

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL AGOrA

ASSISTANCE A LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITÉS

1. LE CHAMP D'ACTIVITÉ DE L'ASSISTANT DE GESTION DES ORGANISATIONS

1.1 LA MISSION GLOBALE

Les métiers de l'assistance à la gestion consistent à **apporter un appui** à un dirigeant de petite structure, à un ou plusieurs cadres ou à une équipe dans une plus grande structure, en assurant des **missions d'interface, de coordination et d'organisation** dans le domaine administratif.

Ces métiers s'exercent dans tous les secteurs d'activité et au sein de tout type d'organisations. Ils se déploient dans un contexte de mutations profondes des activités de services, notamment en raison de l'impact des restructurations, des nouvelles formes d'organisation du travail, de la dématérialisation des informations, de la transformation numérique des activités et de l'automatisation de certains processus.

L'assistance à la gestion des organisations possède à la fois une **dimension transversale et une dimension spécifique** :

- **transversale**, car la composante administrative existe naturellement dans chaque fonction, processus ou projet, relevant de tout type d'organisation, au sein de tous les secteurs d'activité mais aussi parce qu'on assiste à une forte mutualisation des fonctions administratives;
- **spécifique**, au sens où la gestion administrative intègre les particularités, notamment économiques, juridiques et réglementaires, des contextes d'exercice et des secteurs d'activité.

La prise en charge de ces deux dimensions implique une certaine polyvalence au sens d'une réelle professionnalité relationnelle pour assurer le rôle d'interface et de coordination entre les acteurs internes et externes de l'entité et une forme de spécialisation qui porte moins sur une expertise technique que sur l'appropriation des contextes d'exercice et des secteurs d'activité ou encore le développement de compétences approfondies répondant aux besoins de l'entité (juridique, comptable, logistique)

1.2 LES ACTIVITÉS CONSTITUTIVES DE LA MISSION

Le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA peut être conduit, dans les limites de sa responsabilité et de son autonomie à :

- prendre en charge différentes dimensions d'assistance à la gestion des relations avec les tiers (clients, usagers, adhérents, fournisseurs, prestataires de service), et d'assistance aux opérations internes de l'entité;
- assurer l'interface entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation.
- inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions numériques, en intégrant notamment dans toutes les activités une culture quantitative permettant d'identifier, de collecter, traiter, structurer et contrôler l'information de gestion en vue de la mettre au service des décideurs ;
- participer à l'organisation et à la gestion matérielle d'un service ou de l'entité.

L'ensemble de ces activités d'assistance à la gestion 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 réglementaire.

1.3 LA PLACE DANS L'ORGANISATION

Dans les structures de petite taille, sans hiérarchie intermédiaire, le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA 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, maire, 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 chef de bureau ou d'un responsable fonctionnel.

Dans tous les cas, le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA sera placé au cœur d'un réseau relationnel très large et, de fait, devra parfaitement intégrer dans son activité les rôles.

1.4 L'ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE ET ECONOMIQUE DE L'EMPLOI

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA s'inscrit dans un contexte de fortes mutations des métiers administratifs marqué par les évolutions de l'environnement économique, juridique et technologique. Ces évolutions du contexte économique sont caractérisées par :

