

RÉFÉRENTIEL COMMUN DE CERTIFICATION

A 1 – GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

A1.1 Recherche de clientèle et contact

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T11.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle	<p>C111.1. Définir et mettre en place une méthode de prospection</p> <p>C111.2. Élaborer les documents nécessaires au suivi de la prospection</p> <p>C111.3. Repérer et qualifier les prospects français ou étrangers</p> <p>C111.4. Réaliser ou faire réaliser des documents commerciaux nécessaires à la prospection clientèle</p> <p>C111.5. Tenir à jour les données prospects</p> <p>C111.6. Présenter l'offre commerciale de l'entreprise par écrit</p>	<p>AP111.1. Apprécier le caractère confidentiel des informations sur le client, collectées et traitées</p> <p>AP111.2. Respecter la confidentialité des informations sur les clients</p> <p>AP111.3. Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les clients</p>	<p>S11.1. L'identification de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarche mercatique - Typologie de clientèle - Segmentation - Variables explicatives du comportement d'achat - Décision d'achat : intervenants et processus <p>S11.2. La prospection et la qualification des prospects</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources principales d'information sur la clientèle - Types d'information de la clientèle : identification, qualification, relation, information comportementale - Prospection : prospect, plan, méthodes, outils d'évaluation 	<p>Une analyse de la situation commerciale, l'identification de la cible et le choix d'une méthode de prospection</p> <p>Un mode opératoire de la prospection choisie</p> <p>Des documents nécessaires à la prospection</p> <p>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel de l'extrait de la base de données commerciales</p> <p>La formulation de requêtes d'interrogation de la base de données</p> <p>La mise à jour de la base de données de l'entreprise</p> <p>Des documents de présentation de l'offre commerciale</p>
T11.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres	<p>C112.1. Repérer et sélectionner les appels d'offres</p> <p>C112.2. Coordonner les acteurs internes concernés</p> <p>C112.3. Collecter les informations auprès des acteurs externes</p> <p>C112.4. Constituer le dossier de réponse en respectant la procédure</p> <p>C112.5 Concevoir des tableaux de suivi des appels d'offres</p>	<p>AP112.1. Associer les bonnes personnes à la réalisation des tâches</p> <p>AP112.2. Faciliter la communication et la collaboration entre les acteurs internes concernés par la réponse à l'appel d'offre</p> <p>AP112.3 Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les appels d'offres</p> <p>AP112.4. Veiller au respect des délais lors de la procédure d'appel d'offres</p>	<p>S11.3 La présentation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offre commerciale : objet, caractéristiques, structure et mise en forme - Documents d'information commerciale : lettres, prospectus, plaquettes, catalogue <p>S11.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels d'offres - Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres 	<p>Une analyse des appels d'offres et une liste des appels sélectionnés</p> <p>Des outils de coordination des acteurs internes et de suivi pour préparer la réponse et leur exploitation</p> <p>Des courriers de demande de référence à des acteurs externes</p> <p>La vérification de la conformité du contenu du dossier de réponse</p>

Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.1 :

Des informations sur les produits, les prix et les conditions générales de ventes, les prospects, les clients, l'entreprise susceptible de répondre à l'appel d'offres (produits, contraintes, ressources...) et sur les organisations qui émettent les appels d'offres.

Des appels d'offres. Un accès à Internet et intranet. Une documentation commerciale interne et externe.

Un extrait du schéma relationnel du domaine commercial.

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

A1.2 Administration des ventes

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T12.1 Préparation de propositions commerciales	C121.1. Collecter les informations nécessaires C121.2. Élaborer une proposition commerciale C121.3. Mettre en forme cette offre commerciale C121.4. Assurer le suivi de l'offre commerciale	AP121.1. Véhiculer une image positive, valorisante et fidèle de l'entreprise AP121.2. S'exprimer avec souplesse et assertivité dans les contacts avec le client (par téléphone, par courriel...)	S12.1. De la proposition commerciale au règlement - Documents commerciaux : commande, bon de livraison, devis, facture - Conditions générales de vente - Incoterms - Fonctionnalités du module de gestion commerciale du PGI - Outils de suivi des livraisons - Traçabilité du produit - Balance âgée	Une proposition commerciale Des outils de suivi de l'offre commerciale et leur exploitation Des plans d'appels, de courriers de relance La conduite d'un entretien téléphonique de relance
T12.2 Préparation des contrats commerciaux	C122.1. Rédiger et mettre en forme les différents contrats commerciaux en tenant compte des caractéristiques des clients C122.2. Vérifier la conformité des contrats commerciaux au droit et aux usages courants de l'entreprise et de la profession	AP122.1. Apprécier le caractère confidentiel des informations collectées et traitées AP122.2. Respecter les règles et usages propres aux écrits commerciaux	S12.2. L'aspect comptable et fiscal des relations avec la clientèle - Règle de la partie double - Écritures comptables relatives à la vente - Mécanisme de la TVA et de la TVA intra-communautaire, - Obligations liées à la TVA - Échéanciers - État de rapprochement	Des contrats commerciaux conformes : - à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession - aux caractéristiques du client
T12.3. Suivi des ventes et des livraisons	C123.1. Traiter les commandes clients C123.2. S'assurer du suivi de la mise en production C123.3. S'assurer du suivi de l'expédition C123.4. Suivre les livraisons C123.5. Vérifier la conformité de la livraison au bon de commande	AP123.1. Identifier les priorités et les commandes à forts enjeux AP123.2. Développer des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information AP123.3. Veiller au respect des délais de livraison AP123.4. Être réactif aux dysfonctionnements liés aux ventes et aux livraisons	S12.3. Les contrats commerciaux - Contrat commercial (type, forme, objet, caractéristiques, modèles) - Règles et usages spécifiques aux écrits commerciaux - Contentieux et procédure judiciaire	Des commandes client Des outils de suivi et de contrôle Des courriers aux clients et aux prestataires Des notes internes

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T12.4. Facturation et suivi des règlements et des relances	C124.1. Établir les factures de ventes et d'avoir C124.2. Contrôler les factures de ventes et d'avoir C124.3. Réaliser un état de suivi des règlements C124.4. Mettre en place et appliquer une procédure de relance clients	AP124.1. Être attentif aux situations de règlement à fort enjeu AP124.2 Être assertif dans les relances clients AP124.3. Faire preuve d'une écoute efficace		Des factures Des outils de suivi des règlements Une balance âgée Une procédure de relance La conduite d'un entretien téléphonique de relance Des lettres de relance
T12.5. Mise à jour et amélioration du système d'information client	C125.1. Collecter les informations client auprès des acteurs internes C125.2. Tenir à jour les données clients C125.3. Repérer les dysfonctionnements C125.4. Mettre en place une procédure d'amélioration du système d'information client	AP 125.2. Être rigoureux dans l'actualisation des données clients	S12.4. Le système d'information clients - Système d'information mercatique : place et rôle dans l'entreprise - Gestion de la relation client (GRC) - Information commerciale : nature et objet - PGI : principes et intérêt - Fonctionnalités avancées d'un tableur	La mise à jour du système d'information client L'identification de dysfonctionnements La mise en place d'une procédure d'amélioration du système d'information client
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.2 : La demande des prospects et des clients. Des informations sur les prospects, les clients et les conditions de vente. Un extrait du catalogue des produits. Des contrats commerciaux types. Une documentation juridique Des informations sur les commandes des clients, sur les livraisons et sur les produits. Des informations quantitatives sur la production, les disponibilités des ressources, les délais ; Des informations sur la traçabilité des produits en cours de livraison ; La procédure de relance Une balance âgée Des logiciels adaptés (texteur, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)</p>				

A1.3 Maintien et développement de la relation clientèle

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T13.1. Accueil, information et conseils	C131.1. Informer et conseiller le client ou l'orienter vers l'interlocuteur adéquat C131.2. Assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à l'accueil des clients	AP131.1. Faire preuve d'une écoute active AP131.2. Évaluer l'enjeu des demandes des clients AP131.3. Véhiculer une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec la clientèle AP131.4. S'adapter aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents AP131.5. Être clair et concis dans la communication avec les clients AP131.6. Faire preuve d'assertivité	S13.1. L'information et le conseil au client - Communication orale professionnelle orientée clients : accueil, technique d'entretien de face à face, techniques d'argumentation - Modèle de communication interculturelle - Pratiques culturelles S13.2 Les conditions matérielles de l'accueil - Aménagement de l'espace de travail	Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté Une proposition d'amélioration des conditions d'accueil
T13.2. Traitement et suivi des réclamations	C132.1. Traiter les réclamations ou orienter le client vers le service et l'interlocuteur compétents C132.2. S'assurer du suivi des réclamations transmises aux autres Services C132.3. Dresser un bilan des réclamations, alerter les services concernés et suggérer des solutions	AP132.1. Être attentif aux situations de réclamation de la clientèle à forts enjeux AP132.2. Être synthétique et précis dans la diffusion des informations sur la réclamation AP132.3. Être attentif aux délais de réponse AP132.4. Faire preuve d'empathie avec le client	S13.3. Les réclamations - Typologie des réclamations - Indicateurs et ratios de suivi des réclamations - Calcul des coûts de non qualité liés aux réclamations	Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté Des courriers de réponse aux réclamations Des outils de suivi et de contrôle des réclamations Une analyse des réclamations et un rapport
Ressources pour réaliser l'activité A1.3 Une situation contextualisée de communication assistant/client à observer et/ou à analyser ou à simuler en jeu de rôle Des règles ergonomiques. Un descriptif de la situation d'accueil. Des informations sur les clients. Un organigramme de l'entreprise. Une situation contextualisée de communication d'une réclamation de client à observer et/ou analyser ou à simuler en jeu de rôle. Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)				

A2 – GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

A2.1 Recherche et choix des fournisseurs

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T21.1. Étude des demandes d'achat	C211.1. Évaluer quantitativement et qualitativement les demandes d'achat C211.2. Élaborer un état prévisionnel des demandes d'achat	AP211.1. Être attentif aux priorités AP211.2. S'assurer du respect des normes et des standards de qualité AP212.3. Être en éveil sur la pertinence des achats	S21.1. Les achats - Typologie des achats - Distinction achat/approvisionnement - Critères d'évaluation de la demande d'achat	L'analyse méthodique des demandes comprenant notamment des critères d'évaluation pertinents Un état prévisionnel
T21.2. Recherche des fournisseurs pour référencement	C212.1. Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant des critères de recherche C212.2. Collecter les informations sur les fournisseurs C212.3. Qualifier les données sur les fournisseurs C212.4. Sélectionner pour référencement	AP212.1. Être rigoureux dans la qualification des données fournisseurs	S21.2. La sélection des fournisseurs - Critères de recherche - Procédures de référencement - Sources d'informations des achats - Sourçage - Types de certification des fournisseurs - Modalités de recherche des fournisseurs - Risques fournisseurs - Critères d'évaluation - Appel d'offres - Cahier des charges	Des critères de recherche pertinents Un choix argumenté des fournisseurs potentiels La mise à jour et l'enrichissement des informations sur les fournisseurs L'utilisation des critères de sélection pour retenir et qualifier les fournisseurs potentiels Des sources d'information pertinentes
T21.3. Comparaison des offres et sélection des fournisseurs	C213.1. Formuler l'appel d'offres auprès des fournisseurs référencés C213.2. S'assurer de la pertinence des offres et les compléter si besoin C213.3. Comparer les offres C213.4. Sélectionner des fournisseurs	AP213.1. Faire preuve de rigueur dans la comparaison des offres et la sélection des fournisseurs	- E-procurement, principes, enjeux, limites - Système d'information fournisseur	Des appels d'offres Critères de comparaison hiérarchisés Une étude comparative des offres Une proposition argumentée de choix de fournisseurs
T21.4. Mise à jour et amélioration du système d'information des fournisseurs	C214.1. Enrichir les dossiers fournisseurs	AP214.1. Être méthodique dans l'amélioration du système d'information des fournisseurs		Une mise à jour des dossiers fournisseurs
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A2.1. Les modalités d'approvisionnement de l'entreprise, l'état des demandes quantitatives et qualitatives émanant de différents services ou personnes, un état de l'utilisation effective des matériels ou des consommations de matière, les données relatives aux fournisseurs, aux produits et à l'état des stocks L'état des demandes, le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les sources d'information concernant les fournisseurs, les informations disponibles sur les fournisseurs Les critères de référencement L'état des demandes d'achat, le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les contraintes contingentes d'approvisionnement, les informations disponibles sur les fournisseurs, les offres des fournisseurs Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)</p>				

