanges entre les acteurs du projet sont opérationnels et fiables.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.7. SUIVI DES REUNIONS LIEES AU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation et la planification des réunions du projet</li> <li>- Les contraintes de dates, de durée, de lieu des réunions</li> <li>- Les contraintes budgétaires d'organisation des réunions</li> <li>- Les contraintes des acteurs du projet</li> <li>- Les process-métiers</li> <li>- Les coordonnées des acteurs</li> <li>- Le schéma relationnel des acteurs du projet</li> <li>- Les ordres du jour prévisionnels</li> <li>- Les comptes rendus de réunion</li> <li>- Les procédures d'organisation de réunions dans l'entité</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réunions de projet</li> <li>- La gestion et le suivi des réunions de projet</li> <li>- Le procès verbal, le compte-rendu et le relevé de conclusions</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multiplicité des réunions</li> <li>- Multiplicité des contraintes d'ajustement entre les participants</li> <li>- Contenu technique des réunions</li> </ul>
<p><b>Compétences</b></p>	<p><b>Critère d'évaluation</b></p>	<p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordre du jour partiellement respecté</li> <li>- Absence d'un acteur</li> <li>- Annulation de réunion</li> </ul>
<p>Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet</p>	<p>Adaptation des réunions aux étapes et objectifs du projet</p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail, formalisés dans le projet.</p>

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.8. SUIVI LOGISTIQUE DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation et la planification du projet</li> <li>- Le descriptif des exigences logistiques et matérielles du projet</li> <li>- L'ordonnancement des tâches du projet</li> <li>- Le vocabulaire technique du projet</li> <li>- La liste des prestataires logistiques du projet</li> <li>- Les procédures de mise à disposition du matériel</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de projet et leurs caractéristiques logistiques</li> <li>- La logistique événementielle</li> <li>- Les prestations logistiques</li> <li>- Les outils logistiques</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réservations et locations de matériels</li> <li>- Contraintes logistiques nombreuses</li> <li>- Diversité des lieux de réalisation du projet</li> <li>- Prestations logistiques UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retard, erreur de livraison</li> <li>- Erreur de planning logistique</li> <li>- Indisponibilité de matériel ou de fournitures</li> <li>- Modification tardive de calendrier</li> <li>- Besoin logistique imprévu</li> <li>- Défaillance d'un prestataire logistique</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet	Disponibilité des moyens matériels	La logistique matérielle du projet est assurée.

**Classe 4.1. Suivi opérationnel du projet 4.1.9. SIGNALEMENT ET SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation et la planification du projet</li> <li>- La description du dysfonctionnement</li> <li>- La procédure de traitement des dysfonctionnements dans l'entité</li> <li>- Des procédures d'alerte</li> <li>- Le formulaire de suivi des dysfonctionnements</li> <li>- L'état récapitulatif et l'historique des dysfonctionnements</li> <li>- Les coordonnées des acteurs responsables</li> <li>- Le schéma relationnel des acteurs du projet</li> <li>- Les consignes de confidentialité en matière d'alerte des dysfonctionnements</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des dysfonctionnements</li> <li>- Les modes de transmission</li> <li>- Le suivi budgétaire</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche qualité</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le courrier rapportant un dysfonctionnement</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le lexique du dysfonctionnement, du constat</li> <li>• Les connecteurs logiques et temporels : antériorité, postériorité, simultanéité, causalité, conséquence</li> <li>• Les temps et modes des verbes : passé composé, plus que parfait</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technicité du dysfonctionnement</li> <li>- Dysfonctionnements budgétaires</li> <li>- Contraintes dans la procédure d'alerte</li> <li>- Multiplicité des origines de dysfonctionnements</li> <li>- Dysfonctionnements relationnels</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreur dans le signalement</li> <li>- Absence ou indisponibilité du responsable chargé du traitement du dysfonctionnement</li> <li>- Dysfonctionnement nécessitant une décision immédiate</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements	Efficacité et pertinence du signalement des dysfonctionnements	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés.</p>

**Classe 4.2. Évaluation du projet 4.2.1. PARTICIPATION A L'ELABORATION DES DOCUMENTS DE SYNTHESE**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation et la planification du projet</li> <li>- Les consignes et les procédures en matière de collecte des données du projet</li> <li>- L'ensemble des éléments de réalisation du projet</li> <li>- Les éléments d'évaluation du projet (enquêtes, données chiffrées, données statistiques, données qualitatives)</li> <li>- Les rapports, les comptes rendus, les relevés qualitatifs et quantitatifs établis au cours du projet</li> <li>- Le plan de présentation des synthèses</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- Des modèles de présentation des synthèses</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents de synthèse d'un projet</li> <li>- Les règles de production de documents de synthèse</li> <li>- Les questionnaires</li> <li>- Les graphiques, les tableaux</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et l'écriture d'un genre</b> Le document de synthèse</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formulation impersonnelle</li> <li>• La concision, la reformulation, la précision lexicale</li> <li>• Les notes et les renvois</li> <li>• L'objectivité</li> <li>• La prise en compte de plusieurs points de vue</li> <li>• Le lexique métier</li> <li>• La typographie</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de sommaire</li> <li>- Multiplicité des documents à synthétiser</li> <li>- Évaluation qualitative importante</li> <li>- Procédure complexe de validation des éléments de synthèse</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incohérence entre les documents</li> <li>- Invraisemblance des résultats quantitatifs</li> <li>- Contestations sur les éléments de synthèse</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
<p>Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet</p>	<p>Efficacité et lisibilité du document de synthèse</p>	<p><b>Résultats attendus</b> Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet.</p>

**Classe 4.2. Évaluation du projet 4.2.2. PARTICIPATION AU RAPPORT D'ÉVALUATION**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges</li> <li>- La programmation et planification du projet</li> <li>- Le plan de présentation du rapport d'évaluation</li> <li>- Les éléments d'évaluation</li> <li>- Les consignes du responsable en matière de délimitation de la participation au rapport d'évaluation</li> <li>- Les règles de confidentialité</li> <li>- La charte graphique</li> <li>- Des modèles de présentation</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus administratifs</li> <li>- Le diagnostic administratif d'un projet</li> <li>- Les clauses de confidentialité en matière d'évaluation</li> </ul> <p><b>Savoirs rédactionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lecture et écriture d'un genre</b> Le diagnostic</li> <li>- <b>Procédés d'écriture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'argumentation</li> <li>• Le lexique de l'évaluation quantitative, de l'appréciation, de la proposition</li> <li>• La comparaison et la confrontation</li> <li>• Le lexique métier</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Densité de l'évaluation quantitative</li> <li>- Multiplicité des intervenants administratifs</li> <li>- Justification des mesures correctives</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	<p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données non fiables pour l'évaluation</li> <li>- Incohérence des résultats du diagnostic</li> </ul>
Proposer des mesures correctives d'ordre administratif	Pertinence et réalisme des propositions	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet.</p>

**Classe 4.2. Évaluation du projet 4.2.3. CLOTURE ADMINISTRATIVE DU PROJET**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges du projet</li> <li>- La programmation et planification du projet</li> <li>- Les acteurs du projet</li> <li>- Les opérations de clôture définies dans le projet</li> <li>- Le système de classement matériel et numérique de l'organisation</li> <li>- Les documents du projet à classer</li> <li>- La structure d'archivage de la documentation du projet</li> <li>- Les fournitures de classement</li> <li>- Les procédures de classement et d'archivage</li> <li>- Les règles de confidentialité et de sécurité concernant les archives</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La clôture administrative d'un projet</li> <li>- La protection et la traçabilité des documents</li> <li>- Les modes de classement et d'archivage</li> <li>- Les procédures de sécurité liées à l'archivage</li> <li>- Le classement et l'archivage automatisés à l'aide de la Gestion Électronique des Documents (GED)</li> <li>- Les procédures automatisées de mise à jour des bases et des documents comptables à l'aide d'un PGI</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volume des documents à archiver</li> <li>- Envois de documents de clôture à chaque acteur du projet</li> <li>- Intégration d'éléments du projet dans des bases de l'entité</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impossibilité technique de clôturer</li> <li>- Incident lié à la GED : numérisation, classement, indexation</li> <li>- Blocage de la clôture par l'un des acteurs</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Mettre en œuvre des opérations de clôture	Respect des procédures de clôture administrative	Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé.

# UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

## I.1 LES UNITÉS CONSTITUTIVES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Les unités de certification relatives aux enseignements généraux reprennent les dispositions prévues pour l'ensemble des baccalauréats professionnels.

## I.2 LES UNITÉS CONSTITUTIVES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Les unités de certification relevant de l'enseignement professionnel représentent des ensembles cohérents, au regard de la finalité du diplôme, des acquis d'apprentissages exprimés à travers les situations professionnelles de référence du baccalauréat Gestion-Administration.

La cohérence des unités de certification se fonde sur la cohérence des activités professionnelles. Les unités professionnelles de certification et les épreuves correspondent ainsi strictement aux pôles d'activités du référentiel.

Cette cohérence est de nature à permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités, notamment dans le cadre des dispositifs de transfert des acquis de l'apprentissage, de modularisation ou encore de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Le tableau ci-après établit les correspondances entre les unités professionnelles, les épreuves et les pôles d'activités.

UNITÉS	ÉPREUVES	CORRESPONDANCES AVEC LE RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
U1	E1- Épreuve scientifique et technique		
U11	Sous-épreuve E 11 : <i>Économie-Droit</i>		
U12	Sous-épreuve E 12 : <i>Mathématiques</i>		
U2 Gestion administrative des relations avec le personnel	E2 - Gestion administrative des relations avec le personnel	Pôle 2 Gestion administrative des relations avec le personnel	CL 2.1 Gestion administrative courante du personnel
			CL. 2.2 Gestion administrative des ressources humaines
			CL. 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets
			CL. 2.4 Gestion administrative des relations sociales

<b>U3</b>	<b>E3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative</b>		
U31 Gestion administrative des relations externes	Sous-épreuve E 31 : <i>Gestion administrative des relations externes</i>	Pôle 1 Gestion administrative des relations externes	CL. 1.1 Gestion des relations avec les fournisseurs
			CL. 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
			CL. 1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires
U32 Gestion administrative interne	Sous-épreuve E 32 : <i>Gestion administrative interne</i>	Pôle 3 Gestion administrative interne	CL. 3.1 Gestion des informations
			CL. 3.2 Gestion des modes de travail
			CL. 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
			CL. 3.4 Gestion du temps
U33 Gestion administrative des projets	Sous-épreuve E 33 : <i>Gestion administrative des projets</i>	Pôle 4 Gestion administrative des projets	CL. 4.1 Suivi opérationnel du projet
			CL. 4.2 Évaluation du projet

## II. UNITÉS CONSTITUTIVES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### Unité ( U13, épreuve E1 ) : Mathématiques

L'unité de mathématiques englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (*BOEN* spécial n°2 du 19 février 2009).

