

# Baccalauréat professionnel AGOrA • Grilles de suivi des compétences mises en œuvre en PFMP

## Pôle 1 > Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Activités	Compétences		Critères d'évaluation	P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>									
Accueil et renseignement	1.1.1	Identifier les caractéristiques de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>- Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie...)</li> <li>- Fiabilité de l'information recueillie</li> <li>- Efficacité de la prise de notes</li> <li>- Respect des règles de sécurité et de confidentialité</li> </ul>						
Prise en charge de la demande	1.1.2	Apporter une réponse adaptée à la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de la réponse apportée à la demande</li> </ul>						
Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation	1.1.3	Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique</li> </ul>						
Assistance et suivi des opérations de prospection	1.1.4	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels</li> </ul>						
<b>1.2 - Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>									
Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	1.2.1	Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures et des normes</li> <li>- Respect des délais impartis</li> </ul>						
Traitement de la livraison et de la facturation	1.2.2	Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI)</li> </ul>						
Traitement des encaissements	1.2.3	Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurisation des encaissements</li> <li>- Conformité des enregistrements</li> </ul>						
Traitement des réclamations et des litiges	1.2.4	Assurer le suivi des relances clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de la réponse apportée à une réclamation</li> <li>- Qualité de la rédaction des écrits commerciaux</li> </ul>						
<b>1.3 - Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>									
Mise à jour des dossiers	1.3.1	Mettre à jour l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des mises à jour effectuées</li> </ul>						
Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »	1.3.2	Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence des anomalies signalées</li> </ul>						
Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	1.3.3	Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données</li> </ul>						
Mise à jour des données du site internet de l'organisation	1.3.4	Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adéquation des données publiées aux attentes des tiers</li> </ul>						

# Baccalauréat professionnel AGOrA • Grilles de suivi des compétences mises en œuvre en PFMP

## Pôle 2 > Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

Activités		Compétences		Critères d'évaluation		P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>2.1 - Suivi administratif de l'activité de production</b>											
Suivi des approvisionnements et des stocks	2.1.1	Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives - Respect des procédures et des normes								
	2.1.2	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	- Conformité des enregistrements								
Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	2.1.3	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	- Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté								
Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	2.1.4	Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation									
Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	2.1.5	Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	- Cohérence et fiabilité du planning - Respect des délais impartis								
<b>2.2 - Suivi financier de l'activité de production</b>											
Suivi des décaissements	2.2.1	Établir un état de rapprochement	- Exactitude de l'état de rapprochement								
	2.2.2	Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	- Respect des procédures et des normes - Sécurisation des décaissements								
	2.2.3	Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	- Conformité des enregistrements								
Préparation de la déclaration de TVA	2.2.4	Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA	- Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA								
Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers	2.2.5	Établir un état périodique de trésorerie	- Exactitude de la situation de trésorerie								
	2.2.6	Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	- Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation								
<b>2.3 - Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail</b>											
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...) Organisation des réunions en présentiel ou à distance	2.3.1	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	- Efficacité de l'organisation mise en place - Prise en compte des aléas techniques et organisationnels								
Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs...)	2.3.2	Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	- Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données - Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation								

# Baccalauréat professionnel AGOrA • Grilles de suivi des compétences mises en œuvre en PFMP

## Pôle 3 > Administration du personnel

Activités		Compétences		Critères d'évaluation		P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>3.1 - Suivi de la carrière du personnel</b>											
Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels	3.1.1	Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>- Respect des procédures et des normes</li> <li>- Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail</li> </ul>								
Tenue des dossiers des personnels	3.1.2	Actualiser les bases d'information relatives au personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données</li> <li>- Rigueur de l'actualisation des bases de données</li> </ul>								
Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	3.1.3	Organiser des actions de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des documents administratifs produits</li> </ul>								
<b>3.2 - Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel</b>											
Suivi des temps de travail des personnels	3.2.1	Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cohérence des plannings</li> </ul>								
Préparation et suivi des déplacements des personnels	3.2.2	Organiser les déplacements des personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels</li> </ul>								
	3.2.3	Contrôler les états de frais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires</li> <li>- Efficacité dans l'utilisation d'un tableur</li> <li>- Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné</li> </ul>								
Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales	3.2.4	Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie</li> </ul>								
	3.2.5	Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité des enregistrements</li> <li>- Détection et signalement des anomalies</li> </ul>								
<b>3.3 - Participation à l'activité sociale de l'organisation</b>											
Communication des informations sociales à destination des personnels	3.3.1	Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>- Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés</li> <li>- Fiabilité des mises à jour effectuées</li> </ul>								
Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles	3.3.2	Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale</li> </ul>								
Mise à jour de tableaux de bord sociaux	3.3.3	Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO</li> </ul>								
	3.3.4	Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus</li> </ul>								