A2.2 Achat de biens et prestations de services

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T22.1. Préparation de la négociation des contrats	C221.1. Élaborer un plan de négociation à partir de l'analyse des offres sélectionnées C221.2. Organiser et planifier les contacts avec les fournisseurs	AP221.1. Prendre en considération les intérêts de l'entreprise AP221.2. Faire preuve de méthode et de rigueur dans la préparation de la négociation	S22.1. La négociation des achats - Objectifs de la négociation d'achat - Argumentaire d'achat - Matrice des achats - Incidences fiscales des opérations intracommunautaires - Moyens de transports, et choix du contrat	L'identification des priorités Un plan de négociation structuré L'argumentaire d'achat La mise à jour des emplois du temps L'organisation des visites aux fournisseurs
T22.2. Passation et suivi des commandes	C222.1. Passer les commandes C222.2. Tenir informé le service demandeur C222.3. Contrôler le respect des délais de livraison	AP222.1. Être attentif au bon déroulement de la procédure de passation des commandes et à l'implication de l'ensemble des acteurs AP222.2. Être réactif aux dysfonctionnements liés à la livraison des commandes	S22.2. Le contrat d'achat - Procédure des achats - Partenaires du contrat - Clauses du contrat d'achat - Conditions générales d'achat et de vente - Conclusion du contrat d'achat - Outils de suivi des commandes	Des modèles de bon de commande et leur exploitation Une procédure de suivi des commandes et son éventuelle amélioration Un tableau de suivi des commandes et son exploitation Des modalités de contrôle des délais de livraison Des actions de relance

Les ressources produire les résultats attendus en A2.2.

Le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les contraintes contingentes d'approvisionnement, les offres établies par les fournisseurs, des informations relatives aux fournisseurs, les contraintes de temps des participants à la négociation

L'offre retenue

Le descriptif de la demande ou le cahier des charges, la procédure de commande, les données relatives aux commandes, un tableau de suivi des commandes, un échéancier des livraisons

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)

A2.3 Suivi des achats

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T23.1 Contrôle des achats et des règlements	C231.1. S'assurer du respect de la procédure de contrôle des livraisons C231.2. Vérifier le respect des conditions nécessaires au règlement des fournisseurs C231.3. Veiller aux règlements des fournisseurs	AP231.1 Être méthodique et faire preuve de rigueur dans le suivi des achats et des règlements AP231.2 Être attentif aux intérêts de l'entreprise AP231.3 Respecter les engagements pris	S23.1 Le suivi des achats et des règlements - Écritures comptables relatives aux achats - Échéanciers - État de rapprochement - Fonctionnalités du module de gestion commerciale ou PGI	Une analyse des écarts entre la procédure prescrite et son application Des statistiques d'achats Un tableau de suivi des règlements Des actions en réponse aux relances
T23.2 Entretien des relations partenariales	C232.1 Évaluer les performances des fournisseurs en fonction des critères retenus C232.2 Définir des actions en vue de renforcer le partenariat C232.3 Utiliser et élargir le réseau de contacts professionnels	AP232.1. Être rigoureux et faire preuve d'objectivité AP232.2 Être soucieux des intérêts de l'entreprise	S23.2 La performance des fournisseurs - Critères de performances des fournisseurs	Le choix de critères de performance (quantitatifs et qualitatifs) Une analyse comparative des performances des fournisseurs Des propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs
T23.3 Information au chef d'entreprise	C233.1 Informer régulièrement le chef d'entreprise du suivi des achats C233.2 Établir régulièrement un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats	AP233.1 Faire preuve d'un esprit de synthèse AP233.2. Être loyal envers le chef d'entreprise		Un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats

Les ressources produire les résultats attendus en A.2.2.

La procédure prescrite de contrôle des livraisons, des éléments descriptifs de la procédure appliquée, la procédure de règlement des fournisseurs, des éléments descriptifs des livraisons, un état récapitulatif des sommes dues aux fournisseurs classées par date d'échéance, les factures d'achat, le journal de banque, les relevés bancaires, les relances des fournisseurs,

Les statistiques d'achats, le tableau de suivi des commandes, les données qualitatives relatives aux prestations, les informations concernant la qualité : normes ISO, critères sociaux, environnementaux, comportementaux

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI)

A3 - GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

A3.1 Gestion administrative du personnel

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T31.1 Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ	C311.1. Communiquer avec les organismes sociaux C311.2. Produire les documents sociaux obligatoires en respectant la législation et les conventions en vigueur C311.3. Mettre à jour le dossier individuel du personnel et les documents obligatoires C311.4. Élaborer une procédure d'accueil et veiller à son application C311.5. Concevoir les documents d'accueil et constituer le dossier d'accueil C311.6. Faciliter l'intégration du nouveau salarié	AP311.1. Veiller à l'actualisation des obligations juridiques liées à l'embauche et au départ des salariés AP311.2. Faire preuve de tact avec les salariés AP311.3. Être attentif à la bonne intégration du nouveau salarié	S31.1. Les formalités d'embauche et de départ - Sources du droit social : sources nationales et internationales - Contrat de travail - Typologie des contrats - Formalités légales liées à l'embauche - Motifs de départ - Formalités légales et administratives liées au départ - Fonctionnalités du logiciel de gestion du personnel ou du module d'un PGI S31.2. L'intégration - Dispositifs d'intégration : apprentissage, formation, évaluation - Procédure d'accueil - Suivi de l'intégration	Des courriers relatifs aux procédures d'embauche et de départ La conduite d'entretien téléphonique avec les organismes sociaux Des informations nécessaires pour renseigner les documents sociaux dans le respect de la réglementation Le renseignement des documents sociaux La mise à jour des dossiers individuels et des documents obligatoires Une réponse orale ou écrite à une demande d'information d'acteur interne ou externe dans le respect de la confidentialité Une procédure d'accueil Un outil de suivi de la procédure d'accueil et son exploitation Des documents d'accueil

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T31.2 Organisation et suivi des dossiers du personnel</p>	<p>C312.1. Organiser les dossiers individuels du personnel</p> <p>C312.2. Constituer et mettre à jour les dossiers individuels du personnel dans le respect de la législation et des conventions en vigueur</p> <p>C312.3. Communiquer avec la médecine du travail et les organismes sociaux</p> <p>C312.4. Communiquer avec les salariés pour la gestion de leur dossier</p>	<p>AP312.1. Respecter la confidentialité des informations sur les salariés</p> <p>AP312.2. Veiller à l'actualisation des obligations juridiques liées à l'embauche et au départ des salariés</p>	<p>S31.3. Les dossiers du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organismes sociaux - Médecine du travail 	<p>Une proposition d'organisation et de classement des documents sur support papier ou numérique</p> <p>La mise à jour des dossiers individuels et le renseignement des documents obligatoires conformément à la législation en vigueur</p> <p>Un document de suivi des obligations médicales</p> <p>Une demande ou une réponse écrite ou orale aux salariés, à la médecine du travail ou aux organismes sociaux dans le respect de la confidentialité.</p> <p>Un comportement adapté à la situation de communication orale et une analyse de l'impact du comportement adopté</p> <p>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel</p> <p>Des requêtes d'interrogation de la base de données</p>
<p>T31.3 Gestion du temps de travail, des congés et des absences</p>	<p>C313.1. Collecter les informations relatives aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires</p> <p>C313.2. Mettre en place le planning des temps de présence et des congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>C313.3. Communiquer au personnel les décisions sur l'organisation du temps de travail</p> <p>C313.4. Rendre compte au chef d'entreprise de la gestion du temps de travail</p>	<p>AP313.1. Faire preuve de loyauté à l'égard des décisions prises par le chef d'entreprise en matière d'organisation du temps de travail</p> <p>AP313.2. Communiquer clairement les messages difficiles en matière d'organisation du temps de travail en faisant preuve de tact, de fermeté et de diplomatie</p> <p>AP313.3 Faire preuve d'objectivité dans un esprit de synthèse</p> <p>AP314.4 Être soucieux des intérêts de l'entreprise</p>	<p>S31.4. Les absences et les congés du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réglementation et aménagement de la durée du travail - Absences prévisibles et non prévisibles - Contrats de travail à temps partiel et CDD 	<p>Des formulaires relatifs aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires</p> <p>Des plannings de présence et de congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>Des notes de service sur l'organisation et l'évolution du temps de travail</p> <p>Une communication orale avec les salariés dans le respect des décisions prises par le chef d'entreprise.</p> <p>Un comportement adapté à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté.</p> <p>Un bilan régulier et un compte rendu de la gestion du temps de travail exprimé sous forme orale ou écrite.</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T31.4 Préparation des éléments de la paie	<p>C314.1. Organiser la procédure de paie dans le respect de la législation et des conventions en vigueur</p> <p>C314.2. Recueillir les éléments pour préparer la paie</p> <p>C314.3. Communiquer avec le personnel sur les composantes et l'évolution de la paie</p> <p>C314.4. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paie</p> <p>C314.5. Informer le chef d'entreprise des observations des salariés sur les composantes de la paie</p>	<p>AP314.1. Respecter la confidentialité des éléments de la paie des salariés</p> <p>AP314.2. Être rigoureux dans la préparation des éléments de la paie</p> <p>AP314.3. Rapporter les observations dans un souci de fidélité et d'objectivité</p>	<p>S31.5. La paie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalités et critères de la rémunération - Structure du bulletin de paie - Composantes du salaire brut - Charges fiscales et sociales sur le salaire brut - Déclarations sociales - Procédures de paie 	<p>Une procédure de paie</p> <p>L'identification des éléments nécessaires à la préparation de la paie</p> <p>Des documents de collecte d'informations pour la paie</p> <p>Une communication orale ou écrite avec le salarié, le comptable ou le prestataire de service sur les composantes de la paie et son évolution.</p> <p>L'analyse d'une situation de communication orale.</p> <p>Des propositions d'amélioration de la communication orale.</p> <p>Des notes, de comptes rendus, de rapports et de courriers</p>
T31.5 Réalisation des déclarations sociales	<p>C315.1. Veiller à transmettre les documents sociaux obligatoires dans les délais</p> <p>C315.2. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paie sur les déclarations sociales</p>	<p>AP315.1. Respecter les délais des déclarations sociales</p>		<p>Des documents de suivi des obligations sociales</p> <p>Une communication orale ou écrite avec le comptable ou le prestataire de service sur la transmission des documents sociaux</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A.31:</p> <p>Des informations sociales et juridiques, des extraits du code du travail, de la convention collective et des accords d'entreprise, le contrat de travail du salarié, des tableaux d'entrées et de sorties du personnel, des modèles de déclarations, un accès à Internet, les documents d'accueil en usage, le règlement intérieur, les procédures de sécurité, une situation contextualisée de communication orale ou écrite de demande d'information sur un salarié</p> <p>Des informations sur l'évolution de la situation personnelle et professionnelle des salariés, les rendez-vous et comptes rendus médicaux, des extraits du code du travail et de la sécurité sociale de la convention collective et des accords d'entreprise, un extrait du schéma relationnel du domaine des ressources humaines, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés ou entre l'assistant et la médecine du travail et les organismes sociaux. –</p> <p>Des informations sociales et juridiques, la réglementation sur le temps et la durée du travail, des extraits du règlement intérieur, de la convention collective, des accords d'entreprise, des contrats de travail, des informations relatives aux présences, aux absences et aux congés des salariés, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur l'organisation du temps de travail, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le chef d'entreprise sur la gestion du temps de travail -</p> <p>Les données relatives à la situation personnelle et à l'activité professionnelle des salariés, des extraits de la réglementation relative au droit du travail et de la sécurité sociale, les modes de rémunération en vigueur dans l'entreprise, des bulletins de paie, un accès à Internet, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur la paie,</p> <p>Les formulaires officiels, des informations relatives aux déclarations sociales obligatoires, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le comptable ou le prestataire sur la transmission des documents sociaux Un accès à Internet</p> <p>Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)</p>				

