

**BLOC DE COMPETENCES 1 – GERER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHERENTS****1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent**

PFMP 1

PFMP 2

PFMP 3

PFMP 4

PFMP 5

PFMP 6

Compétences

Indicateurs d'évaluation

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

Novice

Débrouillé

Averti

Expert

- Identifier les caractéristiques de la demande

- Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives

- Apporter une réponse adaptée à la demande

- Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.)

- Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés

- Fiabilité de l'information recueillie
- Efficacité de la prise de notes
- Respect des règles de sécurité et de confidentialité

- Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection

- Pertinence de la réponse apportée à la demande
- Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels

- Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »

- Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique

**Commentaires**

Suivi des compétences Bac AGOrA		Seconde				Première				Terminale							
BLOC DE COMPETENCES 1 – GERER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHERENTS																	
1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent		PFMP 1		PFMP 2		PFMP 3		PFMP 4		PFMP 5		PFMP 6					
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
- Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	- Respect des procédures et des normes - Respect des délais impartis - Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI) - Sécurisation des encaissements																
- Assurer le suivi des relances clients	- Conformité des enregistrements - Pertinence de la réponse apportée à une réclamation - Qualité de la rédaction des écrits commerciaux																
<b>COMMENTAIRES</b>																	

Suivi des compétences Bac AGOrA		Seconde				Première				Terminale							
BLOC DE COMPETENCES 1 – GERER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHERENTS																	
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent		PFMP 1		PFMP 2		PFMP 3		PFMP 4		PFMP 5		PFMP 6					
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
- Mettre à jour l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des mises à jour effectuées</li> <li>- Pertinence des anomalies signalées</li> <li>- Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données</li> <li>- Adéquation des données publiées aux attentes des tiers</li> </ul>																
- Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information																	
- Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés																	
- Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)																	
<b>COMMENTAIRES</b>																	

Suivi des compétences Bac AGOrA		Seconde				Première				Terminale								
BLOC DE COMPETENCES 2 – Organisation et suivi de l’activité de production (de biens ou de services)																		
2.1. Suivi administratif de l’activité de production		PFMP 1		PFMP 2		PFMP 3		PFMP 4		PFMP 5		PFMP 6						
Compétences	Indicateurs d’évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	
		- Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de la langue française écrite</li> <li>- Respect des procédures et des normes Conformité des enregistrements</li> <li>- Pertinence et exactitude de l’information saisie dans le support adapté</li> <li>- Cohérence et fiabilité du planning</li> <li>- Respect des délais impartis</li> </ul>															
- Assurer le suivi des enregistrements des factures d’achats à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI																		
- Actualiser les bases de données internes nécessaires à l’activité de production																		
- Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l’activité de production de l’organisation																		
- Mettre à disposition des plannings d’activité actualisés																		
<b>COMMENTAIRES</b>																		

Suiv de scompétences Bac AGOrA		Seconde				Première				Terminale									
BLOC DE COMPETENCES 2 – Organisation et suivi de l’activité de production (de biens ou de services)																			
2.2. Suivi financier de l’activité de production		PFMP 1		PFMP 2		PFMP 3		PFMP 4		PFMP 5		PFMP 6							
Compétences	Indicateurs d’évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert		
		- Établir un état de rapprochement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude de l'Etat de rapprochement</li> <li>- Respect des procédures et des normes Conformité des enregistrements Sécurisation des décaissements</li> <li>- Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA</li> <li>- Exactitude de la situation de trésorerie</li> <li>- Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation</li> </ul>																
- Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires																			
- Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI																			
- Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA																			
- Établir un état périodique de trésorerie																			
- Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation																			
<b>COMMENTAIRES</b>																			

# Evaluation Bac AGOrA

## Seconde

## Première

## Terminale

### BLOC DE COMPETENCES 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

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

Compétences	Indicateurs d'évaluation	PFMP 1				PFMP 2				PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
		Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
- Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	- Efficacité de l'organisation mise en place - Prise en compte des aléas techniques et organisationnels - Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données																								
- Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	- Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation																								
<b>COMMENTAIRES</b>																									

# Evaluation Bac AGOrA

## Seconde

## Première

## Terminale

### BLOC DE COMPETENCES 3 – Administration du personnel

#### 3.1. Suivi de la carrière du personnel

#### PFMP 1

#### PFMP 2

#### PFMP 3

#### PFMP 4

#### PFMP 5

#### PFMP 6

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
		- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	- Maîtrise de la langue française écrite - Respect des procédures et des normes - Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail																						
- Actualiser les bases d'information relatives au personnel	- Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données																								
- Organiser des actions de formation	- Rigueur de l'actualisation des bases de données - Fiabilité des documents administratifs produits																								
<b>COMMENTAIRES</b>																									

# Evaluation Bac AGOrA

## Seconde

## Première

## Terminale

### BLOC DE COMPETENCES 3 – Administration du personnel

#### 3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel

Compétences	Indicateurs d'évaluation	PFMP 1				PFMP 2				PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
		Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
- Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation	- Cohérence des plannings - Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels																								
- Organiser les déplacements des personnels	- Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires - Efficacité dans l'utilisation d'un tableur																								
- Contrôler les états de frais	- Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné																								
- Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie	- Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie - Conformité des enregistrements																								
- Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	- Détection et signalement des anomalies																								
<b>COMMENTAIRES</b>																									



# Evaluation Bac AGOrA

Seconde

Première

Terminale

## BLOC DE COMPETENCES 3 – Administration du personnel

### 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

		PFMP 1				PFMP 2				PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
- Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels	- Maîtrise de la langue française écrite et orale																								
- Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles	- Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO - Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés																								
- Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion	- Fiabilité des mises à jour effectuées - Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale																								
- Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	- Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus.																								
<b>COMMENTAIRES</b>																									