### Unité (U32, épreuve E3) : Prévention – Santé - Environnement

L'unité englobe l'ensemble des connaissances et capacités mentionnées dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de Prévention-santé-environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (*BOEN* spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U4, épreuve E4) : Langue vivante

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (*BOEN*. spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U51, épreuve E5) : Français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de français pour les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n°2 du 19 février 2009).

### Unité (U52, épreuve E5) : Histoire, géographie et éducation civique

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de l'histoire et de la géographie pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (*BOEN* spécial n°2 du 19 février 2009).

### Unité (U6, épreuve E6) : Arts appliqués et cultures artistiques

L'unité englobe l'ensemble des capacités et compétences énumérées par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (*BOEN* spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U7, épreuve E7) : Éducation physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

### Unité (UF1, épreuve EF) : Langue vivante

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général.

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat professionnel Spécialité : GESTION-ADMINISTRATION			Candidats				
			Scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, Apprenti dans un CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans un établissement public		Scolaire dans un établissement privé hors contrat, Apprenti dans un CFA ou une section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans un établissement privé, Candidat justifiant de 3 années d'activité professionnelle, Enseignement à distance		Formation professionnelle continue dans un établissement public habilité
ÉPREUVES	Unité	Cœf.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E1 - Épreuve scientifique et technique	U1	2					
Sous-épreuve E 11 <i>Économie-Droit</i>	U11	1	Ponctuel écrit	2h30	Ponctuel écrit	2h30	CCF
Sous-épreuve E 12 <i>Mathématiques</i>	U12	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h	CCF
E2 - Gestion administrative des relations avec le personnel	U2	4	Ponctuel écrit	3 h	Ponctuel	3 h	CCF
E3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative <i>Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel</i>	U3	10					
Sous-épreuve E 31 <i>Gestion administrative des relations externes</i>	U31	3	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E 32 <i>Gestion administrative interne</i>	U32	4	CCF		Ponctuel pratique	45 min	CCF
Sous-épreuve E 33 <i>Gestion administrative des projets</i>	U33	2	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E 34 <i>Prévention-santé-environnement</i>	U34	1	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF
E4 - Épreuve de langue vivante	U4	4					
Sous-épreuve E41 <i>Langue vivante 1</i>	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
Sous-épreuve E42 <i>Langue vivante 2</i>	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
E5 - Épreuve de Français et Histoire – Géographie et Éducation civique	U5	5					
Sous-épreuve E51 <i>Français</i>	U51	2,5	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF
Sous-épreuve E52 <i>Histoire-Géographie et Éducation civique</i>	U52	2,5	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF
E6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30	CCF
E7 - Épreuve d'Éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Ponctuel pratique		CCF
Épreuves facultatives (2)							
EF1	UF1						
EF2	UF2						

(1) dont 5 minutes de préparation

(2) Le candidat peut choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, les conditions sont fixées par la réglementation en vigueur. la langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale

en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention. L'épreuve est effectuée en mode ponctuel terminal, elle est orale d'une durée de 20 m, dont 5 minutes de préparation.

# DÉFINITION DES ÉPREUVES

## Épreuve E.1 - Épreuve scientifique et technique

U11 - U12 – Sous-épreuves E11- E12 / Coefficient 2

### *Sous-épreuve E 11 - Économie – Droit*

Unité U11 / Coefficient 1

#### **Finalités et objectifs**

L'épreuve d'économie-droit des baccalauréats professionnels « tertiaires » a pour objectif d'évaluer, chez les candidats, le niveau de compréhension et d'analyse :

- de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine ;
- des contextes dans lesquels s'exercent les activités professionnelles caractéristiques du diplôme considéré.

#### ***Contenu***

L'épreuve vise à évaluer les acquis des candidats en matière de connaissances et de compétences méthodologiques liées aux enseignements d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel.

#### ***Critères d'évaluation***

Plus précisément, l'épreuve doit permettre de mesurer :

- l'acquisition d'un corpus de connaissances juridiques et économiques, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations ;
- la maîtrise de méthodes d'observation, d'interprétation et d'explicitation de situations professionnelles prenant appui sur ces connaissances ;
- la capacité à restituer les résultats de ces analyses sous forme écrite et/ou orale.

#### **Modalités d'évaluation**

##### ***Contrôle en cours de formation***

Durée : 30 minutes maximum

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles menées en classe de première et de terminale préparant au baccalauréat professionnel.

La notion d'« étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen.

##### ***Déroulement***

La situation se déroule dans l'établissement de formation du candidat, en classe de terminale, à un moment choisi par l'enseignant ou le formateur, en fonction du niveau atteint par le candidat.

L'enseignant ou le formateur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

L'épreuve se déroule en 2 phases :

##### **- Exposé oral du candidat (10 minutes)**

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

#### **- Entretien avec le candidat (20 minutes maximum).**

Cet exposé est suivi d'un entretien. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

#### **Interrogation**

Elle est effectuée par l'enseignant ou le formateur ayant eu le candidat en formation en classe de terminale.

#### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur ou le formateur attribue une note sur 20.

Il conserve un exemplaire du dossier du candidat.

Il y ajoute :

- la fiche descriptive du déroulement de l'épreuve ;

- la grille d'évaluation de la prestation du candidat.

Les modèles de ces deux documents seront fournis aux établissements par les autorités académiques.

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury.

#### ***Forme ponctuelle - Épreuve orale***

Durée : 30 minutes

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles qu'il a réalisées au cours de la formation en première et terminale professionnelle ou à titre personnel, pour les candidats inscrits à l'examen en qualité de candidat libre.

Ces études doivent être le résultat d'un travail personnalisé.

La notion d'« étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen (1 pour le candidat, 1 pour l'examineur).

#### **Déroulement**

L'épreuve se déroule en 2 phases :

##### **- Exposé oral du candidat (10 minutes)**

L'examineur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

##### **- Entretien et analyse de la prestation (20 minutes maximum)**

Cet exposé est suivi d'un entretien avec l'examineur. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

#### **Conduite de l'évaluation**

L'évaluation est conduite par un examinateur qui est un enseignant d'économie et gestion, ayant en charge l'enseignement de l'économie-droit dans une classe préparant au baccalauréat professionnel tertiaire.

À l'issue de l'interrogation une note sur 20 est attribuée.

# **Sous-épreuve E 12 - Mathématiques**

## **Unité U12 / Coefficient 1**

### **Objectifs de la sous-épreuve de mathématiques**

La sous-épreuve de mathématiques est destinée à évaluer la façon dont les candidats ont atteint les grands objectifs visés par le programme :

- former à l'activité mathématique par la mise en œuvre des démarches d'investigation, de résolution de problèmes et d'expérimentation ;
- apprendre à mobiliser les outils mathématiques dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- entraîner à la lecture active de l'information, à sa critique, à son traitement en privilégiant l'utilisation des TIC ;
- développer les capacités de communication écrite et orale.

### **Modalités d'évaluation**

#### ***Évaluation par contrôle en cours de formation***

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation, notée sur 20, d'une durée maximale d'une heure trente fractionnée dans le temps en deux séquences. Chaque séquence, notée sur 10, a une durée de quarante-cinq minutes environ.

Elle se déroule quand le candidat est considéré comme prêt à être évalué à partir des capacités du programme. Toutefois, la première séquence doit être organisée avant la fin du premier semestre de la terminale professionnelle et la deuxième avant la fin de l'année scolaire.

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.

Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :

- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;
- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- présenter, communiquer un résultat.

Chaque séquence comporte un ou deux exercices avec des questions de difficulté progressive. Les sujets portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'un des exercices de chaque séquence comporte une ou deux questions dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices par les candidats. La présentation de la résolution de la (des) question(s) utilisant les TIC se fait en présence de l'examineur. Ce type de questions permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. Le candidat porte ensuite par écrit sur une fiche à compléter, les résultats obtenus, des observations ou des commentaires.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

#### ***Évaluation ponctuelle***

Cette sous-épreuve, d'une durée d'une heure est notée sur 20 points.

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.

Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :

- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;

- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- présenter, communiquer un résultat.

Le sujet se compose de deux ou trois exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des capacités mentionnées dans le programme de terminale professionnelle. L'un des exercices comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC (logiciels ou calculatrices).

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'exercice qui comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC est noté sur 10 points. Il permet d'apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser les capacités et connaissances du programme pour traiter un problème dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices. Il permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. La présentation de la résolution des questions nécessitant l'utilisation des TIC se fait en présence de l'examineur.

# Épreuve E.2 - Gestion administrative des relations avec le personnel

## U2 / Coefficient 4

### Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour but d'évaluer la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et ses connaissances en vue de traiter des situations professionnelles de gestion administrative des relations avec le personnel, relevant du pôle 2 du référentiel d'activités professionnelles et telles qu'elles sont décrites dans le référentiel de certification du diplôme.

Ces compétences révèlent l'aptitude générale du candidat à renforcer les liens sociaux dans l'organisation par la prise en charge d'activités relevant de la gestion et de l'administration du personnel, de la gestion des ressources humaines, des relations avec les instances représentatives ou encore de tout autre action ou évènement à caractère social.

C'est ainsi que quatre classes de situations sont concernés par l'épreuve E2 :

- Classe 2.1 : Gestion administrative courante du personnel ;
- Classe 2.2 : Gestion administrative des ressources humaines ;
- Classe 2.3 : Gestion administrative des rémunérations et des budgets ;
- Classe 2.4 : Gestion administrative des relations sociales.
- 

Plus précisément, au cours de l'épreuve E2, le candidat doit remplir des tâches et résoudre des problèmes relevant de la gestion administrative des relations avec le personnel, *dans les limites de complexité apportées par la description des situations professionnelles dans le référentiel de certification*. L'objectif est donc d'évaluer si le candidat est capable de :

- se situer et situer sa réflexion et son action dans un processus RH ;
- appliquer des consignes, des procédures, des textes règlementaires concernant les relations avec le personnel ;
- produire, renseigner, chiffrer, mettre à jour et contrôler des documents et des formulaires ;
- vérifier la qualité orthographique et syntaxique des documents traités.