A3. 2 Participation à la gestion des ressources humaines

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T32.1 Aide au recrutement	<p>C321.1. Assurer la veille sur la réglementation relative au recrutement</p> <p>C321.2. Identifier les besoins prévisibles en personnel</p> <p>C321.3. Calculer les coûts prévisionnels de recrutement</p> <p>C321.4. Décrire les emplois à pourvoir</p> <p>C321.5. Choisir des modes de recrutement et les supports d'offres d'emploi</p> <p>C321.6. Rédiger des annonces et en suivre la diffusion</p> <p>C321.7. Préparer les entretiens (Trier les candidatures, préparer les documents de sélection des candidats -, informer les candidats)</p> <p>C321.8. Entretenir les relations avec les partenaires</p>	<p>AP321.1. Respecter les règles de confidentialité concernant les informations personnelles</p> <p>AP321.2. Faire preuve de rigueur et veiller à l'exactitude des résultats fournis</p> <p>AP321.3. Être méthodique et développer un sens aigu de l'organisation</p> <p>AP321.4. Veiller à user d'un style et d'un vocabulaire approprié</p>	<p>S32.1. Le recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre juridique de l'embauche - Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (notions, apports, limites) - Processus de recrutement Acteurs du recrutement interne, externe - E-recrutement - Fiches de fonction et d'attribution - Sélection des candidatures - Annonces de recrutement 	<p>Un tableau prévisionnel des postes à pourvoir</p> <p>Le calcul du coût prévisionnel d'un recrutement</p> <p>Des outils de description des emplois</p> <p>Un outil de suivi du processus de recrutement</p> <p>Un choix argumenté du mode de recrutement à utiliser</p> <p>L'identification et le choix argumenté des supports de diffusion des offres d'emploi</p> <p>Une annonce d'offre d'emploi</p> <p>Une sélection argumentée de candidats du poste à pourvoir</p> <p>Un guide de l'entretien de recrutement</p> <p>Des comptes rendus d'entretiens</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les candidats, les prestataires et les organismes partenaires</p> <p>Des contrats de travail</p>
T32.2. Préparation et suivi des actions de formation	<p>C322.1. Identifier les besoins de formation</p> <p>C322.2. Assurer la veille sur la réglementation et l'offre en matière de formation</p> <p>C322.3. Évaluer le coût des actions de formation</p> <p>C322.4. Planifier les actions de formation</p> <p>C322.5. Organiser et suivre les actions de formation</p>	<p>AP322.1. Encourager les salariés à développer et à appliquer leurs compétences</p> <p>AP322.2. Veiller au respect de la réglementation concernant la formation</p> <p>AP322.3. Être soucieux de l'exactitude des résultats fournis</p> <p>AP322.4. Faire preuve de méthode et de rationalité</p> <p>AP322.5. Développer un sens de l'organisation et rechercher l'efficacité</p>	<p>S32.2. La formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre juridique de la formation - Dispositifs de formation - Formation formelle, non formelle, informelle - Critères de choix des formations - Calculs de coûts des actions de formation - Indicateurs de l'effort de formation - Grille d'évaluation des formations 	<p>Un cahier des charges pour l'élaboration d'un plan de formation</p> <p>La synthèse annuelle des besoins et demandes de formation</p> <p>Des réponses argumentées aux demandes individuelles de formation</p> <p>Un outil de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation et son exploitation</p> <p>Un choix argumenté de prestations de formation</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour préparer et suivre les formations</p> <p>Un budget de formation</p> <p>Un planning des formations</p> <p>Des documents de suivi des formations</p> <p>La synthèse des formations</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T32.3 Contribution à la qualité des relations interpersonnelles</p>	<p>C323.1. Repérer les sources de conflit C323.2. Favoriser le dialogue entre les différents niveaux hiérarchiques</p>	<p>AP323.1. Être à l'écoute du personnel de l'entreprise AP323.2. Créer une relation de confiance AP323.3. Respecter la confidentialité des communications informelles avec le personnel AP323.4. Mettre à profit ses connaissances de la structure informelle ou formelle pour favoriser le dialogue AP323.5. Avoir le souci de rapprocher des points de vue différents et de rechercher le consensus pour régler les différends</p>		<p>Les caractéristiques du climat social de l'entreprise Une analyse de la situation et des propositions d'action pour favoriser l'écoute et le dialogue, prenant appui sur un modèle explicatif de la communication Une identification des acteurs, de leurs statuts, de leurs comportements et de leurs objectifs Un comportement adapté à la situation</p>

Ressources pour réaliser l'activité A32.

La réglementation en vigueur sur le recrutement, Les prévisions de promotion interne, de départ de salariés, Les éléments de coût inhérents à un recrutement, Un plan de charge de l'activité, Les nouveaux besoins en personnel, Des fiches descriptives des métiers, Des interviews de salariés, Des fiches de description de fonction ou de poste, Les compétences recherchées, Des CV et des lettres de motivation, Des informations sur les supports de diffusion, Une situation professionnelle contextualisée d'un entretien de recrutement, Des comptes-rendus d'entretien et des consignes du décideur, Des modèles de contrats de travail, La convention collective

Des éléments de la politique de formation du personnel, Les fiches individuelles d'entretien annuel, Les demandes individuelles des salariés, Les données relatives au personnel, Les contraintes réglementaires du droit à la formation, La procédure d'élaboration du plan de formation, Les dépenses inhérentes à une formation, Le plan de formation, Le coût annuel des dépenses de formation, Des extraits d'offres de formations professionnelles, Des informations sur les filières de formation et les modes de certification, Des grilles d'évaluation remplies

Des situations professionnelles contextualisées de communication orale ou écrite à simuler en jeux de rôle, Une situation de communication entre l'assistant et des membres du personnel à observer et analyser (supports vidéo, dialogues écrits, contextes réels de travail ...), Des extraits du tableau de bord social, Des éléments de la culture d'entreprise

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, agenda, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

A4 - ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

A4.1 Organisation et amélioration du travail administratif

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T41.1 Amélioration de l'organisation du travail administratif	<p>C411.1 Définir, mettre en place et exploiter des indicateurs de performance d'activités administratives</p> <p>C411.2 Analyser les procédures existantes, les flux d'information et les compétences requises</p> <p>C411.3 Réaliser un diagnostic interne d'activités administratives</p> <p>C411.4 Proposer des solutions et suivre leur mise en œuvre</p> <p>C411. 5. Promouvoir et accompagner la conduite du changement</p>	<p>AP411.1. S'adapter aux spécificités de la PME et au style de management du chef d'entreprise</p> <p>AP411.2. Être conscient de sa place dans l'organigramme de l'entreprise</p> <p>AP411.3. Prendre des initiatives pour mener à bien le travail d'analyse confié par le chef d'entreprise</p> <p>AP411.4. Être précis et rigoureux dans l'analyse des situations de travail administratif</p> <p>AP411.5. Faire preuve de réalisme par rapport à la taille de la PME, dans le choix des solutions d'amélioration de l'organisation du travail administratif</p> <p>AP411.6 Faire preuve d'assertivité et de diplomatie dans la conduite du changement</p>	<p>S41.1 L'assistant dans la PME</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition et structure de la PME - Environnement de la PME - Styles de management - Rôle de l'assistant <p>S41.2 La collecte d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources d'information - Techniques de recherche d'informations - Conditions d'accès à l'information <p>S41.3 La résolution de problème</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des problèmes - Recherche des causes de problèmes - Recherche de solutions - Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats <p>S41.4 L'organisation des activités administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des activités - Analyse de la répartition des tâches - Analyse des flux d'information - Analyse des traitements - Conduite du changement <p>S41.5 Les coûts administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Typologie et hiérarchie des coûts - Budgets 	<p>Des indicateurs et des tableaux de bord</p> <p>La répartition des tâches d'une activité administrative et son analyse</p> <p>Une représentation des flux d'informations et des procédures et leur analyse</p> <p>Le diagnostic d'activités administratives</p> <p>Des propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les acteurs impliqués dans l'activité étudiée</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A4.1.</p> <p>Des éléments sur les objectifs de l'entreprise ou de l'unité concernée</p> <p>Un organigramme de structure de l'entreprise</p> <p>Une situation professionnelle contextualisée pouvant : décrire des activités administratives à l'aide de différents outils d'analyse, fournir des indicateurs de performance, comporter des interviews de salariés ou des éléments d'analyse du poste de travail, décrire la circulation actuelle des informations.</p> <p>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, agenda, gestion de projet)</p>				

A4.2 Organisation des activités

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T42.1. Gestion des emplois du temps</p>	<p>C421.1 Évaluer le temps nécessaire à la réalisation des événements à planifier C421.2 Classer les événements selon l'importance et l'urgence C421.3 Identifier et respecter les contraintes C421.4 Prendre des rendez-vous C421.5 Gérer des imprévus C421.6 Rendre compte au chef d'entreprise et informer les personnes concernées</p>	<p>AP421.1 Apprécier les contraintes de temps spécifiques à un dirigeant de PME. AP421.2 Respecter la confidentialité des emplois du temps AP421.3 Savoir gérer le temps en responsabilité AP421.4 Être fiable et rigoureux dans la gestion des événements AP421.5 Faire preuve de réactivité et d'initiative face aux imprévus des emplois du temps</p>	<p>S42.1 La gestion du temps - Évaluation du temps - Détermination des priorités - Contraintes liées au temps - Formes d'organisation du temps - Outils de gestion du temps</p> <p>S42.2 L'ordonnancement et la planification - Ordonnancement des tâches - Planification des tâches - Outils de planification - Fonctionnalités d'un logiciel de gestion de projet - Module de gestion du temps d'un PGI</p>	<p>La détermination et la hiérarchisation des événements Des emplois du temps mis à jour La communication sur la programmation des événements Une analyse de la situation prenant appui sur un modèle explicatif de communication et des propositions concrètes pour résoudre le problème</p>
<p>T42.2. Planification des prestations (chantiers, interventions...)</p>	<p>C422.1 Collecter les informations sur les ressources et les besoins C422.2 Évaluer la disponibilité des ressources C422.3 Établir le planning des prestations C422.4 Suivre l'avancement des prestations</p>	<p>AP422.1 Apprécier les contraintes de ressources en hommes et en matériels spécifiques aux PME AP422.2 Faire preuve de réactivité face aux imprévus AP422.3 Être fiable et rigoureux dans la planification des prestations AP422.4 Faire preuve d'écoute et d'empathie avec les salariés et les clients</p>		<p>L'identification des contraintes La quantification des ressources disponibles Un planning des prestations et sa mise à jour</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T42.3. Organisation des déplacements</p>	<p>C423.1 Appliquer ou proposer une procédure de déplacement C423.2 Collecter des informations sur les moyens de transport, les modalités d'hébergement et de restauration C423.3 Comparer les prestations C423.4 Négocier avec les prestataires de services et gérer les réservations C423.5 Élaborer un budget et assurer le suivi C423.6 Constituer les dossiers de déplacement dans le respect des formalités</p>	<p>AP423.1 Apprécier les contraintes de ressources financières et humaines spécifiques à la PME AP423.2 Établir des relations stables avec les prestataires de déplacement AP423.3 Respecter les procédures et les formalités relatives aux déplacements AP423.4 Être fiable et rigoureux dans l'organisation des déplacements AP423.5 Faire preuve d'écoute, d'empathie, de courtoisie et de fermeté avec les prestataires et les membres du personnel</p>		<p>Une procédure de déplacement Des formulaires relatifs au déplacement (demande, suivi...) L'identification de sources d'information Un outil de comparaison des prestataires et sa mise en œuvre Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour organiser le déplacement Une proposition de choix argumenté des prestations Un budget de déplacement et son suivi</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T42.4 Organisation de la participation aux différents événements internes et externes (réunions, salons, séminaires, visites, cérémonies)</p>	<p>C424.1 Préparer des dossiers d'inscription et de participation aux événements C424.2 Prendre en charge la logistique associée C424.3 Informer les participants C424.4 Lancer les invitations et suivre les inscriptions C424.5 Préparer des documents, des supports multimédias C424.6 Évaluer la réalisation C424.7 Anticiper les dysfonctionnements C424.8 Assurer une veille sur la réglementation sociale C424.9 Mettre en place les procédures pour les élections du personnel</p>	<p>AP424.1 Apprécier les contraintes financières et humaines de la PME AP424.2 Être autonome et rigoureux dans l'organisation des événements AP424.3 Être attentif aux dysfonctionnements dans le déroulement des événements AP424.4 Faire preuve d'écoute, d'empathie, de courtoisie et de fermeté dans les relations avec les partenaires</p>		<p>Un outil de contrôle de la préparation et du suivi de l'événement et sa mise en œuvre L'ordonnancement et la répartition des tâches à réaliser Un outil de comparaison des prestataires et sa mise en œuvre Une proposition argumentée de choix des prestations Une communication écrite ou orale avec l'ensemble des acteurs pour préparer, organiser et suivre l'événement Le budget de l'événement et son suivi Des documents relatifs à l'événement (état de frais, suivi...) La mise à jour et l'enrichissement des données sur les prestataires Des documents exigés par la procédure d'élection des délégués du personnel et leur mise en œuvre</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A4.2 Les commandes des clients Les contraintes internes et externes Les ressources humaines et matérielles Les consignes du chef d'entreprise Les fiches d'intervention des collaborateurs La procédure de déplacement Les objectifs et les contraintes d'un déplacement Des informations qualitatives et quantitatives sur les prestations des fournisseurs potentiels Des justificatifs de frais de déplacement Les notes de frais Des informations sur les formalités administratives et sanitaires Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI ou gestion commerciale, agenda, gestion de projet, navigateur Internet, messagerie) Un accès à Internet La liste des événements internes et externes liés à l'activité de l'entreprise Les objectifs de l'événement, Les consignes de travail, Les contraintes d'organisation Les contraintes réglementaires Des informations qualitatives et quantitatives sur les fournisseurs potentiels Des informations qualitatives et quantitatives sur les prospects et les clients</p>				

