

# **MATRICE GÉNÉRIQUE DES BLOCS DE COMPÉTENCES**

## **BAC PROFESSIONNEL AGOrA**



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

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

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

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

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	CRITÈRES
<b>1.1. PRÉPARATION ET PRISE EN CHARGE DE LA RELATION AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU L'ADHÉRENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et renseignement</li> <li>• Prise en charge de la demande</li> <li>• Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation</li> <li>• Assistance et suivi des opérations de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques de la demande</li> <li>• Apporter une réponse adaptée à la demande</li> <li>• Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés</li> <li>• Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</li> </ul>	<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, etc.)</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> <li>• Pertinence de la réponse apportée à la demande</li> <li>• Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels</li> <li>• Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique</li> </ul>
<b>1.2. TRAITEMENT DES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES ET DE GESTION LIÉES AUX RELATIONS AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU L'ADHÉRENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des devis, commandes, contrats, conventions</li> <li>• Traitement de la livraison et de la facturation</li> <li>• Traitement des encaissements</li> <li>• Traitement des réclamations et des litiges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »</li> <li>• Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique</li> <li>• Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> <li>• Assurer le suivi des relances clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures et des normes</li> <li>• Respect des délais impartis</li> <li>• Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI)</li> <li>• Sécurisation des encaissements</li> <li>• Conformité des enregistrements</li> <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'USAGER OU L'ADHÉRENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des dossiers</li> <li>• Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »</li> <li>• Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux</li> <li>• Mise à jour des données du site internet de l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour l'information</li> <li>• Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information</li> <li>• Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites</li> <li>• Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilité des mises à jour effectuées</li> <li>• Pertinence des anomalies signalées</li> <li>• Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données</li> <li>• Adéquation des données publiées aux attentes des tiers</li> </ul>
SAVOIRS ASSOCIÉS	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES	
<b>Savoirs de gestion :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relation « client » dans les organisations</li> <li>• Les actions de promotion et de prospection</li> <li>• La chaîne des documents liés aux ventes</li> <li>• Les ventes et les encaissements</li> <li>• Le suivi de la relation « client »</li> <li>• Les tableaux de bord « commerciaux »</li> </ul>	<p>La relation « client » dans les organisations prend en compte les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, la démarche qualité et l'évaluation de la satisfaction du « client ».</p> <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. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, 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.</p> <p>Pour les associations et les mutuelles, on distingue ce qui relève des adhésions de ce qui relève de la vente de biens ou services.</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.</p> <p>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>	



SAVOIRS ASSOCIES	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES
<p>Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du baccalauréat professionnel) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires</li> <li>• La contractualisation de la relation « client »</li> <li>• Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web</li> </ul>	<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 liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'écoute active</li> <li>• La communication « client »</li> <li>• La gestion de l'information</li> <li>• Les réseaux sociaux numériques</li> <li>• Le site internet</li> </ul>	<p>L'écoute active s'appuie sur les notions de demande et de besoin, les techniques de questionnement et de reformulation ainsi que les aspects de communication verbale et non verbale.</p> <p>La communication « client » permet d'aborder les techniques de prise de notes, la présentation et la rédaction d'une lettre commerciale, les spécificités des messages propres à chaque canal de communication professionnelle (face à face, téléphone, courriel, SMS, etc.) ainsi que les particularités de chaque support de communication « client » imprimé (plaquette/flyer, courrier publicitaire, newsletter, affiche, etc.).</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. Ces outils nécessitent la maîtrise de fonctions simples d'une application pour produire des contenus majoritairement textuels associés à une image, un son ou une vidéo.</p> <p>Les principes de fonctionnement et d'utilisation des réseaux sociaux numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation « client » sont abordés au travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ;</li> <li>- des outils de publication : blog, wiki ;</li> <li>- des réseaux sociaux professionnels ;</li> <li>- du partage de vidéos et photos.</li> </ul> <p>Pour le site internet, sont concernées les notions de base associées (protocole http, url, lien hypertexte, nom de domaine, etc.), la structuration du site internet et les mentions obligatoires, le référencement du site et la génération de contenu dans le cadre de l'actualisation du site.</p>



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

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

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	CRITÈRES
<b>2.1. SUIVI ADMINISTRATIF DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des approvisionnements et des stocks</li> <li>Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service</li> <li>Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité</li> <li>Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks</li> <li>Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> <li>Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production</li> <li>Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation</li> <li>Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés</li> </ul>	<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>Conformité des enregistrements</li> <li>Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté</li> <li>Cohérence et fiabilité du planning</li> <li>Respect des délais impartis</li> </ul>
<b>2.2. SUIVI FINANCIER DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des décaissements</li> <li>Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers</li> <li>Préparation de la déclaration de TVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un état de rapprochement</li> <li>Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires</li> <li>Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> <li>Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA</li> <li>Établir un état périodique de trésorerie</li> <li>Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exactitude de l'état de rapprochement</li> <li>Respect des procédures et des normes</li> <li>Conformité des enregistrements</li> <li>Sécurisation des décaissements</li> <li>Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA</li> <li>Exactitude de la situation de trésorerie</li> <li>Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation</li> </ul>
<b>2.3. GESTION OPÉRATIONNELLE DES ESPACES (PHYSIQUES ET VIRTUELS) DE TRAVAIL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques</li> <li>Gestion des petites fournitures et consommables</li> <li>Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)</li> <li>Organisation des réunions en présentiel ou à distance</li> <li>Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation</li> <li>Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficacité de l'organisation mise en place</li> <li>Prise en compte des aléas techniques et organisationnels</li> <li>Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données</li> <li>Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation</li> </ul>
SAVOIRS ASSOCIÉS	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES	
<b>Savoirs de gestion :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'approvisionnement et la gestion des stocks</li> <li>Les fournisseurs et les règlements</li> <li>La chaîne des documents liés aux achats</li> <li>Les achats</li> <li>Les décaissements</li> <li>Les outils de planification des tâches</li> <li>La taxe sur la valeur ajoutée</li> <li>La trésorerie</li> <li>Les notions d'amortissement et de provision</li> <li>Le bilan et le compte de résultat</li> <li>Le maintien fonctionnel des espaces de travail hors production</li> </ul>	<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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La trésorerie intègre les encaissements (y compris les subventions) et décaissements, le contrôle de caisse, les situations périodiques de trésorerie et les rapprochements bancaires.</p> <p>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.</p> <p>Le maintien fonctionnel des espaces comprend l'ergonomie, la signalétique et la sécurité des locaux.</p>	