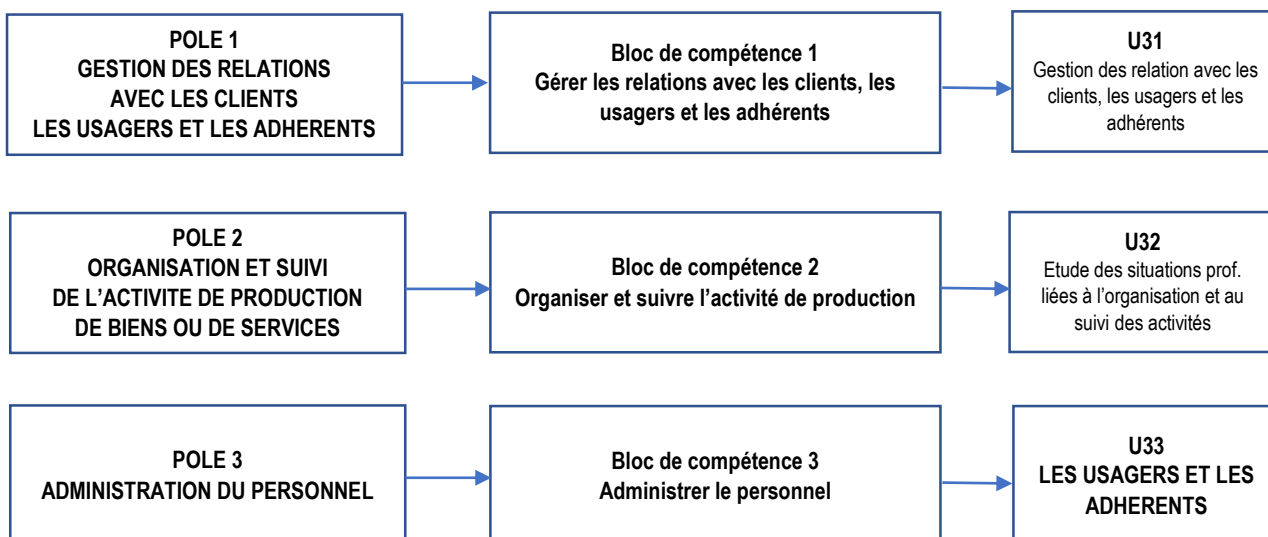
- le **poïds important des très petites entreprises** (TPE), entreprises de taille intermédiaire (ETI), petites et moyennes entreprises (PME), petites et moyennes industries (PMI) qui assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé.
- des responsabilités. **Les emplois d'assistance à la gestion**, intégrant plus franchement la recherche de performance, **nécessitent l'utilisation d'outils et de solutions informatiques**.
- le **poïds des réglementations** en constante évolution, notamment en matière juridique, fiscale et sociale, exige de la part de toute organisation, petite ou grande, une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation;
- un développement de la pression concurrentielle associé à une transformation des comportements d'achat et de consommation: clients mieux informés, plus exigeants, plus volatiles et aux besoins plus individualisés.
- 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 de fidélisation des clients, des usagers ou des adhérents, d'optimisation des ressources.
- la **généralisation du recours aux technologies du numérique** impactant les modes d'organisation du travail: réseaux local et étendu, **logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégré**, outils de travail collaboratif et coopératif; l'ensemble s'accompagnant parfois de délocalisation et/ou d'externalisation de certaines tâches administratives;
- un contexte d'automatisation croissante des processus de service: les activités d'assistance à la gestion s'inscrivent dans un mouvement de dématérialisation des informations qui conduit à l'utilisation massive de documents électroniques et à l'échange de données informatisées. Les applications et les réseaux étant interconnectés, la maîtrise de clés sécurisées, de plates-formes collaboratives, de transferts de fichiers, d'actualisation de données (intranet et extranet) font désormais partie des exigences techniques attachées aux emplois administratifs. Une polyvalence est requise en matière d'utilisation des technologies avec, le plus souvent, la connaissance d'une suite de gestion.

1.5 LA MAITRISE DES TECHNOLOGIES

L'assistant mobilise en permanence les outils de communication à distance. Il doit maîtriser également les technologies de communication, de production et de gestion des documents ainsi que de recherche et de mise à jour d'informations. **Ses activités sont inscrites au cœur du système d'information de l'organisation et le conduisent donc à utiliser un progiciel de gestion intégré** mais aussi les espaces collaboratifs et la mise à jour de sites via une interface d'administration ; Il peut être aussi appelé à conseiller les membres du service sur l'usage de ces outils numériques et à contribuer au diagnostic des problèmes qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects techniques de leur poste de travail.

2. SYNTHESE DES ACTIVITÉS, COMPÉTENCES ET UNITÉS

Le référentiel du diplôme prévoit 3 pôles d'activités qui se définissent en 3 blocs de compétences conduisant à 3 unités d'examen.