A4.3 Participation à une organisation de travail collaboratif

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T43.1 Élaboration, mise en oeuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents</p>	<p>C431.1 Définir les contributions respectives des membres du groupe dans les documents</p> <p>C431.2 Concevoir des documents de travail communs à un groupe déterminé</p> <p>C431.3 Définir le circuit de validation des documents</p> <p>C431.4 Organiser la circulation des documents entre les différents membres du groupe (délais et règles de transmission)</p> <p>C431.5 Détecter les dysfonctionnements et alerter les collaborateurs</p>	<p>AP431.1 Encourager et faciliter de bonnes pratiques de travail collaboratif</p> <p>AP431.2 Faire preuve de diplomatie et de tact avec les membres du personnel</p> <p>AP431.3 Faire preuve d'une écoute efficace auprès des membres du personnel</p>	<p>S43.1 Les formes de partage d'informations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différentes formes du travail collaboratif - Messagerie - Espace de travail partagé - Partage de fichiers en réseau - Stockage de fichiers sur périphériques <p>S43.2 Le logiciel de messagerie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de comptes et mots de passe - Création de groupes et listes de diffusion - Création et mise à jour de carnet d'adresses 	<p>Une procédure de travail collaboratif (contributions respectives, délais, formalisme à respecter, modalités de validation...)</p> <p>Un modèle de document destiné à un groupe de travail</p> <p>Un relevé des dysfonctionnements</p> <p>Une communication auprès des collaborateurs</p>
<p>T43.2 Gestion de la messagerie électronique</p>	<p>C432.1 Élaborer une procédure de classement des messages</p> <p>C432.2 Créer et attribuer les comptes de messagerie et les mots de passe</p> <p>C432.3 Constituer et mettre à jour le carnet d'adresses, gérer les groupes de messageries, les listes de diffusion...</p> <p>C432.4 Concevoir et diffuser les modèles de message</p>	<p>AP432.1 Mettre en œuvre des bonnes pratiques de gestion des messages</p> <p>AP432.2 Respecter la confidentialité des messages</p>		<p>Une procédure de classement des messages</p> <p>Une procédure de gestion des comptes de messagerie</p> <p>La création et la mise à jour des carnets d'adresse partagés, des listes de diffusion...</p> <p>Des modèles de message</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A4.3</p> <p>Des informations relatives aux objectifs du travail collaboratif, aux ressources et contraintes, Des plannings de réunions, d'entretiens, de rencontres, des agendas, Des modes opératoires, des fiches de processus, des directives de travail</p> <p>Des logiciels adaptés (texteur, PréAO, plateforme de travail collaboratif, messagerie interne, collecticiels et autres outils de travail coopératif, navigateur internet, messagerie), un organigramme de structure</p> <p>Des règles de gestion des messages</p> <p>Une situation contextualisée de communication écrite impliquant la réception de courriels</p>				

A5 – GESTION DES RESSOURCES

A5.1 Participation à la gestion des immobilisations

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T51.1 Acquisition et suivi des immobilisations corporelles</p> <p>T51.2 Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles</p>	<p>C511.1 Suivre l'évolution technique des matériels</p> <p>C511.2 Identifier les besoins en immobilisations corporelles et incorporelles</p> <p>C511.3 Rédiger un cahier des charges et une demande de devis</p> <p>C511.4 Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant les critères de sélection et référencer les fournisseurs</p> <p>C511.5 Contrôler les factures d'acquisition</p> <p>C511.6 Élaborer un plan d'amortissement</p> <p>C511.7 Évaluer le retour sur investissement</p> <p>C511.8 S'assurer de la maintenance des immobilisations</p>	<p>AP511.1 Être ouvert à une pratique de veille technologique</p> <p>AP511.2 Faire preuve de rigueur dans l'évaluation des immobilisations à l'entrée dans le patrimoine et à la clôture de l'exercice</p> <p>AP511.3 Respecter les règles liées à l'organisation comptable</p> <p>AP511.4 Être à l'écoute des besoins des services administratifs</p>	<p>S51.1 L'acquisition des immobilisations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition d'un actif - Évaluation des immobilisations <p>S51.2 L'évaluation des immobilisations à la clôture de l'exercice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amortissement - Délai de récupération du capital investi <p>S51.3 Le logiciel de gestion des immobilisations ou un module de gestion des immobilisations d'un PGI</p>	<p>Une communication écrite sur l'évolution technique des matériels et des logiciels</p> <p>L'identification des besoins</p> <p>Un cahier des charges en adéquation avec les besoins de l'entreprise</p> <p>La définition et le choix de critères de sélection pertinents</p> <p>Un choix argumenté des fournisseurs potentiels à consulter</p> <p>Des demandes de devis</p> <p>Une proposition argumentée de choix des fournisseurs</p> <p>La mise à jour et enrichissement des informations sur les fournisseurs</p> <p>La mise en évidence d'erreurs dans les factures d'acquisition</p> <p>Des plans d'amortissement des immobilisations</p> <p>L'estimation du délai de récupération des capitaux investis</p> <p>La planification des interventions de maintenance</p> <p>Une analyse de la situation et une proposition d'actions correctives</p>

Ressources pour produire les résultats attendus en A5.1.

Une situation professionnelle contextualisée portant sur l'état des ressources matérielles et sur les besoins

Des éléments de cahier des charges, Des informations sur les fournisseurs et les équipements, Les critères de sélection des fournisseurs, Des devis de fournisseurs, Les bons de commande, les bons de livraison et les factures d'achat

La durée d'utilisation des immobilisations et de leurs composants, Les règles d'amortissement, Des éléments d'informations sur les gains et les économies escomptés grâce à l'investissement;

Un suivi des utilisations effectives des matériels, Le contrat de maintenance

Une situation professionnelle contextualisée de réclamation, de l'assistant auprès d'un fournisseur, à analyser et observer

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, SGBDR, PGI ou gestion des immobilisations, navigateur internet, messagerie)

Un accès à Internet

A5.2 Participation à la gestion des ressources financières

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T52.1. Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement</p>	<p>C521.1 Recenser les différents modes de financement</p> <p>C521.2 Établir des relations avec les intermédiaires financiers</p> <p>C521.3 Préparer et présenter les éléments nécessaires à la prise de décision du responsable</p>	<p>AP521.1 Apprécier les contraintes financières de la PME dans le choix des modes de financement</p> <p>AP521.2 Faire preuve de rigueur, de diplomatie dans les relations avec les partenaires financiers</p>	<p>S52.1 Les modes de financement des investissements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentations de capital - Emprunts indivis - Crédit bail mobilier - Critères de choix <p>S52.2 Le suivi des flux de trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens de règlements - Rapprochement bancaire 	<p>L'analyse et la comparaison de modes de financement</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les intermédiaires financiers pour obtenir des informations et préparer la négociation</p> <p>L'analyse de tableaux d'amortissement d'emprunt et la proposition d'un mode de remboursement d'emprunt</p> <p>Un plan de financement</p>
<p>T52.2. Suivi et optimisation des flux de trésorerie</p>	<p>C522.1 Identifier les modes de règlement et analyser leur impact sur la trésorerie</p> <p>C522.2 Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la comptabilité</p> <p>C522.3 Suivre et analyser les flux de trésorerie (y compris les flux en devises)</p> <p>C522.4 Contrôler les comptes de trésorerie</p> <p>C522.5 Comparer les différentes offres de crédits de trésorerie</p> <p>C522.6 Communiquer avec le comptable ou le prestataire en charge de la comptabilité</p>	<p>AP522.1 Être attentif à préserver les intérêts financiers de l'entreprise</p> <p>AP522.2 Respecter la confidentialité des données financières de l'entreprise</p> <p>AP522.3 Faire preuve de rigueur dans le contrôle des opérations de trésorerie</p>	<p>S52.3 L'optimisation des flux de trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formules de placement - Modalités de crédits bancaires et non bancaires <p>- <i>Plan de trésorerie</i></p>	<p>La proposition du choix d'un mode de règlement</p> <p>Un plan de trésorerie et son suivi</p> <p>Un état de rapprochement bancaire</p> <p>La proposition argumentée du choix d'un mode de crédit</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les partenaires (intermédiaires financiers, clients, fournisseurs, comptable)</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A5.2</p> <p>Des extraits de documentation sur les modes de financement</p> <p>Des tableaux d'amortissement d'emprunt</p> <p>Des éléments relatifs à la situation financière de l'entreprise</p> <p>Une situation professionnelle contextualisée de demande d'information à un intermédiaire financier</p> <p>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur internet, messagerie)</p>				