SAVOIRS ASSOCIES	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES
<p>Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du baccalauréat professionnel) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation</li> </ul>	<p>Le cadre réglementaire de l'activité productive de l'organisation comprend le droit des contrats (parties, objet, droits et obligations des parties, information du vendeur, responsabilité contractuelle), la protection des données personnelles (dans le cadre du e-commerce, traitement et utilisation des données personnelles collectées).</p> <p>Le cadre économique de l'activité productive de l'organisation comprend les choix de l'entreprise en matière de production, les performances et objectifs (économiques, sociaux et environnementaux), l'influence du numérique sur la production, les choix de consommation (développement durable et e-commerce) et leur influence sur la production.</p>
<p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires</li> <li>Gestion de l'information</li> <li>Les outils au service du travail collaboratif</li> </ul>	<p>Aux codes, normes, usages et lexiques professionnels de la communication orale et écrite s'ajoutent ceux directement liés aux spécificités des différents secteurs d'activité. Les techniques de prise de notes font partie des savoirs liés à la communication.</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>

## Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

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

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

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

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

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	CRITÈRES
<p><b>3.1. SUIVI DE LA CARRIÈRE DU PERSONNEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels</li> <li>• Tenue des dossiers des personnels</li> <li>• Préparation et suivi des actions de formation professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel</li> <li>• Actualiser les bases d'information relatives au personnel</li> <li>• Organiser des actions de formation</li> </ul>	<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> <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> <li>• Fiabilité des documents administratifs produits</li> </ul>
<p><b>3.2. SUIVI ORGANISATIONNEL ET FINANCIER DE L'ACTIVITÉ DU PERSONNEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des temps de travail des personnels</li> <li>• Préparation et suivi des déplacements des personnels</li> <li>• Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation</li> <li>• Organiser les déplacements des personnels</li> <li>• Contrôler les états de frais</li> <li>• Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie</li> <li>• Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohérence des plannings</li> <li>• Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels</li> <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> <li>• Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie</li> <li>• Conformité des enregistrements</li> <li>• Détection et signalement des anomalies</li> </ul>
<p><b>3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication des informations sociales à destination des personnels</li> <li>• Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles</li> <li>• Mise à jour de tableaux de bord sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels</li> <li>• Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles</li> <li>• Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion</li> <li>• Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>• Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO</li> <li>• Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés</li> <li>• Fiabilité des mises à jour effectuées</li> <li>• Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale</li> <li>• Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus.</li> </ul>
SAVOIRS ASSOCIES	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES	
<p>Savoirs de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fonctionnement de l'organisation</li> <li>• La gestion des agendas</li> <li>• Les budgets</li> <li>• Le bulletin de paie</li> <li>• La gestion administrative de la formation</li> <li>• Les tableaux de bord sociaux</li> </ul>	<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. Dans le cadre de ce bloc de compétences, 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>	



SAVOIRS ASSOCIES	INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES
<p>Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du baccalauréat professionnel) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels</li> <li>• La législation sociale</li> <li>• Les accords collectifs et conventions collectives de travail</li> </ul>	<p>L'utilisation professionnelle du numérique nécessite la connaissance des droits et obligations des salariés dans ce domaine au sein de l'organisation (sécurité, confidentialité des données, droit des personnes, responsabilité des acteurs traitants des données etc.).</p> <p>La législation sociale couvre les éléments relatifs au recrutement (ajustement entre ressources actuelles et besoins futurs, les différents modes de recrutement, y compris le e-recrutement, le principe de non-discrimination), au suivi de carrière (statuts, contrats de travail, rémunération, durée et temps de travail, rupture du contrat, égalité professionnelle), à la formation professionnelle (objectifs et modalités, formation continue) et à la réglementation relative à la santé, la sécurité et les conditions de travail.</p> <p>La relation collective au travail comprend la négociation collective, la représentation des salariés (élections professionnelles, institutions représentatives du personnel).</p>
<p>Savoirs liés à la communication et au numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives</li> <li>• Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives</li> <li>• Les outils ou services de communication numérique</li> <li>• Le système d'information ressources humaines</li> </ul>	<p>Ces savoirs intègrent, dans le respect des chartes, des normes de qualité et des lois, 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. Les principes de fonctionnement et d'utilisation de ces outils numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation avec les personnels sont abordés au travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ;</li> <li>- des réseaux sociaux internes à l'organisation ;</li> <li>- du partage de vidéos et photos.</li> </ul> <p>Ils 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>