POLE 1 – GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

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

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

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

Bloc de compétences 1 : Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

- Identifier les caractéristiques de la demande
- Apporter une réponse adaptée à la demande
- Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
- Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection
- Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »
- Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique
- **Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI**
- Assurer le suivi des relances clients
- Mettre à jour l'information
- Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information
- Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites
- Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

Unité U31 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

POLE 2 – ORGANISATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

2.1 Suivi administratif de l'activité de production

2.2 Suivi financier de l'activité de production

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

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

- Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks
- **Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un Progiciel de gestion intégré (PGI)**
- Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production
- Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation
- Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés
- Etablir un état de rapprochement
- Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires
- **Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI**
- Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA
- Etablir un état périodique de trésorerie
- Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation
- Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
- Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat

Unité U2 Etude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

POLE 3 – ADMINISTRATION DU PERSONNEL

3.1 Suivi de la carrière du personnel

3.2 Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel

3.3 Participation à l'activité sociale de l'organisation

Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
- **Actualiser les bases d'information relatives au personnel**
- Organiser des actions de formation
- Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation –
- Organiser les déplacements des personnels
- Contrôler les états de frais
- Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie
- **Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI**
- Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels
- Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles
- Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion
- Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation

Unité U32 Administration du personnel

POLE 1 GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS , LES USAGERS ET LES ADHERENTS

Veiller au bon déroulement des échanges avec les clients, les usagers et les adhérents de l'organisation dans le cadre de la mise à disposition de biens et de services, marchands ou non marchands. S'inscrire dans la démarche commerciale de l'organisation par les activités d'accueil, de prise en charge et de suivi des demandes des clients, usagers ou adhérents de l'organisation. Assurer le traitement des opérations administratives et de gestion de leurs demandes et participer au suivi de l'activité. Participer à la mise à jour du système d'information en lien avec la relation « client».

CONDITIONS D'EXERCICE

:

Données et informations disponibles

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

Equipements

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

RÉSULTATS ATTENDUS

Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation

Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes

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

ACTIVITES	COMPETENCES	UTILISATION PGI OPEN LINE
<p>1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et renseignement - Prise en charge de la demande - Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation - Assistance et suivi des opérations de prospection 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les caractéristiques de la demande - Apporter une réponse adaptée à la demande - Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés - Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection 	<p>Gestion de la relation client – CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités de ventes - Actions - Evènements (RDV) - Planning des collaborateurs - Coûts des différentes actions <p>Module de gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarifs clients - Promotions -

<p>1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des devis, commandes, contrats, conventions - Traitement de la livraison et de la facturation - Traitement des encaissements - Traitement des réclamations et des litiges 	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients» - Produire les documents liés au traitement des relations « clients» dans un environnement numérique - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Assurer le suivi des relances clients 	<p>Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Module de gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devis – Commandes – Livraisons - Factures - Bons de retours - Avoirs - Règlements clients - Relance clients <p>Module de comptabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saisie des règlements - Edition des échéanciers - Lettrage des comptes
<p>1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des dossiers - Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux» - Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux - Mise à jour des données du site internet de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour l'information - Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information - Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites - Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs) 	<p>Module de gestion commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des fichiers prospects, clients et contacts - Mise à jour du fichier des articles - Tableaux de bord, statistiques de ventes (CA par type de clients, CA par types de produits, marges ...) - Commissions des commerciaux <p>Module de gestion de la relation client - CRM</p> <p>Tableau de bord</p>
<p>SAVOIRS ASSOCIES DE GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La relation « client» dans les organisations - Les actions de promotion et de prospection - La chaîne des documents liés aux ventes - Les ventes et les encaissements - Le suivi de la relation « client» - Les tableaux de bord « commerciaux» 	<p>Les actions de promotion et de prospection conduisent à l'exploitation partielle ou totale de bases de données « clients» de l'organisation et à l'envoi en nombre, notamment sous la forme de publipostage ou de courriel.</p> <p>La chaîne des documents liés aux ventes s'étend du devis à la facture d'avoir.</p> <p>La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires.</p> <p>Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service.</p> <p>Le suivi des ventes et des encaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable et la logique de la partie double.</p> <p>Le suivi de la relation « client» comprend la planification des rendez-vous, des commandes et des livraisons, les relations avec les partenaires de l'organisation (sous-traitants, transporteurs, entreprises de logistique), les moyens et conditions de paiement (hors effets de commerce), le lettrage des comptes de tiers, le suivi des réclamations, des litiges et des impayés. La réalisation des tableaux de bord est fondée sur la notion d'indicateurs d'activité (en volume et en valeur) et leur représentation graphique.</p>
<p>SAVOIRS JURIDIQUES ET ECONOMIQUES</p>	<p>Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires La contractualisation de la relation « client» –</p> <p>Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web</p>	<p>La contractualisation de la relation « client» couvre les notions de contrat de vente, de prestation de service, de sous-traitance et d'adhésion à une organisation associative ou mutualiste ainsi que la responsabilité et les obligations contractuelles qui en découlent.</p> <p>Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site internet comprend la loi Informatique et Libertés, la protection des données personnelles et la RGPD, le droit d'auteur et le droit à l'image</p>
<p>SAVOIRS LIES A LA COMMUNICATION ET AU NUMERIQUE</p>	<p>La gestion de l'information intègre la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (gestion électronique de documents et échange de données informatisées, contrôles d'accès, charte de bonne conduite) et les modes de classement et d'archivage (codification, arborescence et protocole de nommage de fichiers).</p> <p>Les outils de collecte, de recherche et d'analyse de données commerciales supposent de savoir questionner la fiabilité et la pertinence des sources, de traiter des données et les représenter graphiquement.</p>	
<p>BASES UTILISABLES</p>	<p>JUPITER MEDIA - CONTROL RESET - BUROMOD</p>	