A5.3 Gestion de l'information

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T53.1. Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise</p>	<p>C531.1 Identifier les données pertinentes C531.2 Représenter et analyser l'organisation du système d'information existant dans l'entreprise (les flux d'informations, les processus, l'architecture matérielle et logicielle) C531.3 Interroger la base de données C531.4 Communiquer avec des partenaires informatiques en tant que correspondant C 531.5 Proposer des améliorations et des ajustements</p>	<p>AP531.1 Être précis dans l'identification et le choix des données à exploiter AP531.2. Respecter la confidentialité des données AP531.3 Être curieux et soucieux de mettre à jour ses connaissances et ses compétences dans le domaine informatique AP531.4. Être réactif face aux changements technologiques et logiciels</p>	<p>S53.1 La définition de la notion d'information et des concepts associés - Information, donnée, connaissance - Caractéristiques, qualités et fonctions de l'information - Analyse et organisation des données</p> <p>S53.2 Le système d'information et sa représentation - Définition et caractéristiques du système d'information - Notions de flux d'informations, de processus, d'architecture matérielle et logicielle - Représentations du système d'information</p> <p>S53.3 Les bases de données - Définition, structuration, objets - Exploitation de la base de données</p>	<p>Un dictionnaire des données Un diagramme de flux ou son enrichissement Un diagramme événements-résultats ou son enrichissement Un schéma de l'architecture matérielle et logicielle Une exploitation d'un schéma relationnel et sa modification éventuelle Des requêtes d'interrogation en langage SQL Une communication écrite ou orale avec des partenaires informatiques sur le système d'information</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T53.2. Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage</p>	<p>C532.1 Déterminer la nature et le volume des documents à conserver en respectant la réglementation</p> <p>C532.2 Élaborer et mettre en œuvre des procédures de classement des documents</p> <p>C532.3 Mettre en place une procédure de gestion des prêts et des retours de documents</p> <p>C532.4 Choisir et organiser les supports de stockage</p> <p>C532.5 Communiquer avec des prestataires en tant que correspondant</p>	<p>AP532.1 Analyser précisément et de façon circonstanciée les documents administratifs, comptables, fiscaux, commerciaux, etc. de l'entreprise à conserver</p> <p>AP532.2 Être rigoureux dans l'élaboration des procédures de gestion des documents</p>	<p>S53.4 Le droit de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collecte et traitement des données nominatives - Protection de l'information <p>S53.5 la nature et le cycle de vie des documents</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature et typologie des documents - Cycle de vie du document numérique et non numérique <p>S53.6 L'élaboration d'un plan de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordres de classement - Organisation matérielle du classement - Organisation logique de supports numériques - Indexation : descripteurs <p>S53.7 La gestion de l'archivage des documents</p> <ul style="list-style-type: none"> - Types d'archives et nature des documents à archiver - Méthodologie d'organisation d'un archivage - Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès - Gestion Électronique des Documents <p>S53.8 Le droit en matière de conservation et d'archivage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délais légaux de conservation des documents - Conditions de dématérialisation des documents ayant valeur probante - Organisation de la traçabilité des documents électroniques 	<p>Une analyse des documents de l'entreprise et de leur évolution (nature, volume, utilisations et utilisateurs)</p> <p>Une proposition d'organisation du classement ou de l'archivage</p> <p>Une communication écrite ou orale avec des prestataires</p> <p>La mise en place d'une procédure de suivi des documents empruntés</p> <p>Une méthodologie d'indexation de documents (description du contenu par mots clef ; description formelle pour le classement : type, date, auteur...)</p>

Ressources pour produire les résultats attendus en A5.3.

Une description de tout ou partie du système d'information de l'organisation (diagramme des flux d'informations, diagramme événements-résultats, schéma de l'architecture matérielle et logicielle, schéma relationnel), L'expression des besoins d'information de certains acteurs

Une situation contextualisée de communication écrite et ou orale faisant apparaître un besoin ou un dysfonctionnement dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information

L'organisation du classement ou de l'archivage actuellement en vigueur, Des dysfonctionnements et ou des objectifs d'évolution

Des contraintes à prendre en compte : juridiques, techniques, coût, etc. , Un environnement technologique offrant des fonctions de numérisation, de compression, Une schématisation de la circulation des documents , Des documentations techniques et ou commerciales relatives aux matériels et aux logiciels de classement et d'archivage, Des ressources matérielles et logicielles notamment : logiciels de gestion des documents, scanner, logiciels de numérisation, compression et de reconnaissance de caractères:

Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de recherche d'information par un utilisateur interne d'une nouvelle procédure de classement ou d'archivage
Des matériels (scanner) et logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, numérisation, navigateur internet, messagerie)

A6 – PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE

A6.1 Participation à la démarche qualité

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T61.1 Formalisation, contrôle et amélioration des procédures administratives	C611.1 Mettre à jour et diffuser les documents relatifs à la qualité C611.2 Rédiger des procédures qualité et des modes opératoires C611.3 Mettre en place un contrôle de qualité C611.4 Analyser et améliorer les procédures administratives	AP611.1 Être soucieux des détails dans l'élaboration des procédures et des modes opératoires AP611.2 Être force de proposition auprès du chef d'entreprise pour améliorer les procédures dans l'entreprise AP611.3 Encourager les membres du personnel pour respecter les procédures	S61.1 La démarche qualité - Objectifs et principes de la qualité totale - Outils de la qualité S61.2 La certification - Rôle des organismes de certification - Types des certifications adaptées à la PME - Étapes de la démarche de certification - Atouts et limites de la certification - Coût de la certification	Un mode opératoire, une procédure, un extrait de manuel qualité ou leur mise à jour L'analyse de l'existant et la proposition de solutions Un tableau de suivi des indicateurs de qualité Des documents d'évaluation de la qualité (enquête de satisfaction, fiches d'auto-analyse...) La proposition d'actions de contrôle
T61.2 Veille sur la certification	C612.1 Repérer les organismes de certification. C612.2 Repérer et comparer les procédures de certification	AP612.1 Être ouvert à une pratique de veille sur les organismes et les procédures de certification		La sélection d'organismes de certification Des courriers de demande d'information aux organismes de certification Une étude comparative des certifications et une proposition argumentée
T61.3 Mise en œuvre de la démarche de certification	C613.1 S'assurer du suivi de la démarche de certification C613.2 Informer les salariés et les partenaires de l'entreprise de la certification	AP613.1 Développer et maintenir des relations de confiance avec les partenaires internes et externes		La liste des opérations à effectuer pour obtenir une certification Le calcul du coût de la démarche de certification La proposition d'actions de communication internes et externes sur la certification

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T61.4. Analyse des retours et réclamations	C614.1 Identifier les origines des dysfonctionnements C614.2 Produire une analyse qualitative et quantitative de la situation	AP614.1 Faire preuve de diligence et ne rien négliger AP614.2 Être capable de hiérarchiser les problèmes et de distinguer l'importance et l'urgence d'une situation AP614.3 Être capable de réagir à bon escient et avec rapidité		Une analyse qualitative et quantitative de la situation
T61.5. Communication des analyses et de propositions d'amélioration	C615.1 Informer les partenaires internes et externes des causes des dysfonctionnements rencontrés C615.2 Envisager des remédiations	AP615.1 Être force de proposition auprès du chef d'entreprise pour améliorer la qualité dans l'entreprise		Un bilan des dysfonctionnements rencontrés et une recommandation de remédiation
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A6.1. Un mode opératoire, une procédure, un extrait d'un manuel qualité, Des représentations de flux et de traitement d'informations, Des entretiens avec les acteurs concernés par le domaine d'étude, Des formulaires informatiques ou des imprimés existants Le résultat d'un remue-méninges sur un problème de qualité dans l'entreprise Un contexte professionnel qui exprime les valeurs de l'entreprise e, les procédures de qualité, Les rapports d'audit et d'enquête Les tableaux de bord de suivi des prestations De la documentation sur les certifications nationales, internationales en vigueur dans l'entreprise, chez les concurrents. Un organigramme de structure de l'entreprise, la description des fonctions de l'entreprise Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, navigateur Internet, messagerie) Des indicateurs quantifiés de mesure de la qualité, Le manuel de qualité, la charte éthique</p>				

A6.2 Participation à la gestion des connaissances

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T62.1. Organisation de la mutualisation des connaissances et des pratiques</p>	<p>C621.1 Mettre en place des procédures de communauté de pratique C621.2 Structurer les connaissances</p>	<p>AP621.1 Faire preuve de qualités d'écoute, d'empathie et de diplomatie AP621.2 Être soucieux de protéger les connaissances de l'entreprise</p>	<p>S62.1 La gestion des connaissances - Définition et objectifs - Modalités de préservation, d'enrichissement et de transfert des connaissances - Avantages et limites - Outils</p>	<p>Des outils de collecte (questionnaires) Une procédure Le choix d'un prestataire Une organisation des données collectées et à partager Un planning d'organisation de réunions Une proposition de constitution de groupes de communauté de pratique Des communications écrites</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A6.2 Des documentations relatives aux prestataires Des entretiens ou comptes-rendus relatifs à des situations de travail L'organigramme de l'entreprise, La description des fonctions de l'entreprise Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, traitement de questionnaire, navigateur internet, messagerie)</p>				

A6.3 Participation au contrôle de gestion

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T63.1. Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte	C631.1 Identifier les critères de performance d'un service, d'une activité, d'un centre de responsabilité. C631.2 Identifier les facteurs explicatifs de la performance C631.3 Élaborer, renseigner et analyser un tableau de bord.	AP631.1 Être rigoureux dans l'analyse des performances de l'entreprise	S63.1 La performance - Efficacité et efficacité - Centres de responsabilité - Facteur clé de succès et indicateurs de performance S63.2 Le tableau de bord - Définition, objectifs, structure - Méthodologie d'élaboration	Une proposition argumentée d'indicateurs Un tableau de bord L'analyse d'un tableau de bord
T63.2. Calcul et analyse des coûts et des résultats	C632.1 Identifier les charges et les produits à prendre en compte pour le calcul des coûts et des marges. C632.2 Appliquer les procédures d'affectation, de répartition et d'imputation des charges aux différents niveaux de coûts C632.3 Calculer les coûts des produits (biens et prestations), des services, des activités C632.4 Évaluer et analyser les résultats par produit C632.5 Analyser l'évolution des coûts en fonction du niveau d'activité de l'entreprise. C632.6 Proposer la méthode de calcul des coûts adaptée à une situation de gestion donnée. C632.7 Mesurer l'impact sur les coûts de décisions de gestion. C632.8 Communiquer par écrit et oralement les résultats au dirigeant	AP632.1 Être rigoureux dans le calcul des coûts	S63.3 Les coûts et les résultats - Définition et objectifs de la comptabilité de gestion. - Charges incorporées aux calculs des coûts - Coûts complets - Modèle des centres d'analyse - Charges opérationnelles et charges de structure. - Coûts partiels S63.4 L'analyse de l'exploitation - Seuil de rentabilité - Coût marginal	L'identification des charges et des produits Un tableau de répartition des charges Le calcul du coût des produits, des services et des activités Le calcul d'un seuil de rentabilité Une analyse des résultats

Ressources pour produire les résultats attendus en A6.3.