### Compétences évaluées

Les compétences évaluées par l'épreuve E2 sont, selon les classes de situations :

Classe 21 : Gestion administrative courante du personnel

- C211. Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail
- C212. Décompter et planifier le temps de travail
- C213. Préparer et contrôler des déplacements
- C214. Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel

Classe 22 : Gestion administrative des ressources humaines

- C221. Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement
- C222. Appliquer un programme d'accueil
- C223. Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière
- C224. Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel

Classe 23 : Gestion administrative des rémunérations et des budgets du personnel

- C231. Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire
- C232. Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales
- C233. Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts

Classe 24 : Gestion administrative des relations sociales

- C241. Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives
- C242. Mettre à jour des indicateurs sociaux
- C243. Produire des supports associés aux procédures santé - sécurité
- C244. Mettre en œuvre des actions à destination du personnel

**Important : les compétences rédactionnelles sont systématiquement évaluées à travers les activités proposées.**

## **Critères d'évaluation**

Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés à chaque compétence sont :

Classe 21 : Gestion administrative courante du personnel

- CE 211. Fiabilité et exhaustivité des dossiers du personnel
- CE 212. Exactitude des décomptes et des plannings
- CE 213. Efficacité du suivi des déplacements
- CE 214. Qualité de la transmission et respect de la confidentialité

Classe de situation 22 : Gestion administrative des ressources humaines

- CE 221. Respect et sécurisation administrative de la procédure de recrutement
- CE 222. Respect des consignes d'intégration du personnel
- CE 223. Qualité et pertinence des documents relatifs au suivi de carrière
- CE 224. Respect et sécurisation administrative des opérations de formation

Classe 23 : Gestion administrative des rémunérations et des budgets du personnel

- CE 231. Cohérence et exactitude et de l'état préparatoire des salaires
- CE 232. Cohérence et exactitude et de l'état préparatoire des déclarations sociales
- CE 233. Exactitude de la situation budgétaire

Classe 24 : Gestion administrative des relations sociales

- CE 241. Respect du cadre légal des élections et des consultations professionnelles
- CE 242. Exactitude et lisibilité des indicateurs
- CE 243. Cohérence et lisibilité des supports
- CE 244. Niveau de prise en compte de la dimension de cohésion du personnel

**Important : la cohérence et la qualité des documents traités, du point de vue orthographique et syntaxique, constituent le critère principal des compétences rédactionnelles.**

## **Modalités d'évaluation**

### **Contrôle en cours de formation : 4 situations d'évaluation (écrit - durée 40mn – coefficient 1)**

Le contrôle en cours de formation comporte quatre situations d'évaluation écrites d'égale importance ; chacune d'une durée de 40 minutes et affectée du coefficient 1 dans la proposition de note finale.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» inscrites dans le cadre juridique et réglementaire et les pratiques professionnelles relevant de la gestion administrative des relations avec le personnel. Elle prend appui sur des documents destinés à préciser le contexte et permettre la résolution du cas.

**1<sup>ère</sup> situation d'évaluation E2A** - Elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à la Classe 21 : Gestion administrative courante du personnel.

**2<sup>ème</sup> situation d'évaluation E2B** - Elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à la Classe 22 : Gestion administrative des ressources humaines.

**3<sup>ème</sup> situation d'évaluation E2C** - Elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à la Classe 23 : Gestion administrative des rémunérations et des budgets du personnel.

**4<sup>ème</sup> situation d'évaluation E2D** - Elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à la Classe 24 : Gestion administrative des relations sociales.

## **Communication des éléments d'évaluation au jury final**

La correction de chaque situation est assurée par le professeur ou le formateur en charge du module concerné qui, à l'issue de chaque situation d'évaluation, propose une note sur 20 coefficientée 1.

À l'issue des quatre situations d'évaluation, une note globale sur 20 est proposée au jury final. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier de chaque candidat, transmis au jury final dans les conditions fixées par les autorités académiques comprend :

- les sujets, barèmes et corrigés proposés lors de chaque situation ;
- le descriptif des conditions de déroulement de chaque situation d'évaluation ;
- les copies corrigées du candidat ainsi que les appréciations justifiant la proposition de note ;
- la proposition de note sur 20, accompagnée d'une grille récapitulative des notes attribuées lors de chaque situation d'évaluation.

## ***Contrôle ponctuel : Épreuve écrite - durée 3 heures – coefficient 4***

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas comportant plusieurs dossiers indépendants contextualisés. Chaque dossier traite d'une ou plusieurs «situations-problèmes» empruntées à la réalité professionnelle et inscrites dans le cadre juridique et réglementaire propre à la gestion administrative des relations avec le personnel.

L'épreuve prend appui sur des documents et ressources documentaires décrivant les situations professionnelles à traiter et nécessaires à la résolution du cas. Elle s'inscrit dans le respect des processus internes, des procédures et des consignes relatives aux activités de gestion administrative des relations avec le personnel.

L'épreuve ne nécessite pas, pendant son déroulement, de mettre un poste de travail informatique à la disposition du candidat.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge des enseignements professionnels dans le baccalauréat professionnel Gestion-Administration.

# Épreuve E.3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative

Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel

**U31 - U32 - U33 - U34 / Coefficient 10**

## ***Sous-épreuve E 31 - Gestion administrative des relations externes***

**U31 / Coefficient 3**

### **Objectifs de la sous-épreuve**

La sous-épreuve E31 concerne les 3 classes de situations professionnelles relevant du pôle 1 : Gestion administrative des relations externes.

Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :

- mobiliser les compétences, les savoirs et les techniques de gestion administrative, propres aux situations professionnelles concernées ;
- s'approprier le contexte des situations présentées ;
- expliciter et généraliser les situations professionnelles vécues, simulées ou observées ;
- traiter les niveaux de complexité et les aléas des situations professionnelles ;
- maîtriser la production de documents professionnels ;
- contrôler la qualité rédactionnelle (code orthographique, syntaxe, vocabulaire, etc.) des documents traités ;
- maîtriser l'environnement et les outils technologiques.

### **Compétences évaluées**

L'unité U31 de « Gestion administrative des relations externes » est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences appartenant aux 3 classes de situations du pôle 1 du référentiel des activités professionnelles, telles qu'elles figurent dans le référentiel de certification :

Classe 1.1 : Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

- C111. Actualiser une base de données fournisseurs
- C112. Passer commande à des fournisseurs
- C113. Suivre le processus commande-livraison-facturation
- C114. Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité
- C115. Assurer des règlements à des fournisseurs

Classe 1.2 : Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- C121. Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection
- C122. Actualiser une base de données clients
- C123. Assurer le traitement de devis et de commandes
- C124. Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation.
- C125. Suivre des règlements clients

Classe 1.3 : Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- C131. Contrôler des opérations de trésorerie
- C132. Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales
- C133. Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité
- C134. S'adapter à un contexte métier spécifique

L'unité U31 valide également les compétences rédactionnelles développées dans ces 3 classes de situations.

## **Critères d'évaluation**

Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés aux compétences sont :

Classe 1.1 : Gestion des relations avec les fournisseurs

- Fiabilité et exhaustivité des informations relatives aux fournisseurs
- Conformité des commandes aux ordres d'achat
- Qualité du contrôle de concordance entre la commande, la livraison, et la facturation
- Fiabilité de l'évaluation des stocks
- Conformité des règlements

Classe 1.2 : Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- Efficacité du suivi administratif de la prospection
- Fiabilité et exhaustivité des informations relatives aux clients
- Respect des contraintes techniques et commerciales liées à la demande du client
- Qualité et fiabilité du traitement des livraisons et de la facturation
- Efficacité du suivi des règlements des clients

Classe 1.3 : Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- Fiabilité du suivi de trésorerie
- Efficacité de la préparation de la déclaration
- Respect des obligations administratives liées à l'activité
- Respect des règles, des usages et du vocabulaire spécifiques au contexte métier

La maîtrise du code orthographique et de la syntaxe est un critère d'évaluation transversal aux 3 classes de situation.

## **Modalités d'évaluation**

### ***Contrôle en cours de formation : 1 situation d'évaluation***

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation conduite à partir du dossier professionnel du candidat. Cette situation d'évaluation couvre les 3 classes de situations du pôle 1 - Gestion administrative des relations externes.

L'évaluation se fonde sur l'examen du **dossier professionnel** du candidat qui comprend obligatoirement :

- un extrait du passeport professionnel, constitué par le candidat, relatif aux 3 classes de situations du pôle 1 « gestion administrative des relations externes » ;
- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

Le cas échéant, sans que cela soit obligatoire, le dossier professionnel peut être complété par tout autre document établi pendant la formation et servant l'évaluation des classes de situations concernées.

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 3. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation, tenu à la disposition du jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- le dossier professionnel du candidat ;
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

La programmation de la situation d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation est laissée à la libre appréciation des commissions d'interrogation ; elle dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans l'élaboration de son passeport professionnel et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

La commission d'évaluation est composée de manière identique, elle comprend les professeurs ou formateurs ayant en charge les classes de situations concernées par la situation d'évaluation :

- le ou les professeurs ou formateurs en charge des enseignements professionnels,
- le ou les professeurs ou formateurs de lettres en charge des ateliers rédactionnels.

### **Déroulement de la situation d'évaluation :**

Cette situation d'évaluation est centrée sur les classes de situations professionnelles suivantes :

- 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs;
- 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers;
- 1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires ;

La conformité des situations professionnelles au référentiel a été vérifiée par le ou les professeurs ou formateurs ayant en charge l'enseignement relevant de la gestion administrative des relations externes.

Après examen du dossier professionnel du candidat et de tout autre élément guidant son évaluation, la commission renseigne les critères d'évaluation et complète la grille nationale d'aide à l'évaluation afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3.

### **Contrôle ponctuel : Oral 30 min**

#### **Dossier support de la sous-épreuve E31**

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- un extrait imprimé du passeport professionnel, constitué par le candidat, relatif aux 3 classes de situations du pôle 1 « gestion administrative des relations externes » ;
- les attestations de périodes de formation en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Les services académiques tiennent à disposition du candidat le modèle national des fiches descriptives contenues dans le passeport professionnel, qui est proposé par la circulaire nationale d'organisation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour des épreuves pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En l'absence de l'extrait du passeport professionnel au jour de l'épreuve, le candidat ne peut être interrogé. Le jury informe le candidat que la note 0 est attribuée à la sous-épreuve.