POLE 2 ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE PRODUCTION DE BIENS OU DE SERVICES

Assurer le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles.

Assurer un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Faciliter le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation.

Assurer la logistique des réunions et contribuer à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. T

Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus.

CONDITIONS D'EXERCICE

Données et informations disponibles

Données administratives et comptables de l'organisation et informations émanant des établissements financiers

Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)

Documentations juridique, comptable et fiscale

Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation –

Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)

Budgets alloués aux petites fournitures, consommables et petits équipements de bureau

Equipements

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

RÉSULTATS ATTENDUS

Le suivi administratif des approvisionnements est assuré de manière fiable dans le respect des délais et des règles fixées

Le suivi administratif des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires est assuré en conformité avec les procédures et la politique de l'organisation

Les éléments nécessaires au traitement des obligations fiscales sont réunis exactitude et dans les délais impartis – I

Le suivi de trésorerie est effectué de façon régulière et fiable – la programmation et l'organisation des activités répondent aux besoins et prennent en compte les contraintes et disponibilités des services

ACTIVITES	COMPETENCES	UTILISATION PGI OPEN LINE
<p>2.1 Suivi administratif de l'activité de production</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des approvisionnements et des stocks - Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service - Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité - Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks – - Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production - Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation – - Mettre à disposition des plannings d'activités actualisés 	<p>Module de gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandes de prix, commandes, bons de réception, factures - Procédures d'approvisionnement - Mise à jour du fichier des fournisseurs, des contacts fournisseurs <p>Module CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités d'achat - Suivi des actions et événements avec les fournisseurs <p>Module de comptabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des factures d'achat