Des éléments descriptifs du système d'informations, des données extraites de la base de données

Un contexte décisionnel

Des indicateurs d'activité, Un tableau de bord,

Des informations extraites du compte de résultat, Les charges et les produits relatifs à la fabrication d'un produit ou d'un service

Des informations liées à l'activité de l'entreprise, Des informations sur le secteur d'activité, Un descriptif du processus de production

Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur internet, messagerie)

A6.4 Participation au développement commercial

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T64.1. Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise	C641.1 Collecter des informations relatives au marché de l'entreprise C641.2 Analyser le marché de l'entreprise C641.3 Identifier des actions adaptées à la PME	AP641.1 Être conscient de l'importance de la veille commerciale AP641.2 Être attentif aux opportunités et aux menaces de l'environnement	S64.1 Le marché de l'entreprise - Définition de la mercatique - Structure et composantes du marché - Veille technologique, juridique, commerciale S64.2 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre - Stratégie générale, préalable à la stratégie commerciale - Stratégies de segmentation - Diagnostic commercial - Études de marché - Plan de marchéage - Analyse et prévision des ventes	L'analyse de l'évolution des composantes du marché (clientèle, concurrence, distribution...) Un diagnostic interne et externe Des propositions chiffrées nécessaires à la pérennisation Une comparaison de la politique commerciale de l'entreprise avec celles de ses concurrents
T64.2. Fidélisation de la clientèle	C642.1 Organiser des actions de fidélisation et en évaluer la rentabilité C642.2 Évaluer la qualité du service à la clientèle (<i>prospection, accueil, vente, SAV...</i>) C642.3 Réaliser des enquêtes de satisfaction	AP642.1 Sensibiliser les salariés à l'importance de la relation avec les clients	S64.3 Techniques de fidélisation - Méthodes d'évaluation de la satisfaction des clients - Moyens de fidélisation - Rentabilité d'une opération de fidélisation de la clientèle	Une proposition argumentée de moyens de fidélisation Des outils de fidélisation L'évaluation de la rentabilité d'une action de fidélisation Des outils d'évaluation de la qualité du service à la clientèle Une proposition argumentée d'actions de sensibilisation des salariés Une communication écrite ou orale destinée à sensibiliser les salariés Une recommandation de protocole d'enquête Un questionnaire d'enquête de satisfaction L'analyse et l'exploitation des résultats d'une enquête de satisfaction

Ressources pour produire les résultats attendus en A6.4

De la documentation sur le marché de l'entreprise, du secteur d'activité, De la documentation sur les concurrents; Des résultats de différentes enquêtes de consommation

Un diagnostic commercial interne ou externe

Des extraits de rapports de représentants

Le plan d'actions commerciales et les budgets alloués ou négociés

Des informations relatives à la clientèle disponibles dans les bases de données ou provenant d'autres sources

Les postes de coûts d'une opération commerciale et des informations pour calculer leur montant

Des informations de comptabilité analytique

Les résultats d'une enquête de satisfaction

Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, dépouillement d'enquête, navigateur Internet, messagerie)

A6.5 Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T65.1. Analyse financière, commerciale et des ressources humaines	C651.1 Analyser le bilan et le compte de résultat C651.2 Élaborer un plan de financement C651.3 Analyser les indicateurs sociaux C651.4 Analyser les indicateurs commerciaux	AP651.1 Prendre du recul AP651.2 Apprécier les contraintes humaines, financière et commerciales d'une PME	S65.1 L'analyse des ressources humaines - Indicateurs sociaux qualitatifs et quantitatifs S65.2 L'analyse financière de l'entreprise - Analyse fonctionnelle du bilan - Analyse fonctionnelle du compte de résultat - Soldes intermédiaires de gestion - Capacité d'autofinancement, S65.3 Le plan de financement - Emplois - Ressources	Une analyse financière de l'entreprise Un plan de financement Un diagnostic des ressources humaines Un diagnostic commercial
T65.2 Préparation de l'opération de reprise	C652.1 Collecter des informations juridiques, fiscales et sociales C651.2 Préparer les dossiers		S65.4 Les aspects juridiques de la reprise - Procédure de reprise - Formes juridiques de l'entreprise et statuts du dirigeant	La liste des démarches à accomplir La préparation du dossier financier Une proposition argumentée d'un statut juridique

Ressources pour produire les résultats attendus en A6.5

Un compte de résultat simplifié prévisionnel
 Un bilan fonctionnel
 Des informations sur l'entreprise
 Des documents sociaux de l'entreprise
 Des éléments du protocole de transmission ou de reprise de l'entreprise
 Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable et gestion du personnel, navigateur Internet, messagerie)

A7 – GESTION DES RISQUES**A7.1 Participation à la gestion des risques informatiques**

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T71.1 Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux	C711.1 Définir et mettre en œuvre la politique de sécurité informatique avec l'interlocuteur informatique C711.2 Communiquer avec l'interlocuteur informatique C711.3 Contrôler la mise en œuvre par les utilisateurs des procédures de sécurité C711.4 Organiser l'archivage des données numériques C711.5 Créer des modes opératoires de sauvegarde et d'accès au réseau C711.6 Créer de nouveaux comptes utilisateurs et attribuer les droits d'accès	AP711.1 Être attentif aux consignes et conseils et capitaliser les savoirs et savoir-faire transmis par l'interlocuteur informatique AP711.2 Faire preuve de vigilance dans l'observation des situations de travail sur poste informatique AP711.3 Être rigoureux dans la mise en œuvre des actions de sauvegarde et d'archivage AP711.4 Respecter la confidentialité des droits d'accès et des mots de passe AP711.5 S'impliquer sur le terrain dans les actions de sensibilisation à la sécurité des données AP711.6 Être persuasif dans la transmission des consignes de sécurité informatique	S71.1 Le réseau local et le réseau étendu - Définition et intérêt d'un réseau - Typologie des serveurs : fichiers, applications, communication, données - Équipements d'un réseau : commutateur, routeur - Architecture client/serveur - Gestion des droits des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs, annuaires - Protections d'un réseau informatique et des postes de travail S71.2 L'Internet, l'Intranet et l'Extranet - Notions d'Internet, Intranet et Extranet - Services d'Internet : publication de pages, transfert de fichiers, messagerie, forum, conversation	Des imprimés de suivi et de contrôle des sauvegardes Des notes, des comptes rendus pour informer le responsable informatique des actions de maintenance réalisées Des notes de service, des notes d'information pour rappeler aux utilisateurs les processus de sauvegarde, les droits et obligations des utilisateurs du réseau La schématisation de la hiérarchie des droits d'accès des utilisateurs et la définition des droits attribués Des modes opératoires à destination des utilisateurs La maintenance de premier niveau des accès au réseau La description d'un incident auprès d'une hotline

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T71.2 Gestion des applications informatiques	C712.1 Créer de nouveaux comptes d'utilisateurs et attribuer les droits d'utilisation des fonctions C712.2 Vérifier les mises à jour des logiciels C712.3 Suivre le renouvellement des contrats des logiciels	AP712.1 Appliquer avec rigueur les procédures préconisées par l'interlocuteur informatique AP712.2 Être attentif à son environnement technologique AP712.3 Être rigoureux dans le suivi des contrats des logiciels AP712.4 Être respectueux des droits d'auteur des logiciels	S71.3 Les supports de stockage de l'information - Nature et typologie des supports de sauvegarde des données - Procédures de sauvegarde et d'accès - Modalités d'archivage des documents numérisés S71.4 La gestion des comptes dans une application multi-utilisateurs - Les comptes d'utilisateurs et les groupes - Les droits et les profils d'utilisateurs	Des outils de suivi des mises à jour des logiciels informatiques La création de nouveaux comptes d'utilisateurs Des notes informant les utilisateurs ou le responsable informatique des mises à jour réalisées et des modifications induites par ces mises à jour sur le fonctionnement, la compatibilité des logiciels, la gestion des versions de documents
T71.3 Maintenance et protection des postes de travail	C713.1 Réaliser la maintenance de premier niveau C713.2 Organiser le recensement des incidents et s'assurer de leur traitement	AP713.1 Faire preuve d'autonomie dans l'organisation de ses activités de maintenance AP713.2 S'appropriier son environnement de travail AP713.3 Être à l'écoute des utilisateurs des postes informatiques AP713.4 S'impliquer personnellement sur le terrain dans les actions de sensibilisation à la protection des postes de travail	S71.5 Les contrats de licence et de protection des logiciels - Types de contrats de licence des logiciels - Protection des droits numériques	Une procédure d'information des utilisateurs concernant l'usage normal du matériel et des logiciels Des modes opératoires relatifs au domaine de la sécurité informatique (sécurisation de l'usage des supports de sauvegarde, usage des logiciels d'anti-virus, usage de la messagerie électronique) et leur diffusion Des supports de communication et de formation à la sécurité de premier niveau
Ressources pour produire les résultats attendus en A.7.1 Des informations sur la politique de sécurité, L'architecture simplifiée du réseau, Les règles de gestion du réseau Les besoins des utilisateurs, Liste des noms d'utilisateur, des mots de passe, des droits d'accès Une situation de communication contextualisée, orale ou écrite, relative à l'expression d'un besoin par un utilisateur ou au traitement d'une consigne donnée par le responsable informatique Un équipement informatique et des applications informatiques Des directives de l'interlocuteur informatique concernant les mises à jour des applications informatiques Les contrats d'achat des logiciels, les licences Un relevé des incidents matériels et logiciels Les dossiers de suivi des matériels et logiciels informatiques Des notices d'utilisation du matériel et des logiciels Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, un réseau réel ou virtuel, une plate forme collaborative, une application multiutilisateurs, navigateur Internet, messagerie)				

A7.2 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T72.1 Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation</p>	<p>C721.1 Recenser les risques liés à l'activité professionnelle</p> <p>C721.2 Mettre en place une procédure d'évaluation des risques professionnels</p>	<p>AP721.1 Faire preuve de vigilance sur les risques potentiels</p> <p>AP721.2 Être attentif aux pratiques professionnelles sur les postes de travail</p> <p>AP721.3 Être rigoureux dans la mise à jour des informations relatives aux risques, aux postes de travail et à leur environnement</p> <p>AP721.4 Être attentif au risque de harcèlement et de marginalisation</p>	<p>S72.1 La réglementation en matière d'hygiène et sécurité et amélioration des conditions de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notions de danger et de risque - Sources d'information institutionnelles et professionnelles - Droits et obligations de l'employeur et des salariés en matière d'hygiène et de sécurité - Rôle du règlement intérieur dans le cadre de l'hygiène et de la sécurité - Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation - Acteurs de la santé et de la sécurité au travail 	<p>Une analyse et une évaluation des risques professionnels des différents postes de travail de l'entreprise</p> <p>Des propositions pour l'optimisation de l'aménagement des locaux à la recherche de meilleures conditions de travail.</p> <p>Des rapports écrits relatifs à l'analyse, à l'évaluation des risques professionnels.</p> <p>Des propositions d'actions correctives et préventives et l'organisation de leur mise en œuvre</p> <p>La réalisation et le suivi des obligations réglementaires relatives à l'évaluation des risques professionnels.</p> <p>La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives aux problématiques de santé et de sécurité au travail</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T72.2 – Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité</p>	<p>C722.1 Assurer une veille informationnelle juridique et technique</p> <p>C722.2 Informer le personnel sur les risques et les mesures prises pour la préservation de leur santé et pour l'amélioration de leur sécurité</p> <p>C722.3 Gérer les dossiers individuels maladie et accident du travail</p> <p>C722.4 Communiquer avec les partenaires institutionnels, les salariés et les instances représentatives</p>	<p>AP722.1 Être réactif lors de la survenance de risques</p> <p>AP722.2 Respecter la confidentialité des dossiers d'accidents du travail et de maladie professionnelle</p> <p>AP722.4 Être rigoureux dans la gestion des formalités et des documents relatifs au suivi d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle</p>	<p>S72.2 L'identification des risques des postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition et caractéristiques du poste de travail - Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise - Grilles d'analyse des postes de travail - Méthodes d'observation des postes de travail et d'analyse du travail - Habilitations, attestations professionnelles - Évaluation des risques - Formations à la sécurité au travail 	<p>La recherche d'informations sur les différents risques liés à l'activité</p> <p>La mise à jour des informations et des documents relatifs à la santé et à la sécurité dans l'entreprise</p> <p>Des outils d'analyse des postes de travail et l'étude de ces postes</p> <p>La mise en œuvre et le suivi des procédures de prise en charge individuelle des accidents du travail et des maladies professionnelles</p> <p>Le suivi des implications des accidents du travail</p> <p>La communication et le suivi des dossiers individuels avec les organismes concernés</p> <p>La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives à la santé et à la sécurité dans l'entreprise.</p>
<p>T72.3 Suivi des formations spécifiques à la sécurité et la santé du personnel</p>	<p>C723.1 Analyser les postes de travail et repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, autorisations spécifiques</p> <p>C723.2 Suivre les actions de formation</p> <p>C723.3 Communiquer avec les partenaires de formation, les partenaires institutionnels et les salariés</p>	<p>AP723.1 Être organisé et rigoureux dans le suivi des dossiers du personnel, de leurs qualifications et de leurs formations dans le domaine de la sécurité</p>	<p>S72.3 Les règles juridiques relatives à la formation et à la sécurité dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Droits et obligations des employeurs et des salariés en matière de formation 	<p>Le recensement des habilitations et autorisations nécessaires à l'exercice de l'emploi</p> <p>L'évaluation du besoin de formation des personnels attachés aux postes de travail</p> <p>La recherche d'une formation adaptée, l'organisation de cette formation et son suivi, en fonction des contraintes de l'entreprise et du personnel</p> <p>La communication écrite ou orale à destination du personnel et des partenaires extérieurs.</p>
<p>T72.4 Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques</p>	<p>C724.1 Repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques</p> <p>C724.2 Organiser le suivi des attestations, autorisations et habilitations</p>			<p>La mise en place et l'organisation d'actions collectives de sensibilisation à la sécurité</p>