*Si le dossier ne respecte pas certaines conditions définies dans l'arrêté du diplôme, il convient cependant d'interroger le candidat dans des conditions normales :*

- *En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.*
- *Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.*

Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés en annexe dans son passeport professionnel. Il est responsable de la mise en œuvre de ces ressources lors de l'épreuve. Le candidat qui n'est pas muni de ces éléments sera pénalisé dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

## Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes

La commission d'interrogation sélectionne dans l'extrait du passeport professionnel du candidat, 3 situations professionnelles appartenant, chacune, à l'une des 3 classes de situations concernées par l'épreuve :

- une situation de la classe 1.1 : Gestion des relations avec les fournisseurs
- une situation de la classe 1.2 : Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
- une situation de la classe 1.3 : Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

Elle indique au candidat, en tout début d'interrogation, les situations sélectionnées. Si ces situations peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles.

L'épreuve se déroule en deux phases :

- **5 minutes maxi de présentation par le candidat** des situations sélectionnées, sans être interrompu;
- **25 minutes maxi d'entretien** au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié portant sur toutes les composantes des situations professionnelles sélectionnées, évaluera le degré d'acquisition des compétences du candidat. La commission se réserve notamment la possibilité de vérifier la capacité de généralisation du candidat en faisant varier différents paramètres de la situation. Une attention particulière est portée aux compétences rédactionnelles développées en situation de travail.

L'entretien doit porter, à parts égales, sur chacune des 3 classes de situations concernées par l'épreuve.

Le cas échéant la commission se réserve la possibilité d'interroger le candidat sur d'autres situations professionnelles du passeport, à condition toutefois qu'elles appartiennent aux classes de situations concernées par l'épreuve.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 60 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

## Composition de la commission d'interrogation

La commission est, au minimum, composée de 2 professeurs d'économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité Gestion-Administration.

La commission peut être complétée par un professeur de Lettres en charge des ateliers rédactionnels ou par un professionnel dont les activités relèvent de la gestion administrative.

# **Sous-épreuve E 32 - Gestion administrative interne**

## **U32 / Coefficient 4**

### **Objectifs de la sous-épreuve**

La sous-épreuve E32 concerne les 4 classes de situations professionnelles relevant du pôle 3 : Gestion administrative interne.

Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :

- mobiliser les compétences, les savoirs et les techniques de gestion administrative, propres aux situations professionnelles concernées ;
- s'approprier le contexte des situations présentées ;
- expliciter et généraliser les situations professionnelles vécues, simulées ou observées ;
- traiter les niveaux de complexité et les aléas des situations professionnelles ;
- maîtriser la production de documents professionnels ;
- contrôler la qualité rédactionnelle (code orthographique, syntaxe, vocabulaire, etc.) des documents traités ;
- maîtriser l'environnement et les outils technologiques.

### **Compétences évaluées**

L'unité U32 de « Gestion administrative interne » est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences appartenant aux 4 classes de situations du pôle 3 du référentiel des activités professionnelles, telles qu'elles figurent dans le référentiel de certification :

Classe 3.1 : Gestion des informations

- C311. Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche
- C312. Mobiliser des techniques de production et de structuration de documents
- C313. Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs

Classe 3.2 : Gestion des modes de travail

- C321. Organiser la logistique administrative d'une réunion
- C322. Traiter le courrier entrant ou sortant
- C323. Traiter les appels entrants et sortants
- C324. Créer et maintenir un espace collaboratif

Classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources

- C331. Installer un climat relationnel adapté à la demande
- C332. Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail
- C333. Assurer le suivi des contrats et des abonnements
- C334. Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts
- C335. Anticiper les flux et le niveau d'un stock

Classe 3.4 : Gestion du temps

- C341. Mettre à jour des agendas personnels et partagés
- C342. Programmer et coordonner des activités

L'unité U32 valide également les compétences rédactionnelles développées dans ces 4 classes de situations.

### **Critères d'évaluation**

Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés aux compétences sont :

Classe 3.1 : Gestion des informations

- . Fiabilité et pertinence des informations, efficacité de la recherche
- . Pertinence et qualité du document produit

- . Efficacité de l'organisation des informations

#### Classe 3.2 : Gestion des modes de travail

- . Efficacité dans l'organisation et le suivi de la réunion
- . Respect des procédures de traitement de courrier
- . Qualité et fiabilité du traitement des appels
- . Fiabilité opérationnelle de l'espace collaboratif

#### Classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources

- . Qualité de l'accueil réservé au visiteur
- . Fiabilité des postes de travail et rationalité des espaces
- . Qualité du suivi des contrats et des abonnements
- . Rigueur du suivi de la situation budgétaire
- . Optimisation du stock

#### Classe 3.4 : Gestion du temps

- . Rationalité et réactivité dans la gestion des agendas
- . Respect des contraintes liées aux process-métiers

La maîtrise du code orthographique et de la syntaxe est un critère d'évaluation transversal aux quatre classes de situation.

### **Modalités d'évaluation**

#### ***Contrôle en cours de formation : 1 situation d'évaluation***

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation conduite à partir du dossier professionnel du candidat. Cette situation d'évaluation couvre les 4 classes de situations du pôle 3 - Gestion administrative interne

L'évaluation se fonde sur l'examen du **dossier professionnel** du candidat qui comprend obligatoirement :

- un extrait du passeport professionnel, constitué par le candidat, relatif aux 4 classes de situations du pôle 3 « gestion administrative interne » ;
- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

Le cas échéant, sans que cela soit obligatoire, le dossier professionnel peut être complété par tout autre document établi pendant la formation et servant l'évaluation des classes de situations concernées

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 4. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation, tenu à la disposition du jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- le dossier professionnel du candidat ;
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

La programmation de la situation d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation est laissée à la libre appréciation des commissions d'interrogation ; elle dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans l'élaboration de son passeport professionnel et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

La commission d'évaluation est composée de manière identique, elle comprend les professeurs ou formateurs ayant en charge les classes de situations concernées par la situation d'évaluation :

- le ou les professeurs ou formateurs en charge des enseignements professionnels,
- le ou les professeurs ou formateurs de lettres en charge des ateliers rédactionnels.

### **Déroulement de la situation d'évaluation :**

Cette situation d'évaluation est centrée sur les classes de situations professionnelles suivantes :

- 3.1 Gestion des informations
- 3.2 Gestion des modes de travail
- 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
- 3.4 Gestion du temps

La conformité des situations professionnelles au référentiel a été vérifiée par le ou les professeurs ou formateurs ayant en charge l'enseignement relevant de la gestion administrative interne.

Après examen du dossier professionnel du candidat et de tout autre élément guidant son évaluation, la commission renseigne les critères d'évaluation et complète la grille nationale d'aide à l'évaluation prévue afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 4.

### **Contrôle ponctuel : Épreuve pratique 45 min**

#### **Dossier support de la sous-épreuve E32**

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- un extrait imprimé du passeport professionnel, constitué par le candidat relatif aux 4 classes de situations professionnelles du pôle 3 « gestion administrative interne » ;
- les attestations de périodes de formation en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Les services académiques tiennent à disposition du candidat le modèle national des fiches descriptives contenues dans le passeport professionnel, qui est proposé par la circulaire nationale d'organisation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour des épreuves pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En l'absence de l'extrait du passeport professionnel au jour de l'épreuve, le candidat ne peut être interrogé. Le jury informe le candidat que la note 0 est attribuée à la sous-épreuve.

*Si le dossier ne respecte pas certaines conditions définies dans l'arrêté du diplôme, il convient cependant d'interroger le candidat dans des conditions normales :*

- *En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.*
- *Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.*

Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés en annexe dans son passeport professionnel. Il est responsable de la mise en œuvre de ces ressources lors de l'épreuve notamment s'il dispose de son propre environnement numérique. Le candidat qui n'est pas muni de ces éléments sera pénalisé dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

### **Déroulement de l'épreuve pratique - durée 45 minutes**

L'épreuve se passe sur poste informatique équipé d'une connexion internet. Le candidat peut, avec les réserves émises ci-dessus, disposer de son propre équipement.

La commission d'interrogation sélectionne, dans l'extrait du passeport professionnel du candidat, 4 situations professionnelles appartenant chacune à l'une des 4 classes de situations concernées par l'épreuve :

- une situation de la classe 3.1 : Gestion des informations
- une situation de la classe 3.2 : Gestion des modes de travail
- une situation de la classe 3.3 : Gestion des espaces de travail et des ressources
- une situation de la classe 3.4 : Gestion du temps

Si ces situations peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles.

Elle propose au candidat un scénario au cours duquel celui-ci doit réaliser, sur poste, une ou plusieurs tâches, appartenant à chaque situation professionnelle sélectionnée dans son passeport dont elle aura légèrement modifié l'une des composantes.

**IMPORTANT :** *Le cas échéant, si le passeport professionnel du candidat ne comporte pas de situation appartenant à l'une ou l'autre des quatre classes concernées par l'épreuve, la commission, pour traiter cette lacune, complète le scénario par une situation qui ne figure pas dans le passeport professionnel.*

L'épreuve se déroule en deux phases :

- **40 minutes maxi**, pendant lesquelles le candidat, en gérant son temps comme il l'entend, développe le scénario proposé et réalise les tâches demandées. Au cours de cette phase, l'interrogateur reste en position d'observateur de la pratique professionnelle du candidat, en veillant cependant à ce que celui-ci puisse aborder l'ensemble des tâches demandées.

Avec mesure et pertinence, l'interrogateur peut intervenir pour :

- permettre au candidat d'aborder l'ensemble des tâches demandées dans le temps imparti ;
- accompagner et guider le candidat dans le déroulement du scénario ;

Ces interventions doivent cependant respecter la liberté de pratique du candidat d'autant que la commission tient compte, dans les limites prévues par la grille d'évaluation nationale, de la plus ou moins grande autonomie de celui-ci pendant l'épreuve.

- **5 minutes maxi**, le candidat procède sous forme d'entretien avec l'interrogateur à un retour réflexif sur les tâches réalisées en justifiant ses choix et en proposant éventuellement des pistes d'amélioration de sa pratique.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 80 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est, au minimum, composée de deux professeurs d'économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité Gestion-Administration.

La commission peut être complétée par un professeur de Lettres en charge des ateliers rédactionnels ou par un professionnel dont les activités relèvent de la gestion administrative.

# **Sous-épreuve E 33 - Gestion administrative des projets**

## **U33 / Coefficient 2**

### **Objectifs de la sous-épreuve**

La sous-épreuve E33 concerne les 2 classes de situations professionnelles relevant du pôle 4 : Gestion administrative des projets.

Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :

- mobiliser les compétences, les savoirs et les techniques de gestion administrative, propres aux situations professionnelles concernées ;
- s'approprier le contexte des situations présentées ;
- expliciter et généraliser les situations professionnelles vécues, simulées ou observées ;
- traiter les niveaux de complexité et les aléas des situations professionnelles ;
- maîtriser la production de documents professionnels ;
- contrôler la qualité rédactionnelle (code orthographique, syntaxe, vocabulaire, etc.) des documents traités ;
- maîtriser l'environnement et les outils technologiques.

### **Compétences évaluées**

L'unité U33 de « Gestion administrative des projets » est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences appartenant aux 2 classes de situations du pôle 4 du référentiel des activités professionnelles, telles qu'elles figurent dans le référentiel de certification :

Classe 4.1 : Suivi opérationnel du projet

- C411. Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs
- C412. Constituer une base documentaire
- C413. Chiffrer et présenter des données budgétaires
- C414. Assurer les formalités liées à un projet
- C415. Suivre le déroulement d'un projet
- C416. Organiser la communication entre les acteurs d'un projet.
- C417. Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet
- C418. Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet
- C419. Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements

Classe 4.2 : Évaluation du projet

- C421. Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet
- C422. Proposer des mesures correctives d'ordre administratif
- C423. Mettre en œuvre des opérations de clôture

L'unité U33 valide également les compétences rédactionnelles développées dans ces 2 classes de situations.

### **Critères d'évaluation**

Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés aux compétences sont :

Classe 4.1 : Suivi opérationnel du projet

- . Qualité du descriptif du projet
- . Pertinence de la base documentaire
- . Fiabilité de l'état budgétaire
- . Rigueur dans le traitement des formalités
- . Fiabilité du contrôle du déroulement du projet
- . Pertinence des modalités de communication mises en place
- . Adaptation des réunions aux étapes et objectifs du projet
- . Disponibilité des moyens matériels
- . Efficacité et pertinence du signalement des dysfonctionnements

## Classe 4.2 : Évaluation du projet

- . Efficacité et lisibilité du document de synthèse
- . Pertinence et réalisme des propositions
- . Respect des procédures de clôture administrative

La maîtrise du code orthographique et de la syntaxe est un critère d'évaluation transversal aux 2 classes de situation.

### **Modalités d'évaluation**

#### ***Contrôle en cours de formation : 1 situation d'évaluation***

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation conduite à partir du dossier professionnel du candidat. Cette situation d'évaluation couvre les 2 classes de situations du pôle 4 - Gestion administrative des projets.

L'évaluation se fonde sur l'examen du **dossier professionnel** du candidat qui comprend obligatoirement :

- un extrait du passeport professionnel, constitué par le candidat, relatif aux 2 classes de situations du pôle 4 « gestion administrative des projets ».
- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

Le cas échéant, sans que cela soit obligatoire, le dossier professionnel peut être complété par tout autre document établi pendant la formation et servant l'évaluation des classes de situations concernées

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 2. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation, tenu à la disposition du jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- le dossier professionnel du candidat
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

La programmation de la situation d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation est laissée à la libre appréciation des commissions d'interrogation ; elle dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans l'élaboration de son passeport professionnel et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

La commission d'évaluation est composée de manière identique, elle comprend les professeurs ou formateurs ayant en charge les classes de situations concernées par la situation d'évaluation :

- le ou les professeurs ou formateurs en charge des enseignements professionnels,
- le ou les professeurs ou formateurs de lettres en charge des ateliers rédactionnels.

#### **Déroulement de la situation d'évaluation :**

Cette situation d'évaluation est centrée sur les classes de situations professionnelles suivantes :

- 4.1 Suivi opérationnel du projet
- 4.2 Évaluation du projet

La conformité des situations professionnelles au référentiel a été vérifiée par le ou les professeurs ou formateurs ayant en charge l'enseignement relevant de la gestion administrative des projets.

Après examen du dossier professionnel du candidat et de tout autre élément guidant son évaluation, la commission renseigne les critères d'évaluation et complète la grille nationale d'aide à l'évaluation afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 2.

### **Contrôle ponctuel : Oral 30 min**

#### **Dossier support de la sous-épreuve E33**

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- un extrait imprimé du passeport professionnel, constitué par le candidat, relatif aux 2 classes de situations du pôle 4 « gestion administrative des projets » ;
- les attestations de périodes de formation en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Les services académiques tiennent à disposition du candidat le modèle national des fiches descriptives contenues dans le passeport professionnel, qui est proposé par la circulaire nationale d'organisation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour des épreuves pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En l'absence de l'extrait du passeport professionnel au jour de l'épreuve, le candidat ne peut être interrogé. Le jury informe le candidat que la note 0 est attribuée à la sous-épreuve.

*Si le dossier ne respecte pas certaines conditions définies dans l'arrêté du diplôme, il convient cependant d'interroger le candidat dans des conditions normales :*

- *En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.*
- *Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.*

Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés en annexes dans son passeport professionnel. Il est responsable de la mise en œuvre de ces ressources lors de l'épreuve. Le candidat qui n'est pas muni de ces éléments sera pénalisé dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

#### **Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes**

La commission d'interrogation sélectionne, dans l'extrait de passeport professionnel du candidat, 2 situations professionnelles appartenant chacune à l'une des 2 classes de situations concernées par l'épreuve :

- une situation de la classe 4.1 : Suivi opérationnel du projet
- une situation de la classe 4.2 : Évaluation du projet

Elle indique au candidat, en tout début d'interrogation, les situations sélectionnées. Si ces situations peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles.

L'épreuve se déroule en deux phases :

- **5 minutes maxi de présentation** par le candidat, seul, sans être interrompu et par tout moyen à sa convenance, du projet concerné et des situations sélectionnées;
- **25 minutes maxi d'entretien** au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié portant sur toutes les composantes des situations professionnelles sélectionnées, évaluera le degré d'acquisition des compétences du candidat. La commission se réserve notamment la possibilité de vérifier la capacité de généralisation du candidat en faisant varier différents paramètres de la situation. Une attention particulière est portée aux compétences rédactionnelles développées en situation de travail.

Compte-tenu de leur poids différent dans le pôle 4, l'entretien peut accorder logiquement plus d'importance au module 4.1 suivi opérationnel du projet.

Le cas échéant la commission se réserve la possibilité d'interroger le candidat sur d'autres situations professionnelles du passeport, à condition toutefois qu'elles appartiennent aux modules concernés par l'épreuve.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 40 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est, au minimum, composée de 2 professeurs d'économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité Gestion-Administration.

La commission peut être complétée par un professeur de Lettres en charge des ateliers rédactionnels ou par un professionnel dont les activités relèvent de la gestion administrative.

# **Sous-épreuve E 34 - Prévention – Santé – Environnement**

**U34 / Coefficient 1**

## **Objectifs de la sous-épreuve**

L'épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences du candidat à :

- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident
- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques
- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
- Agir de façon efficace face à une situation d'urgence

## **Critères d'évaluation**

L'évaluation porte notamment sur :

- la qualité du raisonnement et de l'analyse ;
- l'exactitude des connaissances ;
- la pertinence et le réalisme des solutions proposées ;
- l'efficacité de l'action face à une situation d'urgence.

## **Forme de l'évaluation**

### ***Évaluation par Contrôle en Cours de Formation***

Le contrôle en cours de formation est organisé à partir de deux situations d'évaluation.

- La première situation d'évaluation, notée sur 12 points, a lieu au plus tard, en fin de première professionnelle et comporte deux parties :

- une évaluation écrite d'une durée de 1 heure, notée sur 9 points.  
Elle prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle. Elle comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives à au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7 notés sur 6 points. Le module 8 à l'exception des situations d'urgences, noté sur 3 points est évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque.
- une évaluation pratique, notée sur 3 points  
Elle prend en compte les résultats obtenus lors de la formation de base au secourisme ou du recyclage SST.  
Pour les candidats en situation de handicap, une adaptation de cette évaluation pratique doit être proposée sous forme orale ou écrite.

- La deuxième situation d'évaluation, notée **sur 8 points**, a lieu en terminale professionnelle. Elle permet d'évaluer les modules de 9 à 12 à travers une production personnelle écrite (10 pages environ). Le dossier produit présente la place de la prévention dans l'entreprise et l'analyse d'une situation professionnelle à partir des données recueillies en entreprise.

Cette production met en évidence :

- une description des activités de l'entreprise,
- l'identification d'un risque et de ses effets physiopathologiques dans le cadre d'une situation professionnelle,
- la mise œuvre d'une démarche d'analyse (approche par le travail ou par l'accident),
- la politique de prévention dans l'entreprise.

## **Évaluation ponctuelle - durée 2 heures**

Le sujet se compose de deux parties correspondant l'une aux modules de 1 à 8, l'autre aux modules 9 à 12. Chaque partie comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives aux modules correspondants.

- La première partie notée **sur 12 points** comporte :

- . Un questionnaire noté sur **9 points**, il prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle et permet d'évaluer :
  - au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7, notés sur **6 points**
  - le module 8 noté sur **3 points** évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque. Le candidat dispose de documents ressources lui permettant de proposer une démarche de prévention.
- . Un questionnaire noté sur 3 points permet d'expliquer la conduite à tenir face à une situation d'urgence.

- La deuxième partie, notée sur **8 points** permet d'évaluer les modules de 9 à 12. L'évaluation s'appuie sur un dossier ressource qui présente une situation d'entreprise. Les contenus du dossier permettent la mise en œuvre de la démarche d'analyse par le travail, la mobilisation des connaissances scientifiques et législatives, l'argumentation des solutions proposées.

Le dossier fourni au candidat présente :

- une situation professionnelle,
- une description des activités de l'entreprise,
- des documents législatifs et réglementaires nécessaires.

La note globale proposée au jury est accompagnée des grilles d'évaluation.

# Épreuve E.4 - Épreuve de langue vivante

U41 – U42 / Coefficient 4

## **Sous-épreuve E 41 - Langue vivante 1**

U41 / Coefficient 2

## **Sous-épreuve E 42 - Langue vivante 2**

U42 / Coefficient 2

### **Évaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Cette évaluation donne lieu à une situation d'évaluation unique.

- Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.
- Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+.
- Durée : 15 minutes, sans préparation ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

L'évaluation a lieu au cours du sixième semestre de la formation conduisant à la délivrance du diplôme du baccalauréat professionnel. Le calendrier de cette évaluation est établi par le chef d'établissement (ou du centre de formation dans le cas d'un CFA habilité à pratiquer le CCF) après consultation des enseignants concernés. Ces derniers peuvent proposer, au sein de la période considérée, un ordre de passage des candidats qui tient compte de leur degré de maîtrise des compétences à évaluer. Les candidats reçoivent une convocation du chef d'établissement ou du directeur de centre de formation.