<p>2.2. Suivi financier de l'activité de production</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des décaissements - Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers - Préparation de la déclaration de TVA 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir un état de rapprochement – - Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires - Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA - Etablir un état périodique de trésorerie - Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation 	<p>Module de comptabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lettrage des comptes - Situation des comptes de trésorerie - Echéanciers fournisseurs et règlements - Déclaration de TVA <p>Module de gestion commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Echéanciers fournisseurs – Règlements - Décaissements
<p>2.3 Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques - Gestion des petites fournitures et consommables - Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.) - Organisation des réunions en présentiel ou à distance - Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation - Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat 	<p>Module de gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maintenance SAV : Suivi des incidents et contrats de maintenance - Plannings - Evènements - Documents et relatifs aux achats et procédures d'approvisionnement <p>Module Immobilisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amortissements et provisions - Acquisitions et cessions de matériel
<p>SAVOIRS ASSOCIES DE GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'approvisionnement et la gestion des stocks - Les fournisseurs et les règlements - La chaîne des documents liés aux achats - Les achats - Les décaissements - Les outils de planification des tâches - La taxe sur la valeur ajoutée La trésorerie - Les notions d'amortissement et de provision - Le bilan et le compte de résultat - Le maintien fonctionnel des espaces de travail hors production 	<p>L'approvisionnement concerne les achats de biens et de services nécessaires à l'activité productive de l'entreprise. La gestion des stocks (de matières premières, de marchandises et de produits finis) conduit à aborder les notions de coûts (d'achat, de production et de revient), d'inventaire (physique et en valeur) et d'indicateurs de suivi (fiche de stock, stock minimum). La chaîne des documents liés aux achats s'étend de la demande de devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières obtenues, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Les fournisseurs et les règlements comprennent la recherche de fournisseurs, les différents modes de règlement (hors effets de commerce), les échéanciers, le lettrage des comptes et la justification des soldes. Le suivi des achats et des décaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable, la logique de la partie double et les fondements de la classification du plan comptable. La trésorerie intègre les encaissements (y compris les subventions) et décaissements, le contrôle de caisse, les situations périodiques de trésorerie et les rapprochements bancaires. L'analyse de l'équilibre financier et de la situation économique nécessite d'avoir saisi le sens des notions d'amortissement, de provision, de charges décaissées et de charges non décaissées. Elle est menée à partir du rapprochement des grandes masses du bilan, du compte de résultat et de la situation de trésorerie. Le maintien fonctionnel des espaces comprend l'ergonomie, la signalétique et la sécurité des locaux.</p>
<p>SAVOIRS JURIDIQUES ET ECONOMIQUES</p>	<p>Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation</p>	<p>Le cadre réglementaire de l'activité productive de l'organisation comprend le droit des contrats, (la protection des données personnelles . Le cadre économique de l'activité productive de l'organisation comprend les choix de l'entreprise en matière de production, les performances et objectifs , l'influence du numérique sur la production, les choix de consommation</p>
<p>SAVOIRS LIES A LA COMMUNICATION ET AU NUMERIQUE</p>	<p>La gestion de l'information comprend la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (GED et EDI, contrôles d'accès, charte de bonne conduite, Nétiquette et RGPD, certificat et signature électronique) et les modes de classement, d'archivage (codification, arborescence et protocole visant à nommer les fichiers) et de sauvegarde. Ces savoirs intègrent les notions de compression, d'indexation, de classement, d'archivage et de sauvegarde des documents.</p> <p>Les outils au service du travail collaboratif mobilisés sont l'espace de partage, l'agenda partagé, la messagerie, la réunion en ligne, la visio-conférence, l'espace de travail collaboratif.</p>	
<p>BASES UTILISABLES</p>	<p>JUPITER MEDIA (le module de comptabilité permet de consulter le bilan et le compte de résultat en temps réel) CONTROL RESET - BUROMOD</p>	

POLE 3 ADMINISTRER LE PERSONNEL

Apporter un soutien opérationnel à son supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines en matière d'administration du personnel.
Suivre au quotidien les opérations courantes relatives au personnel en conformité avec la législation et dans le respect des délais impartis et des consignes fixées, en particulier celles relatives à la gestion de la paie et aux relations sociales.
Exercer et organiser les activités dans le respect de la confidentialité, des exigences de loyauté et d'éthique professionnelles liées au poste.

CONDITIONS D'EXERCICE

Données et informations disponibles

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

Equipements

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

RÉSULTATS ATTENDUS

Les informations destinées au personnel sont fiables, transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité
Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées conformément à la législation sociale et à la réglementation en vigueur
Les temps de présence et d'absence sont décomptés, les déplacements sont organisés et contrôlés, les plannings de présence tenus à jour
Les actions de formation sont planifiées et suivies
La paie et les déclarations sociales sont réalisées et comptabilisées dans les délais de rigueur
Les bulletins de paie sont transmis aux salariés, archivés et sécurisés
Les tableaux de bord sociaux sont actualisés et mis en forme en vue d'être présenté

ACTIVITES	COMPETENCES	UTILISATION PGI OPEN LINE
3.1. Suivi de la carrière du personnel <ul style="list-style-type: none">- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels- Tenue des dossiers des personnels- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none">- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel- Actualiser les bases d'information relatives au personnel- Organiser des actions de formation	Module de paie <ul style="list-style-type: none">- Fichier des salariés- Documents administratifs – DPAE – Saisie des contrats (à partir de modèles)- Absences – Formations DIF ou CPF