Ressources pour produire les résultats attendus en A7.2

Des extraits de textes réglementaires
Des informations techniques sur l'outil de production
Des informations juridiques relatives à la santé et à la sécurité au travail
Des informations sur les aménagements, les postes de travail, les conditions et l'organisation du travail dans l'entreprise
Des informations relatives à des formations et des organismes de formation
Des entretiens avec les salariés
Des comptes rendus des instances représentatives
Des procédures relatives aux accidents du travail et aux maladies professionnelles
Des extraits des dossiers du personnel
Des imprimés ou formulaires de déclaration délivrés par les organismes concernés
Des extraits de la base de données relatives aux salariés
Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de santé et de sécurité
Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un besoin de formation dans le domaine de la sécurité
Une situation contextualisée portant sur l'analyse de postes de travail nécessitant des habilitations, autorisations spécifiques
Des outils adaptés (texteur, tableur, navigateur Internet, messagerie)

A7.3 Participation à la protection des personnes, des biens et des droits

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T73.1 Suivi des risques	<p>C731.1 Identifier les risques de l'entreprise</p> <p>C731.2 Collecter les informations sur les modalités de couverture des risques encourus</p> <p>C731.3 Évaluer le coût des risques identifiés et comparer les offres d'assurance</p>	<p>AP731.1 Être attentif à l'évolution de son environnement professionnel</p> <p>AP731.2 Être rigoureux dans le choix des éléments de comparaison des modalités de couverture des risques, dans ses évaluations chiffrées et les calculs des coûts</p>	<p>S73.1 Les risques et leur couverture</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les risques concernant les personnes, les biens et l'activité de l'entreprise - Les contrats d'assurance <p>S73.2 Les dossiers de sinistre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Éléments constitutifs du dossier - Déclaration de sinistre - Mesures conservatoires face au risque d'aggravation du sinistre - Expertise - Procédures d'indemnisation des sinistres <p>S73.3 La protection des droits : règles juridiques et procédures de dépôt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents systèmes de protection de la propriété industrielle - Typologie et étendue des protections 	<p>L'analyse des informations fournies et la rédaction d'une synthèse</p> <p>Des tableaux comparatifs des modalités de couverture des risques</p> <p>Des ratios et la comparaison entre les coûts induits en cas d'auto assurance et les coûts effectifs en fonction des couvertures proposées</p>
T73.2 Suivi des contrats d'assurance	<p>C732.1 Veiller à l'actualisation des contrats et à leur éventuelle renégociation</p> <p>C732.2 S'assurer du respect des échéances des polices et du paiement des cotisations</p> <p>C732.3 Communiquer aux assureurs les modifications des risques en cours d'année</p>	<p>AP732.1 Être organisé et rigoureux dans le suivi des dossiers, des procédures et des contrats d'assurance</p>		<p>Des procédures et des documents de suivi des contrats d'assurance</p> <p>La tenue d'échéanciers</p> <p>Des procédures permettant la déclaration des aggravations ou des diminutions des risques en cours de contrat</p> <p>La communication écrite ou orale avec le comptable de l'entreprise, l'expert comptable ou l'intermédiaire d'assurance</p>
T73.3 Suivi des dossiers de sinistre	<p>C733.1 Constituer les dossiers</p> <p>C733.2 Effectuer les démarches jusqu'au règlement du sinistre</p>	<p>AP733.1 Être organisé et rigoureux dans la réalisation des démarches et dans la constitution et le suivi des dossiers de sinistre</p>		<p>Des procédures pour la prévention et le traitement des dossiers sinistre</p> <p>La réalisation des démarches auprès des administrations et des assureurs en cas de sinistre et le respect des délais de déclaration</p> <p>La communication écrite et orale à l'égard des administrations, des assureurs, des partenaires et du personnel de l'entreprise</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T73.4 Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle</p>	<p>C734.1 S'informer sur les conditions et les modalités de protection C734.2 Appliquer une procédure de dépôt</p>	<p>AP734.1 Être curieux et attentif à l'information relative aux innovations des entreprises partenaires, fournisseurs, concurrentes ou clientes AP734.2 Être organisé et rigoureux dans la mise en œuvre et le suivi des procédures et des protections AP734.3 Anticiper les évolutions et la fin des droits AP734.4 Être attentif à la non divulgation des données sensibles et à leur mise en sécurité</p>		<p>La réalisation des démarches auprès des organismes compétents La communication écrite et orale à l'égard des organismes compétents et du personnel de l'entreprise</p>

Ressources pour produire les résultats attendus en A7.3

Des informations réglementaires
Des informations des organismes de protection de la propriété industrielle
Des informations fournies par des partenaires ou des sources internes (commissaires aux comptes, l'expert comptable, chef d'entreprise, experts en assurance, pré vendeurs)
Des offres commerciales des assureurs
Des exemples de risques identifiés dans l'entreprise
Des éléments de coûts
Des avis d'échéance de cotisations
Des extraits de contrats d'assurance
Des rapports d'expertise
Des extraits de déclarations de sinistre
Des courriers des différents intervenants au sinistre
Une situation contextualisée permettant l'analyse d'un risque (identification et couverture)
Une situation contextualisée de communication écrite et orale relative à un sinistre
La liste des brevets, licences de l'entreprise, dessins et modèles, marques et leurs caractéristiques (étendue de la protection, durée)
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur internet, messagerie)

A7.4 Participation à la gestion des risques financiers

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T74.1 Évaluation et suivi des risques "clients"	C741.1 Collecter des informations commerciales et financières sur les clients C741.2 Apprécier la solvabilité des clients	AP741.1 Être rigoureux, dans le choix des sources d'information relatives à l'étude de la solvabilité des clients, la sélection des informations et leur traitement	S74.1 La solvabilité des clients - Notion de solvabilité - Organismes spécialisés et sources externes et internes d'information sur la situation commerciale et financière des clients	L'analyse des informations et leur synthèse en tableaux de comparaison L'évaluation des coûts de couverture du risque client
T74.2 Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	C742.1 Identifier les risques C742.2 S'informer sur les modalités de couverture C742.3 S'informer sur les moyens de paiement à l'international		S74.2 Le cadre institutionnel des échanges internationaux - Typologie des risques à l'export - État et évolution des relations diplomatiques avec les pays étrangers et notions de géopolitique - Cadres juridique et administratif des échanges avec les pays étrangers - Modalités de couverture - Garanties de paiement à l'international - Moyens de paiement internationaux	L'analyse des informations disponibles sur les pays impliqués dans l'échange et le recensement des différents risques géopolitiques, économiques, sociaux et commerciaux potentiels La comparaison d'offres de couverture du risque client dans l'UE et à l'export

Ressources pour produire les résultats attendus en A7.4

Des bilans et comptes de résultat de clients
Des informations sur l'état des dettes sociales et fiscales de clients
Des données relatives à la facturation et aux paiements de clients
Des informations sur les pays impliqués dans les échanges commerciaux
Des informations issues d'organismes spécialisés dans les échanges internationaux
Des offres de couverture du risque client
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur Internet, messagerie)

A7.5 Participation à la gestion des risques environnementaux

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T75.1 Évaluation des risques environnementaux	C751.1 Collecter et organiser l'information relative au cadre légal et réglementaire C751.2 Repérer et classer les risques environnementaux liés à l'activité C751.3 Repérer les labels liés au développement durable et s'assurer de leur respect C751.4 Mettre en place et animer un cadre de réflexion collectif	AP751.1 Montrer une attitude volontaire capable de susciter l'adhésion à la prise en compte de l'environnement dans l'activité professionnelle AP751.2 Adopter une démarche d'analyse rigoureuse des risques environnementaux AP751.3 Sensibiliser les salariés aux risques environnementaux liés à l'activité de l'entreprise	S75.1 Management de l'environnement - Notion et typologie des risques environnementaux - Domaines du management de l'environnement dans l'entreprise - Réglementation nationale et européenne relative à la gestion des risques de l'entreprise	La recherche, l'organisation de l'information liée aux risques environnementaux et sa mise à jour La communication écrite et orale auprès du personnel (journal d'entreprise, organisation de réunions d'information, affichage, etc.) La prise en compte des risques environnementaux dans la communication institutionnelle et commerciale
T75.2 Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise	C752.1 Élaborer les procédures de traçabilité des déchets C752.2 S'assurer de la mise en place d'un contrôle du tri et du stockage des déchets C752.3 Organiser la collecte et le transport des déchets C752.4 Communiquer avec les partenaires impliqués dans la gestion des déchets	AP752.1 Faire preuve d'autonomie dans l'organisation du suivi de la traçabilité des déchets AP752.2 Faire preuve de rigueur dans les actions préconisées et mises en œuvre pour assurer le suivi des déchets et rejets de l'entreprise	S75.2 La gestion des déchets et rejets de l'entreprise - Typologie des déchets et rejets - Enjeux de la gestion des déchets et des rejets - Organisation de la gestion des déchets et des rejets	Des documents de suivi des opérations de gestion des déchets et rejets La préparation de l'évaluation du coût de ce traitement La communication écrite ou orale avec le personnel impliqué dans la gestion des déchets et avec les sociétés chargées de l'enlèvement
T75.3 Suivi des réglementations européennes et nationales en matière d'économie d'énergie	C753.1 Assurer une veille réglementaire C753.2 Concevoir les documents de suivi des consommations d'énergie C753.3 Communiquer avec les membres du personnel et les organismes compétents	AP753.1 Sensibiliser les membres du personnel	S75.3 La gestion de la consommation d'énergie - Formes de consommation d'énergie - Enjeux de la gestion et de la réduction de la consommation d'énergie - Dispositifs réglementaires nationaux et européens	La mise à jour de la réglementation utilisée par l'entreprise Des documents de suivi des consommations d'énergie La communication écrite ou orale avec les organismes compétents et les membres du personnel
Ressources pour produire les résultats attendus en A7.5 Des sources d'information externes nationales, européennes ou internationales relatives aux risques environnementaux Des informations internes relatives aux risques environnementaux auxquels est exposée l'entreprise Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative aux risques environnementaux auxquels est exposée l'entreprise Des extraits des contrats établis avec les sociétés d'enlèvement des déchets urbains et spécialisés Des sources d'informations internes (Service comptable et financier, service de production et de fabrication, membres du personnel utilisant des produits toxiques et ou polluants) Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative à l'évolution des rejets de l'entreprise, à un dysfonctionnement dans le ramassage, à un problème de retraitement, etc. Des extraits de documentations (institutionnelles, juridiques, commerciales) relatives aux économies d'énergie Des situations contextualisées d'entreprises présentant une activité sensible à la gestion des économies d'énergie (transport, activité productive) Des données relatives à la consommation d'énergie dans ces entreprises Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative à la gestion des certificats d'économie d'énergie, au suivi des dossiers de certification, etc. Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)				

A8– COMMUNICATION GLOBALE

A8.1 Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation (Communication interne)