L'évaluation est conduite par les professeurs et/ou les formateurs enseignant les langues concernées dans l'établissement quelles que soient les classes ou groupes d'élèves qui leur sont confiés. Elle peut être organisée de manière à ce que les professeurs n'évaluent pas leurs élèves de l'année en cours.

La situation d'évaluation se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Aucune de ces trois parties n'est précédée d'un temps de préparation.

### **Partie 1**

La première partie vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur une liste de trois thèmes ou sujets, libellés dans la langue concernée et consignés sur un document remis par le candidat au professeur. Ce document est au préalable validé par le professeur en charge de la formation.

Ces trois thèmes ou sujets peuvent relever d'un ou plusieurs des domaines suivants :

- celui des projets ou réalisations mis en œuvre par le candidat au cours de sa formation au baccalauréat professionnel ;
- celui de ses expériences professionnelles ou personnelles liées à son étude ou sa pratique de la langue étrangère concernée ;
- celui de la culture quotidienne, contemporaine ou patrimoniale du ou des pays où la langue étrangère étudiée est parlée, le candidat pouvant s'exprimer sur une œuvre étrangère (œuvre littéraire, picturale, musicale, architecturale, cinématographique, etc.), sur un objet ou produit du design industriel, de la tradition culinaire, de l'artisanat, etc., sur une manifestation ou un événement (artistique, sportif, politique, historique, etc.).

Le professeur choisit un des thèmes ou sujets proposés et invite le candidat à s'exprimer. Ce dernier dispose de cinq minutes maximum pour présenter, à l'oral et en langue étrangère, le thème ou le sujet en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

## Partie 2

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. À la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

## Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ, y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

***Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue présentée. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.***

À l'issue de la situation de CCF, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat restitue le document support de la partie 3 de l'épreuve.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de la situation de CCF. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

## ***Évaluation ponctuelle épreuve orale - durée 15 minutes***

Cette épreuve est une épreuve orale.

- Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.
- Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+.
- Durée : 15 minutes, précédées d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement et à interagir en langue étrangère ainsi qu'à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

## Partie 1

La première partie de l'épreuve prend appui sur un document inconnu remis au candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, simple question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

## **Partie 2**

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. À la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximale de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

## **Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette phase, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

***Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue) présentée. Cette fiche figure en annexe de la note de service n° 2010-053 du 8 avril 2010 parue au BO n° 21 du 27 mai 2010.***

À l'issue de l'épreuve, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

**Cette fiche d'évaluation et de notation** des sous-épreuves E41 et E42 figurent en annexes 1 et 2 de la note de service n° 2010-053 du 8 avril 2010 parue au BO n° 21 du 27 mai 2010.

# Épreuve E.5 – Français, Histoire–Géographie et Éducation civique

U51- U52 / Coefficient 5

## Sous-épreuve E 51 - Français

U51 / Coefficient 2.5

### **Évaluation ponctuelle : épreuve écrite - durée 2h30**

*Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à l'un des objets d'étude de l'année de Terminale.*

**Première partie** : compétences de lecture (10 points)

1) Question portant sur le corpus : « Présentation du corpus »

Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.

2) Question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « Analyse et interprétation »

Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.

**Deuxième partie** : compétences d'écriture (10 points)

Dans le libellé du sujet une question est posée en lien avec le corpus proposé en première partie.

Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

### **Évaluation par Contrôle en Cours de Formation : durée indicative 2h30**

La certification en cours de formation comprend deux situations d'évaluation, toutes les deux notées sur 20.

**Première situation d'évaluation** : compétences de lecture (durée maximale : 1 h)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à un des trois objets d'étude de la dernière année de formation

1) Question portant sur le corpus : « Présentation du corpus » (6 points)

Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.

2) Question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « Analyse et interprétation » (notée sur 14)

Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.

**Deuxième situation d'évaluation** : compétences d'écriture (durée maximale : 1 h 30)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à un autre des trois objets d'étude de la dernière année de formation. Ce corpus est étudié en classe dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation.

Lors de la situation d'évaluation, un sujet est proposé aux candidats ; ce sujet indique une question explicitement posée en lien avec le corpus proposé et avec l'objet d'étude.

## **Sous-épreuve E 52 - Histoire – Géographie et Éducation civique**

**U52 / Coefficient 2.5**

Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

### **Évaluation ponctuelle : épreuve écrite - durée 2 heures**

L'examen de baccalauréat professionnel évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire-géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle.

L'épreuve, d'une durée de deux heures, comporte trois parties, notées respectivement 9, 4 et 7 points.

**La première partie** porte sur les sujets d'étude, soit d'histoire soit de géographie. Elle propose deux sujets au choix. Chaque sujet est composé d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire.

**La deuxième partie** porte sur le programme d'éducation civique. Elle est composée d'une question et peut comporter un support documentaire.

**La troisième partie** porte sur la discipline qui n'est pas l'objet de la première partie. Elle consiste en une analyse de document(s) portant sur les situations d'un des sujets d'étude.

### **Évaluation par Contrôle en Cours de Formation - durée indicative 2 heures**

Le contrôle en cours de formation évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire, géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle. Il est constitué de deux situations d'évaluation.

**La première situation** porte sur les sujets d'étude soit d'histoire soit de géographie. Elle est composée d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire. Une des questions doit avoir une connotation civique en rapport avec le programme d'éducation civique.

**La deuxième situation** porte sur la discipline qui n'a pas été l'objet de la première épreuve. Elle consiste en une analyse de document(s). Elle porte sur les situations d'un des sujets d'étude.

# Épreuve E.6 – Arts appliqués et Cultures artistiques

## U6 / Coefficient 1

### Contenu

Le sujet pose une question simple à partir d'un ensemble documentaire limité (3 formats A4 maximum).

Les documents relèvent des champs 1 : « Appréhender son espace de vie », 2 : « Construire son identité culturelle » et 3 : « Élargir sa culture artistique » ; ils intègrent la dimension histoire des arts.

### Forme de l'évaluation

**Évaluation ponctuelle : épreuve écrite - durée 1H30**

### Critères d'évaluation

Le candidat choisit l'un des champs et doit montrer qu'il est capable :

- de situer une œuvre ou une production dans son contexte de création ;
- de porter un regard critique sur les références proposées ;
- de les commenter graphiquement et par écrit ;
- de proposer, sous forme graphique et écrite, une réponse argumentée à la question posée.

### **Évaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées au cours de la formation. Sur un sujet personnel, défini en accord avec le professeur d'arts appliqués, le candidat constitue un dossier. Ce dossier est réalisé en classe, sur une durée limitée.

Le sujet porte sur le contenu d'un des champs du programme : « Appréhender son espace de vie », « Construire son identité culturelle », « Élargir sa culture artistique ». Une partie histoire des arts est clairement identifiée.

#### **Première situation**

Le candidat procède à une collecte argumentée de références et réalise un dossier limité à une dizaine de pages, format A4 ; il peut être présenté sous forme numérique.

*Cette partie se déroule dans le courant du second semestre de la classe de première.*

### Critères d'évaluation

Le candidat montre qu'il est capable de repérer de façon autonome les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels. À cette fin, il doit :

- collecter et sélectionner une documentation (visuelle, textuelle, sonore...) ;
- porter un regard critique sur les références recueillies ;
- les commenter graphiquement et par écrit ;
- les présenter de façon lisible et expressive ;

Cette partie compte pour 30% de la note globale.

#### **Deuxième situation**

En s'appuyant sur le dossier réalisé, le candidat élargit l'étude pour répondre à une question limitée. En fonction du champ sur lequel ont porté ses premières investigations, il établit des liens avec le contenu d'un

des autres champs afin de mettre en évidence le dialogue entre les différents domaines culturels. Il traduit ses recherches en utilisant des outils adaptés, graphiques ou numériques.

Cette partie peut se présenter sous forme papier (5 formats A3 maximum) ou numérique (image fixe ou animée, sonorisée ou non) et comporter éventuellement une maquette en volume. Elle est évaluée lors d'une présentation orale de 10 minutes maximum qui se déroule de mars à mai de la classe de terminale. Les partenaires intervenant au titre des cultures artistiques sont invités dans la mesure du possible à participer à l'évaluation.

### **Critères d'évaluation**

Le candidat montre qu'il est sensibilisé à son environnement culturel en appuyant sa réflexion sur des connaissances précises, notamment en histoire des arts, et qu'il a acquis les principes élémentaires de la démarche créative. À cette fin, il doit :

- situer une œuvre ou une production dans son contexte de création ;
- explorer des axes de recherche en réponse à une question simple et s'engager dans un projet ;
- maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques ;
- s'exprimer dans un langage correct et précis en utilisant le vocabulaire technique approprié.

Cette partie compte pour 70% de la note globale.

## **Épreuve E.7 – Éducation physique et sportive**

**U7 / Coefficient 1**

### ***Évaluation ponctuelle et par Contrôle en Cours de Formation***

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (Journal officiel du 31 juillet 2009, *BOEN* du 27 août 2009) et la note de service n° 2009-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (*BOEN* du 12 novembre 2009).

# EF – Épreuve facultative de langue vivante

## UF1 / Coefficient 1

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire (sous-épreuves E41 et E42).

**Épreuve orale d'une durée de 15 minutes, précédée d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve. Partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points. Partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.**

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement en langue étrangère (de façon continue et en interaction) et à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

### Partie 1

La première partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur un document inconnu remis au candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

### Partie 2

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. À la suite de la présentation du candidat, l'examineur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

### Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, des questions graduées (du général au particulier) visant à évaluer chez le candidat son degré de compréhension du document. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation figurant en annexe de la note de service n° 2010-053 du 8 avril 2010 parue au BO n° 21 du 27 mai 2010.**

À l'issue de l'épreuve, l'examineur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. L'examineur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'épreuve facultative de langue vivante du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

# DÉFINITION DE L'ÉPREUVE FACULTATIVE DE LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (L.S.F.) DANS LES SPÉCIALITÉS DE BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

**Épreuve orale d'une durée de 20 minutes, précédée d'un temps de préparation de 30 minutes** (y compris le temps nécessaire à la connaissance des documents proposés au candidat).

L'épreuve prend appui sur un document apporté par l'examineur. Durant toute l'épreuve, l'examineur et le candidat ne communiquent qu'en langue des signes à l'exclusion de tout autre langage.

