

# 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>	<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>
<p>Passer commande à des fournisseurs</p>	<p>Conformité des commandes aux ordres d'achat</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>	
Assurer des règlements à des fournisseurs	Conformité des règlements	<p><b>Résultats attendus</b> Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties</p>

**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	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées.</p>

**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	Résultats attendus
Assurer le traitement de devis et de commandes	Respect des contraintes techniques et commerciales liées à la demande du client	<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>

**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>	
Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel	Qualité de la transmission et respect de la confidentialité	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>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>	<p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation annulée ou reportée</li> <li>- Formation ne répondant pas aux objectifs</li> <li>- Dépassement de budget</li> <li>- Demande non prévue dans le plan</li> </ul>
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 paye</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**

<b>Données de la situation</b>	<b>Savoirs associés</b>	<b>Performance attendue</b>
<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>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	<b>Résultats attendus</b>
<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	Résultats attendus
Mettre à jour des indicateurs sociaux	Exactitude et lisibilité des indicateurs	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.

**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>	<b>Résultats attendus</b>
Produire des supports associés aux procédures santé - sécurité	Cohérence et lisibilité des supports	Les supports associés aux procédures santé - sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés.

**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>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
<p>Traiter les appels entrants et sortants</p>	<p>Qualité et fiabilité du traitement des appels</p>	<p>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**

<b>Données de la situation</b>	<b>Savoirs associés</b>	<b>Performance attendue</b>
<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'écarts 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></p> <p>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 organiseurs 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'écart 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'écart 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>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>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	
Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet	Adaptation des réunions aux étapes et objectifs du projet	<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
<p>Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet</p>	<p>Disponibilité des moyens matériels</p>	<p>La logistique matérielle du projet est assurée.</p>

**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.