<p>3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des temps de travail des personnels - Préparation et suivi des déplacements des personnels - Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation - Organiser les déplacements des personnels - Contrôler les états de frais - Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie - Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI 	<p>Module de gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saisie des temps et des variables de paie - Barèmes et commissions des commerciaux <p>Module de paie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des absences - Saisie des variables de paie - Edition des bulletins de paie et des déclarations sociales - Transfert en comptabilité <p>Module de comptabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des éléments de la paie
<p>3.3 Participation à l'activité sociale de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication des informations sociales à destination des personnels - Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles - Mise à jour de tableaux de bord sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels - Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles - Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion - Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation 	<p>Module de paie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création et édition de documents administratifs en direct ou à partir de modèles (Notes de services, attestations diverses ...) - Tableau de bord (répartition des salariés, des effectifs, congés payés, absences)
<p>SAVOIRS ASSOCIES DE GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le fonctionnement de l'organisation - La gestion des agendas - Les budgets - Le bulletin de paie - La gestion administrative de la formation – - Les tableaux de bord sociaux 	<p>Le fonctionnement de l'organisation intègre les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, les chartes et la structuration de l'organisation (organigramme et modes de coordination).</p> <p>La gestion des budgets suppose la compréhension de leurs modalités de construction ainsi que l'analyse des écarts entre budgets prévisionnels et budgets réalisés. Elle concerne en particulier la formation, les déplacements des personnels, les actions sociales et culturelles de l'organisation.</p> <p>Le bulletin de paie est appréhendé dans ses grandes composantes.</p> <p>La gestion administrative de la formation inclut l'organisation logistique et le suivi de tout type de formation (présentiel, et/ou à distance).</p> <p>Les tableaux de bord sociaux intègrent la notion d'indicateurs et leur représentation graphique</p>
<p>SAVOIRS JURIDIQUES ET ECONOMIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels - La législation sociale - Les accords collectifs et conventions collectives de travail 	<p>Le cadre réglementaire de l'activité productive de l'organisation comprend le droit des contrats, (la protection des données personnelles . Le cadre économique de l'activité productive de l'organisation comprend les choix de l'entreprise en matière de production, les performances et objectifs , l'influence du numérique sur la production, les choix de consommation</p>
<p>SAVOIRS LIES A LA COMMUNICATION ET AU NUMERIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances - Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives - Les outils ou services de communication numérique - Le système d'information ressources humaines 	<p>Ces savoirs intègrent la réalisation d'annonces en matière de recrutement, d'intégration, de départ des personnels, l'actualisation de fiches de postes, la rédaction de convocations à des entretiens, l'information sociale légale, la rédaction de notes d'information et de service.</p> <p>Ces savoirs nécessitent l'utilisation d'outils ou de services numériques pour communiquer.</p> <p>Les principes de fonctionnement et d'utilisation de ces outils numériques nécessitent également l'utilisation et la maîtrise de fonctions simples de mise en pages et de mise en forme d'un document pour répondre à un objectif de diffusion.</p> <p>Le système d'information aborde les moyens numériques de collecter, stocker, traiter, organiser et diffuser les données ressources humaines dans des environnements numériques sécurisés.</p>
<p>BASES UTILISABLES</p>	<p>JUPITER MEDIA préconisée car seule base ayant la totalité des modules complétée CONTROL RESET - BUROMOD</p>	

REGLEMENT D'EXAMEN (hors épreuves facultatives)

Baccalauréat professionnel Spécialité : ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITÉS			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	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E1 - Epreuve scientifique et technique		2					
Sous-épreuve E 11 Economie-droit (**)	U11	1	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF
Sous-épreuve E 12 Mathématiques (**)	U12	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h	CCF
E2 - Etude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production	U2	4	Ponctuel écrit	3 h 30	Ponctuel écrit	3 h 30	CCF
E3 - Pratiques professionnelles d'assistance à la gestion des organisations		8					
Sous-épreuve E 31 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	U31	4	CCF		Ponctuel oral et pratique	45 min	CCF

A

Baccalauréat professionnel Spécialité : ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITÉS			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
Sous-épreuve E 32 Administration du personnel	U32	3	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E 33 Prévention-santé-environnement (**)	U33	1	Ponctuel écrit	2 h	2 h	2 h	CCF
E4 - Epreuve de langues vivantes		4					
Sous-épreuve E41 Langues vivantes 1 (**)	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
Sous-épreuve E42 Langues vivantes 2 (**)	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
E5 - Epreuve de Français et Histoire - géographie et éducation civique		5					
Sous-épreuve E51 Français (**)	U51	2,5	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF
Sous-épreuve E52 Histoire-géographie et éducation civique (**)	U52	2,5	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF
E6 - Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques**	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30	CCF
E7 - Epreuve d'Education physique et sportive (**)	U7	1	CCF		Ponctuel pratique		CCF