## Déroulement de l'épreuve

Pendant le temps de préparation de 30 minutes, l'examineur propose au candidat deux documents :

- un document iconographique contemporain,
- un texte contemporain, écrit en français d'une longueur maximale de 2000 signes typographiques.

Au cours de la même journée d'interrogation, chaque examinateur veillera à proposer deux documents différents à chaque candidat.

Le candidat choisit sur lequel des deux documents portera son évaluation (le temps utilisé pour découvrir les documents fait partie intégrante des 30 minutes de préparation).

Le candidat présente le document qu'il a choisi sans être interrompu ni relancé par l'examineur.

Cette présentation, qui ne doit pas être un commentaire formel, est suivie d'un entretien conduit par l'examineur qui, prenant appui sur le document support et l'exposé du candidat, formule des questions pour, par exemple, permettre au candidat de préciser une analyse ou un point de vue ou de développer une idée.

## Critères d'évaluation

On attend du candidat qu'il s'exprime clairement dans une gamme de langue suffisamment étendue pour pouvoir décrire, exprimer un point de vue, voire développer une argumentation.

Le candidat doit :

a) pour la présentation du document (durée : 5 minutes, notée sur 10 points)

- être capable de rendre compte du contenu du document qui lui est proposé, pouvoir le décrire, expliciter la situation ou le thème présenté, apporter un commentaire personnel s'il le juge approprié ou pertinent.
- faire la preuve de sa capacité à signer clairement, à un rythme naturel et à un niveau qui n'entrave pas la transmission de sa présentation.

b) pour l'entretien (durée : 25 minutes, noté sur 10 points)

- comprendre des signes familiers et fréquents portant sur des domaines familiers ou des questions d'actualité que l'examineur utilise de façon naturelle.
- être capable de faire face à une situation de communication où il lui est demandé de bien recevoir un message ou une question, afin de pouvoir réagir ou répondre en s'exprimant à son tour par des signes clairs et à un rythme convenable.
- faire preuve d'une certaine aisance : signer en continu pour exprimer ou défendre un point de vue, argumenter, voire apporter une contradiction.

Le candidat, tout comme l'examineur, peut étendre la discussion sur d'autres points sans lien direct avec le document.

# PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

## **1. Présentation générale des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)**

Garants de la qualité du diplôme et de sa cohérence avec les opportunités, évolutions et contraintes des métiers relevant de la gestion administrative, les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) constituent un gage d'insertion professionnelle et participent à la formation des candidats au baccalauréat professionnel Gestion Administration.

La nécessaire diversité des PFMP et leur qualité reposent sur un engagement pédagogique des trois partenaires suivants :

- les organisations d'accueil qui reçoivent le futur bachelier et lui proposent des situations professionnelles lui permettant d'acquérir des compétences qui correspondent au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'élève, le stagiaire, l'apprenti, qui, avec l'organisation d'accueil, les référents professionnels (tuteur, maître d'apprentissage, responsable) et l'équipe pédagogique, définit et s'approprie les objectifs et les contenus de ses missions, s'immerge dans des situations professionnelles réelles et consolide ainsi ses acquis au service de son projet professionnel ;
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce que les expériences acquises en PFMP soient réinvesties en formation et transférables à d'autres situations professionnelles de même nature.

Les PFMP peuvent se dérouler dans tout type d'organisation proposant des activités de gestion administrative et, plus précisément, permettant de rencontrer tout ou partie des situations professionnelles décrites dans le référentiel.

Peuvent être ainsi, entre autres, concernées les entreprises d'artisanat, les commerces, les TPE, les PME-PMI, les ETI, les GE, les collectivités territoriales, les administrations, les associations.

A moins que cela participe d'un choix assumé du candidat par rapport à son projet professionnel, diversifier les lieux d'accueil n'est pas une exigence du référentiel ; car ce n'est pas tant la diversité des lieux de PFMP qui est synonyme de professionnalité que la diversité et la richesse des situations professionnelles rencontrées.

## **2. Objectifs**

Les PFMP doivent permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer la connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Elles contribuent à l'expérience professionnelle en alimentant le passeport professionnel de situations réelles vécues ou observées ; à ce titre, elles concernent directement l'unité U3 de certification et les sous-épreuves E31 : Gestion des relations administratives externes, E32 : Gestion administrative interne, E33 : Gestion administrative des projets.

Les PFMP constituent des moments privilégiés pour :

- rencontrer des situations professionnelles réelles, nécessitant une adaptation à l'imprévu ;
- découvrir la diversité des pratiques professionnelles de gestion administrative ;
- s'immerger dans des contextes professionnels variés, plus ou moins complexes et contraints, donc porteurs de socialisation par le travail ;
- construire une représentation du métier de gestionnaire administratif dans toutes ses dimensions : gestion administrative des relations externes, gestion administrative des relations avec le personnel, gestion administrative interne, gestion administrative des projets ;
- prendre conscience des exigences rédactionnelles imposées par le monde professionnel.

Au niveau opérationnel, les PFMP permettent notamment de :

- prendre en charge les différentes dimensions administratives des activités de l'organisation,
- assurer l'interface entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation,
- mobiliser une professionnalité relationnelle et rédactionnelle,

- inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions technologiques,
- assurer l'organisation et la gestion matérielle du service ou de l'entité.

### **3. Modalités**

Les PFMP peuvent se dérouler dans les organisations citées plus haut ; elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et supposent un suivi et une approche interdisciplinaire qui combine les apports des enseignements professionnels et des enseignements généraux.

Le référent de la PFMP (tuteur, maître d'apprentissage, responsable) contribue à la formation de l'élève, du stagiaire ou de l'apprenti en étroite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, qui veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil.

Le suivi et l'accompagnement de l'apprenant dans la maîtrise des compétences professionnelles du diplôme se fait notamment à l'aide du passeport professionnel.

Chaque PFMP donne lieu à une évaluation générale et une évaluation spécifique des activités professionnelles, réalisée par le référent professionnel (tuteur, maître d'apprentissage, responsable).

L'évaluation générale peut intégrer les points suivants :

- l'adaptation au contexte professionnel et le respect des codes de l'organisation,
- l'intérêt porté à l'activité de l'organisation,
- l'intégration à l'organisation,
- la qualité des activités réalisées,
- la cohérence des résultats obtenus,
- la qualité d'expression professionnelle,
- la capacité à rendre compte.

L'évaluation des activités se fonde sur la capacité du candidat à affronter la complexité et les aléas des situations professionnelles, mais aussi à s'extraire des situations qu'il a vécues pour aborder d'autres situations comparables. Pour chaque classe de situations professionnelles identifiée, l'évaluation utilisera les critères d'évaluation définis dans le référentiel de certification.

Chaque PFMP donne lieu à un compte-rendu d'évaluation, établi par le référent professionnel, dont le modèle national est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

**IMPORTANT :** le compte-rendu d'évaluation constitue un élément obligatoire du dossier des candidats présentant en CCF les sous-épreuves E31, E32, E33.

#### **3.1 Voie scolaire**

Les périodes de formation en entreprise sont obligatoires pour les candidats scolaires relevant d'une préparation en présentiel ou à distance.

Elles sont organisées avec le concours des milieux professionnels et l'équipe pédagogique participe à l'organisation et au suivi des périodes de formation en milieu professionnel conformément à la circulaire 2000-095 du 26 juin 2000 relative à l'encadrement des périodes en entreprise (BO n° 25 du 29 juin 2000).

La durée des PFMP, qui est de 22 semaines à effectuer sur les trois années (en incluant celles nécessaires à la validation du diplôme de niveau V), s'organise conformément à l'arrêté du 10 février 2009 relatif aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel (Bulletin officiel spécial du 19 février 2009). Dans le cas où le cycle se déroule sur 2 ans (élèves venant d'un CAP par exemple) la durée est ramenée à 16 semaines.

Le choix des dates des périodes de PFMP relève de l'autonomie des établissements, en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique, pour tenir compte des conditions locales.

La formation dispensée en milieu professionnel se déroule sous la responsabilité du chef d'établissement sur la base d'une convention, établie entre l'établissement d'enseignement et la structure d'accueil, conformément à la convention type définie par la note de service n° 2008-176 du 24-12-2008, Bulletin officiel n° 2 du 8 janvier 2009.

- Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention avec l'organisation en précise les modalités notamment celles relatives au suivi, sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.
- Si la PFMP se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.
- L'annexe pédagogique de la convention est établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) tuteur(s) : modes de relations à établir, types d'activités, objectifs et contenus de formation. Elle est définie en fonction du parcours professionnel analysé à l'aide du passeport professionnel.

Chaque période donne lieu, à l'occasion d'une visite dans la structure d'accueil, à l'élaboration d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur et un ou des membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre l'établissement de formation et l'entreprise.

Pendant la PFMP, le lycéen a obligatoirement la qualité de lycéen stagiaire et non de salarié. La présence continue du stagiaire dans l'organisation d'accueil est requise pendant toute la durée de la PFMP.

En fin de PFMP, une attestation est remise au stagiaire par le responsable de l'organisation d'accueil. Elle permet de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel en précisant au minimum les dates et la durée de la PFMP.

**IMPORTANT** : Cette attestation est un élément obligatoire du dossier du candidat pour se présenter aux sous-épreuves E31, E32, E33.

Pour chaque PFMP, le référent professionnel qui représente l'organisation d'accueil, accompagne le stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées. Il aide notamment l'élève à saisir les situations professionnelles dans le passeport

Afin d'en garantir le caractère formateur, la PFMP est placée sous la responsabilité pédagogique des professeurs intervenant dans la section. Ceux-ci définissent les objectifs de la PFMP et sa mise en place, assurent son suivi et l'exploitation qui en est faite et explicitent aux responsables des organisations d'accueil les objectifs, et plus particulièrement les compétences, que la PFMP vise à développer.

Aux termes de la circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 (BOEN n° 25 du 29 juin 2000), la recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

### **3.2 Voie de l'apprentissage**

La formation en milieu professionnel se déroule conformément aux dispositions du code du travail. Elle s'articule avec la formation dispensée dans un centre de formation d'apprentis pour permettre l'acquisition des compétences définies dans le diplôme. Les activités exercées servent de support, via le passeport professionnel, au dossier prévu dans la définition des sous-épreuves E31, E32, E33. Pour les apprentis, les attestations sont remplacées par un certificat de travail de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

Chaque visite dans l'entreprise donne lieu à l'élaboration d'un bilan individuel établi conjointement par le maître d'apprentissage et un ou des membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre le centre de formation et l'entreprise.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes au moyen d'un document de liaison, et plus particulièrement de leur importance dans les épreuves professionnelles.