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T81.1. Création et modélisation de documents</p>	<p>C811.1. Identifier la finalité du document à créer ou à améliorer, en déterminer le contenu et la forme</p> <p>C811.2. Concevoir des modèles de documents papier et électroniques dans le respect de la charte graphique</p> <p>C811.3. Communiquer au chef d'entreprise une proposition de modèle de document</p> <p>C811.4. Communiquer avec les utilisateurs sur l'utilisation des modèles</p>	<p>AP811.1. Être rigoureux dans l'analyse des documents</p> <p>AP811.2. Adopter une attitude d'écoute ou de prise en compte des besoins de modèles et formulaires des utilisateurs</p> <p>AP811.3. Être respectueux de la démarche qualité dans la création des modèles</p>	<p>S81.1. Le management de la communication globale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication globale - Formes de communication - Communication interculturelle - Technologies de la communication <p>S81.2. La modélisation des documents et l'interface Homme Machine (IHM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notion de documents : contenu, structure, présentation et cycle de vie d'un document - Notions relatives aux contrôles graphiques et formulaires : ergonomie, maquettage, confort et sécurité de la saisie, charte graphique - Fonctions avancées d'un texteur pour la modélisation des documents : (feuilles de style, modèles, tableau, index, liens hypertexte) et la création de publipostage - Fonctions de création et gestion de formulaire d'un tableur et d'un SGBDR - Structuration XML, association d'une feuille de style à un fichier XML, schéma de définition 	<p>Une analyse des besoins de l'organisation</p> <p>Des modèles de documents papier et numériques</p> <p>Des formulaires numériques</p> <p>Une communication écrite et/ou orale au chef d'entreprise</p> <p>Une communication écrite proposant aux utilisateurs des instructions relatives à l'utilisation du modèle de document</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T81.2 – Rédaction et diffusion des documents écrits (lettres, courriels, mémos, rapports, comptes rendus) en langue nationale ou étrangère</p>	<p>C812.1. Analyser la situation de communication écrite C812.2. Choisir le type de document C812.3. Rédiger et mettre en forme les documents en fonction du destinataire C812.4. Publier et diffuser les documents auprès des destinataires</p>	<p>AP812.1 Être rigoureux dans la démarche d'analyse de la situation de communication AP812.2. S'adapter aux codes sociaux de l'entreprise AP812.3. Respecter la confidentialité lors de la diffusion des documents écrits AP812.4. Respecter la charte graphique de l'entreprise AP812.5. Faire preuve d'un haut niveau d'exigence dans la qualité orthographique et syntaxique des écrits</p>	<p>S81.3. La production d'écrits à caractère professionnel en langues nationale et étrangère - Enjeux spécifiques de la communication écrite - Objectifs et caractéristiques des écrits professionnels - Structuration des écrits professionnels - Forme des écrits professionnels - Techniques rédactionnelles (registre de langage, ton) - Type d'arguments et procédé d'argumentation - Usages en matière d'écrits professionnels S81. 4 Mise en place d'instruments de dialogues - Objectifs et caractéristiques des instruments de dialogue - Type de la communication et statut des messages, organisation des échanges, forme des échanges, règles de diffusion et de publication, règles d'éthique et de déontologie</p>	<p>Une analyse de la situation de communication Des documents écrits Un choix argumenté d'un circuit de communication interne Un choix argumenté du mode de diffusion</p>
<p>T81.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe en langue nationale et étrangère</p>	<p>C813.1. Communiquer individuellement avec les acteurs internes dans le cadre de sa fonction C813.2. Animer des réunions C813.3. Filtrer les informations destinées au supérieur hiérarchique C813.4. Favoriser les échanges interpersonnels C813.5. Préparer un scénario de communication C813.6. Prévenir, désamorcer les conflits et en faciliter la résolution</p>	<p>AP 813.1. Adapter son registre de langage à l'interlocuteur AP813.2. Adopter une attitude d'écoute et d'empathie AP813.3. Contrôler son comportement et son émotion AP813.4. Respecter la confidentialité AP813.5. Faire preuve d'une bonne élocution AP813.6. Pratiquer l'écoute active AP813.7 Faire preuve de tact dans sa relation aux autres acteurs internes</p>	<p>S81.5. La communication interpersonnelle - Composantes de la communication - Construction du sens - Techniques d'écoute active - Spécificités de la communication orale professionnelle - Comportement relationnel - Argumentation et types d'arguments S81.6. La communication dans les groupes - Définition et typologie des groupes - Fonctions des membres du groupe et leadership - Modes de collaboration et de décision dans le groupe, dynamique de groupe - Réunions de groupe</p>	<p>Une analyse de la situation de communication et des propositions Une préparation de la stratégie de communication : objectifs, procédés d'argumentation, structuration, outils utilisés Une restitution fidèle de messages au supérieur hiérarchique La conduite d'une communication interpersonnelle conforme aux objectifs Une animation de réunion Des propositions de résolution de conflit Un compte rendu de fin de conflit Une reformulation de consignes ou de décisions prises par le dirigeant</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T81.4 Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage, etc.)	C814.1. Concevoir, organiser et mettre en œuvre des outils favorisant les échanges C814.2. Analyser les remontées et transmettre les résultats au chef d'entreprise C814.3. Transmettre les décisions du chef d'entreprise aux salariés C814.4. Organiser des événements internes	AP814.1. Être le vecteur de la culture de l'entreprise dans ses relations internes AP814.2. Faire preuve d'empathie dans les échanges AP814.3. Favoriser la communication entre les salariés	S81.7. La gestion des conflits - Processus de conflit - Types et sources de conflits - Attitudes dans le conflit - Modalités de dépassement	Des outils d'animation ou de communication Une proposition d'organisation favorisant les échanges dans l'entreprise Une organisation d'un évènement Une communication écrite sur les échanges internes destinée au chef d'entreprise

Ressources pour produire les résultats attendus en A8.1

Des documents à améliorer et des observations d'utilisateurs, des besoins d'utilisateurs
Des consignes du chef d'entreprise
Des informations relatives à l'organisation ou à l'évolution du système d'information de l'entreprise
Des extraits de la charte graphique de l'entreprise ou de feuilles de style, des normes de présentation de documents
Un contexte de communication écrite ou orale comportant :
Des objectifs de communication et les usages en vigueur dans l'organisation, des consignes de travail, des informations fournies ou à collecter, des modèles de document
Des procédures de circulation de documents
Une situation de communication orale interpersonnelle comportant :
Des informations sur le contexte, la relation, les acteurs, les objectifs à atteindre
Des outils de communication
Les valeurs et usages de l'entreprise
Un organigramme de l'entreprise
Un calendrier des réunions, des échéances, manifestations, évènements de l'entreprise
Des informations relatives à la gestion de l'Affichage, des boîtes à idées, du journal interne
Une situation de mise en place des instances représentatives du personnel
Un contexte de mise en place de la négociation collective : liste des participants, objectifs de la négociation, réglementation
Un contexte de situation conflictuelle : les acteurs, les arguments réciproques
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)

A8.2 Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise (Communication externe)

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T82.1. Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information	<p>C821.1. Identifier le besoin de l'interlocuteur</p> <p>C821.2 Filtrer les demandes de l'interlocuteur</p> <p>C821.3. Répondre aux besoins de l'interlocuteur ou l'orienter</p> <p>C821.4. Communiquer en face à face</p> <p>C821.5. Communiquer au téléphone</p>	<p>AP821.1. Adopter un comportement cohérent avec l'image de l'organisation</p> <p>AP821.2. Véhiculer une image positive de l'entreprise</p> <p>AP821.3. Faire preuve de courtoisie, d'empathie</p> <p>AP821.4. Respecter les valeurs de l'organisation, la déontologie et l'éthique professionnelles</p> <p>AP821.5. Être autonome et faire preuve d'initiative</p>	<p>S82.1. Le vecteur de la communication externe : l'image de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique d'image et stratégie de communication - Stratégie de positionnement et notion d'image - Déclinaison de l'image <p>S82.2. L'accueil en face à face et au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Techniques de conduite d'entretien en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction - Techniques de filtrage 	<p>Un argumentaire téléphonique ou présentiel</p> <p>Un protocole de gestion du standard (prise des appels, mise en attente, élaboration d'un code de courtoisie téléphonique)</p> <p>Une procédure d'accueil des visiteurs</p> <p>La gestion d'une situation d'accueil téléphonique ou de visiteurs sous forme de jeux de rôle</p> <p>Un code de courtoisie téléphonique ou en face à face</p> <p>La mise à jour des medias d'information</p>
T82.2. Contribution à la communication institutionnelle	<p>C822.1. Établir un plan de communication institutionnelle</p> <p>C822.2. Préparer et organiser les actions et les événements</p> <p>C822.3. Développer et entretenir les partenariats institutionnels</p> <p>C822.4. Constituer des dossiers de presse</p> <p>C822.5. Préparer les négociations avec les prestataires de services de communication</p> <p>C822.6. Établir un bilan des actions de communication institutionnelle</p>	<p>AP822.1. Être rigoureux et méthodique dans l'établissement du plan de communication et dans la mise en œuvre des actions</p> <p>AP822.2. Adopter une attitude d'écoute efficace et d'assertivité à l'égard des partenaires</p> <p>AP822.3. Respecter les valeurs de l'organisation et la cohérence de la communication globale</p> <p>AP822.4. Être attentif au respect des objectifs et précis dans l'évaluation des actions</p>	<p>S82.3. La communication institutionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition, objectifs et composantes de la communication institutionnelle - Modalités de la communication institutionnelle 	<p>Un plan de communication institutionnelle</p> <p>Un cahier des charges</p> <p>Un dossier de partenariat</p> <p>Un dossier de presse</p> <p>Un communiqué de presse écrit ou oral</p> <p>Le bilan des actions de communication institutionnelle</p>

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<p>T82.3. Contribution à la communication commerciale</p>	<p>C823.1. Préparer le cahier des charges et le budget de la campagne de communication commerciale</p> <p>C823.2. Sélectionner des prestataires, négocier et leur communiquer le cahier des charges</p> <p>C823.3. Réaliser un plan média</p> <p>C823.4. Sélectionner les supports en fonction des cibles à atteindre</p> <p>C823.5. Rédiger ou mettre en forme des messages adaptés aux différentes cibles et destinataires</p> <p>C823.6. Assurer le suivi d'une campagne et établir le bilan</p>	<p>AP823.1. Faire preuve de méthode et de rigueur dans la préparation du cahier des charges et dans la budgétisation de l'action</p> <p>AP823.2. Veiller à la qualité et à la cohérence de la communication globale</p> <p>AP823.3 Être attentif au respect des objectifs et précis dans l'évaluation des actions</p>	<p>S82.4. La communication commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Place et rôle de la communication commerciale - Définition, typologie et objectifs d'un plan de communication - Tableau de bord de la communication - Composantes et cohérence d'un plan média 	<p>Un cahier des charges</p> <p>Un plan média</p> <p>Un choix argumenté des supports</p> <p>Un budget</p> <p>Un message publicitaire</p> <p>Un outil de suivi de déroulement d'une campagne</p> <p>Un bilan des actions de communication commerciale</p>
<p>T.82.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication</p>	<p>C824.1. Contrôler la qualité des documents de l'entreprise et leur conformité à la charte graphique</p> <p>C824.2. Veiller au respect de l'identité et de l'image de l'entreprise dans les actions de communication externe</p>	<p>AP824.1. Être attentif et rigoureux dans la production, la publication et la diffusion des documents de l'organisation</p>		<p>Une analyse rigoureuse et argumentée des messages et des supports de communication</p> <p>Des propositions d'amélioration des messages et des supports de communication</p> <p>La mise à jour des supports d'information de l'entreprise</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A8.2</p> <p>Plan des locaux d'accueil</p> <p>Agenda ou planning des rendez-vous, liste des membres du personnel et organigramme,</p> <p>Agendas des membres du personnel susceptibles de recevoir des visiteurs</p> <p>Des informations relatives à la politique de communication de l'entreprise à ses objectifs, à ses produits, à son image, à ses valeurs</p> <p>Liste des actions et des événements (passés ou à venir) de mécénat et de sponsoring</p> <p>Des extraits d'un plan de communication</p> <p>Des documents de toutes natures relatifs à la communication institutionnelle</p> <p>Une situation de communication relative à un événement</p> <p>Un budget, des exemples d'indicateurs de performance,</p> <p>Des extraits d'un plan média, Des documents de toutes natures relatifs à la communication commerciale-</p> <p>Des exemples d'indicateurs de performance</p> <p>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)</p>				