### **3.3 Voie de la formation continue**

#### ***a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion***

La durée des PFMP est de 22 semaines sur les trois années. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue.

La recherche de l'organisation d'accueil est assurée principalement par l'organisme de formation.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

À l'issue de sa formation, le candidat est en mesure de constituer le dossier défini dans les sous-épreuves E31, E32, E33.

***b) Candidat en situation de perfectionnement***

L'attestation peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans des activités représentatives des métiers de la gestion administrative. Ces activités doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à temps plein pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Sur la base de son expérience, le candidat constitue le dossier défini dans les sous-épreuves E3, E32, E33.

### **3.4 Candidats en formation à distance**

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue) de l'un des cas précédents.

### **3.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

L'attestation est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

Sur la base de son expérience, le candidat constitue le dossier défini dans les sous-épreuves E31, E32, E33 en utilisant le passeport professionnel pour rendre compte de ses activités.

### **3.6 Positionnement**

La durée minimale pour les candidats positionnés par décision du recteur est de :

- 10 semaines pour les candidats issus de la voie scolaire (article D. 337-65 du code de l'éducation) ;
- 8 semaines pour les candidats issus de la formation professionnelle continue.

## **4. Situations particulières d'aménagement de la durée de stage**

La durée obligatoire minimale des PFMP est de 22 semaines.

Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'aménagement de la formation à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines.

Dans tous les cas, une dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

# PASSEPORT PROFESSIONNEL

## **1. Le rôle du passeport professionnel dans la certification**

Le passeport professionnel recense l'ensemble des situations professionnelles, réelles ou simulées, rencontrées par le candidat. Il décrit les situations professionnelles, les compétences mobilisées et les productions associées en reprenant la structure des pôles et des classes de situations du référentiel des activités professionnelles et du référentiel de certification.

Le passeport professionnel constitue un support des sous-épreuves professionnelles E31, E32, E33 correspondant respectivement aux unités de certification U31, U32, U33 et aux pôles d'activité 1, 3 et 4 du référentiel. Il n'est cependant pas support de l'épreuve E2, correspondant au pôle 2, qui prend la forme d'une étude de cas écrite ponctuelle<sup>1</sup>. Pour chaque sous-épreuve, le candidat constitue un extrait du passeport professionnel correspondant aux classes de situations concernées.

Quelle que soit la sous-épreuve, le candidat doit être en mesure de montrer son niveau d'appropriation des situations professionnelles et justifier ses choix par une analyse réflexive. Il doit être également capable de transposer une situation à d'autres situations professionnelles, de même nature, en traitant différents éléments créant de la complexité et/ou des aléas.

***IMPORTANT : l'extrait du passeport professionnel est donc obligatoire pour passer les épreuves concernées mais ne doit en aucun cas faire l'objet d'une évaluation spécifique.***

## **2. La présentation et la mise à disposition du passeport professionnel**

Le passeport professionnel est élaboré, soit via une application téléchargeable soit, dans sa forme la plus élémentaire, via des fiches descriptives de situations professionnelles à compléter et dont un modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

La description des situations professionnelles :

- met en relation les situations avec les classes de situations, les pôles et les compétences acquises ;
- décrit les composantes de la situation professionnelle et les éléments de contexte ;
- précise les productions résultant de l'activité personnelle du candidat.

Le candidat peut compléter ces informations par tout document à sa convenance qu'il mentionne en annexe susceptible d'être présentée au jury.

---

<sup>1</sup> Même si les situations professionnelles du pôle 2 ont toutes leur place dans le passeport professionnel.

# SAVOIRS RÉDACTIONNELS

## 1. Les principes généraux

Si la maîtrise de la langue française est un gage de réussite dans tout type de métier, elle acquiert une importance particulière dans les activités professionnelles relevant de la gestion administrative.

Une réelle maîtrise de la langue est considérée comme la garantie que le gestionnaire administratif puisse représenter l'organisation qui l'emploie et en défendre l'image à travers les documents qu'il produit. La certification doit intégrer cette forte demande, professionnelle mais aussi sociale, exercée sur la qualité de l'expression, notamment sur l'expression écrite des candidats au baccalauréat Gestion-Administration.

Les savoirs rédactionnels décrits dans les situations professionnelles sont centrés sur la production écrite en situation professionnelle. Ils nourrissent donc à la fois :

- toutes les activités ayant trait à la langue, notamment l'oral, du fait de leur importance dans la communication et de leur force structurante dans le développement et l'expression de la pensée ;
- les pratiques professionnelles relevant de la gestion administrative qui reposent sur des écrits professionnels, de genres très différents, nécessitant des habiletés de lecture et de mobilisation de procédés d'écritures spécifiques.

Les savoirs rédactionnels relèvent des :

- compétences langagières spécifiques au domaine professionnel, mobilisées à l'oral comme à l'écrit, principalement en français ;
- compétences dans l'analyse et le traitement des messages (textes, images, sons) ;
- compétences dans l'utilisation des technologies et le suivi de production de documents.

Ils doivent permettre de :

- développer des comportements professionnels adaptés aux contextes et situations rencontrés (écoute, rigueur, réactivité, créativité...);
- de s'approprier les contextes de production des documents et supports de communication ;
- de conceptualiser les différents documents et supports de communication ;
- de produire des documents et supports de communication dans le respect de consignes, de procédures ou d'un cahier des charges ;
- de contrôler la qualité rédactionnelle des documents et supports traités.

## 2. Les exigences liées aux savoirs rédactionnels

Les exigences en matière de savoirs rédactionnels se situent à cinq niveaux :

### - la communication et l'énonciation

Toute production de document professionnel s'inscrit dans une situation de communication et vise un enjeu déterminé. Il convient de s'interroger sur la situation de communication, de caractériser la posture du scripteur et du destinataire et de choisir, en fonction de la situation de communication et de la posture adoptée, les marques d'énonciation adaptées ;

### - les visées et les enjeux

Il est aussi nécessaire de réfléchir aux buts visés par la production de l'écrit professionnel et d'adopter, en conséquence, une stratégie : informer, expliquer, argumenter pour démontrer, réfuter/justifier. La ou les visées des documents influent également sur le choix du genre et type de « discours » professionnel, sur les procédés d'écriture, sur leur mise en forme. Par exemple, pour expliquer, on peut privilégier un schéma plutôt qu'un texte linéaire ;

## **- les genres des documents professionnels**

Après avoir caractérisé la situation de communication et déterminé les visées, il est nécessaire que le futur gestionnaire administratif puisse prendre conscience de la diversité des genres et types de documents qu'il a à lire et à produire : notice, mode d'emploi, mode opératoire, organigramme, lettre de relance, lettre de réclamation, invitation, vœux, discours, rapport, compte-rendu, curriculum vitae, diaporama, etc. Selon le genre de document, la structure de l'énoncé et sa présentation matérielle peuvent varier : charte graphique et typographie, format, iconographie, etc.

Des faits de langue et des procédés d'écriture spécifiques sont également mobilisés d'autant que les écrits professionnels sollicitent une logique de présentation et une rigueur qui se traduisent fréquemment par une organisation spécifique : hiérarchisation de l'information, mise en paragraphes, énumérations, nominalisation, etc. ;

## **- le lexique professionnel**

Maîtriser le lexique spécialisé est la preuve de l'acquisition d'une professionnalité et de l'intégration dans une organisation.

Ce lexique est à la fois celui du métier du gestionnaire administratif et celui du ou des métiers de l'organisation à laquelle le professionnel appartient.

Il est donc important d'avoir une « souplesse » langagière qui permette de mobiliser ces différents lexiques selon le contexte de communication. Le recours aux dictionnaires, sous forme papier ou numérique, l'élaboration de glossaires du métier, de répertoires, permettent ainsi de mieux maîtriser le vocabulaire, en réception et en production, pour aider à la compréhension, à la formalisation et à une expression plus précise.

## **- la mobilisation de connaissances et de codes orthographique, grammatical et syntaxique**

La qualité orthographique, grammaticale et syntaxique des productions écrites est un enjeu majeur dans le recrutement des professionnels et dans l'exercice des métiers de la gestion administrative.

Cela nécessite de développer dans les situations de production d'écrits une vigilance systématique et permanente sur la langue, voire de procéder à des réécritures qui requièrent une parfaite maîtrise des codes de la langue française.

C'est pour respecter ces exigences que les situations concernées distinguent dans les savoirs rédactionnels :

- les savoirs relatifs à la lecture et écriture d'un genre,
- les savoirs relatifs aux procédés d'écriture.

### 3. Les situations professionnelles concernées par les savoirs rédactionnels

Les savoirs rédactionnels concernent principalement 17 situations professionnelles pour lesquelles ils figurent explicitement dans la colonne des savoirs associés et qui sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Pôle 1 = 3 situations	Pôle 2 = 5 situations	Pôle 3 = 3 situations	Pôle 4 = 6 situations
<p>CL1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs</p> <p><b>1.1.5- Gestion des règlements et traitement des litiges</b></p> <p>CL1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers</p> <p><b>1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges</b></p> <p>CL1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires</p> <p><b>1.3.3 Traitement des formalités administratives</b></p>	<p>CL2.1 Gestion administrative courante du personnel</p> <p><b>2.1.4 - Transmission d'informations à destination du personnel</b></p> <p>CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines</p> <p><b>2.2.1 - Participation au recrutement des salariés</b></p> <p>CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines</p> <p><b>2.2.2 - Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil</b></p> <p>CL2.4 Gestion administrative des relations sociales</p> <p><b>2.4.3 - Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité</b></p> <p>CL2.4 Gestion administrative des relations sociales</p> <p><b>2.4.4 - Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles</b></p>	<p>CL3.1 Gestion des informations</p> <p><b>3.1.1 - Collecte et recherche d'informations</b></p> <p><b>3.1.2 - Production d'informations structurées</b></p> <p>CL3.2 Gestion des modes de travail</p> <p><b>3.2.1 - Organisation et suivi de réunions</b></p>	<p>CL4.1 Suivi opérationnel du projet</p> <p><b>4.1.1- Mise en forme et diffusion du descriptif du projet</b></p> <p><b>4.1.4 - Traitement des formalités et autorisations</b></p> <p><b>4.1.5 - Suivi du planning de réalisation du projet</b></p> <p><b>4.1.9 - Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet</b></p> <p>CL4.2 Évaluation du projet</p> <p><b>4.2.1 - Participation à l'élaboration des documents de synthèse</b></p> <p><b>4.2.2 - Participation au rapport d'évaluation</b></p>