

PÔLE 1 : GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES

1.1 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

► 1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants

- Identifier les fournisseurs, les classer selon leur importance leur secteur géographique, leur activité
- Rechercher les informations sur les fournisseurs, classer les documents fournisseurs
 - ▷ O3 Mise à jour et rangement des dossiers
 - ▷ O4 Enregistrement et sauvegarde des documents, des dossiers numériques

► 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes

- Lancer un appel d'offres, consulter le tarif d'un fournisseur (évaluer les réductions et les frais lors d'un achat)
- Comparer les offres, choisir un fournisseur et commander auprès du fournisseur retenu
- Commander après une demande d'achat, commander un bien avec un service associé
- Commander selon le niveau du stock, commander dans un pays de l'union européenne
- Utiliser différents moyens pour commander
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents

► 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies

- Suivre les commandes et réceptionner les biens livrés par les fournisseurs
- Comprendre les calculs apparaissant sur une facture et contrôler les factures reçues
- Classer et codifier les factures reçues et suivre les anomalies
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents

► 1.1.4 Évaluation et suivi des stocks

- Apprécier les stocks en quantité, valeur et qualité

► 1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges

- Assurer des règlements à des fournisseurs et traiter les éventuels litiges
 - ▷ T2 Saisie et mise en forme des courriers, des notes, des comptes rendus
 - ▷ R3 Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés

1.2 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES USAGERS

► 1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection

- Connaître le marché de l'entreprise et comprendre les enjeux de la gestion de la relation client
- Repérer les outils pour cibler et prospecter
- Assurer le suivi d'une prospection téléphonique et mettre à jour le fichier prospects
- Assurer le suivi d'un publipostage et évaluer les performances d'une opération de prospection

► 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers

- Actualiser une base de données clients
- Classer et archiver à l'aide de la Gestion Électronique des Documents
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents
 - ▷ O3 Mise à jour et rangement des dossiers

► 1.2.3 Traitement des devis, des commandes

- Répondre à un appel d'offres et établir un devis
- Traiter les commandes reçues et assurer le suivi des livraisons
 - ▷ T4 Renseignement de formulaires
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents

► 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation

- Établir des factures simples et des factures avec des réductions commerciales et financières
- Établir une facture de prestations de services ou de vente à un client de l'UE ou hors UE
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents

► 1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges

- Suivre des règlements clients et traiter les éventuels litiges
- Vérifier la solvabilité d'un client, le délai de paiement et effectuer des lettres de relances
 - ▷ T2 Saisie et mise en forme des courriers, des notes, des comptes rendus
 - ▷ R3 Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés

1.3 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LES AUTRES PARTENAIRES

► 1.3.1 Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques

- Contrôler des opérations de trésorerie et traiter des écarts de caisse
- Vérifier et suivre les comptes banques, participer à un rapprochement bancaire

► 1.3.2 Préparation des déclarations fiscales

- Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales
- Établir une déclaration de TVA et comprendre les mécanismes de la TVA

► 1.3.3 Traitement des formalités administratives

- Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité
- Établir un courrier de sollicitation auprès d'une administration, établir une déclaration d'échange de biens
 - ▷ T4 Renseignement de formulaires

► 1.3.4 Suivi des relations avec les partenaires-métiers

- Rechercher un nouveau partenaire métier

PÔLE 2 : GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

2.1 GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE DU PERSONNEL

▶ 2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés

- Actualiser et mettre à jour les dossiers du personnel dans le respect de la législation du travail
- ▷ O3 Mise à jour et rangement des dossiers

▶ 2.1.2 Gestion administrative des temps de travail

- Décompter et planifier le temps de travail, gérer les absences, le temps de présence etc...
- ▷ O3 Mise à jour et rangement des dossiers

▶ 2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel

- Préparer et contrôler des déplacements, calculer les remboursements
- Évaluer un coût de séjour, réserver en France ou à l'étranger, planifier les déplacements professionnels

▶ 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

- Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel
- Rédiger des messages et des courriers professionnels simples liés à l'activité courante de la structure
- Transmettre des informations au sein de la structure et diffuser des documents internes
- ▷ R2 Transmission des informations au sein de la structure
- ▷ R4 Diffusion de documents internes

2.2 GESTION ADMINISTRATIVE DES RESSOURCES HUMAINES

▶ 2.2.1 Participation au recrutement du personnel

- Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement
- Rédiger une annonce, procéder aux convocations, trier des candidatures
- Répondre aux différents candidats

▶ 2.2.2 Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil

- Appliquer un programme d'accueil, préparer une visite des locaux

▶ 2.2.3 Suivi administratif des carrières

- Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière

▶ 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel

- Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel
- Constituer les dossiers de formation, calculer le coût de la formation

2.3 GESTION ADMINISTRATIVE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES BUDGETS DE PERSONNEL

▶ 2.3.1 Préparation des bulletins de salaires

- Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire
- Préparer des bulletins de salaire, calculer les primes, l'ancienneté etc...

▶ 2.3.2 Préparation des déclarations sociales

- Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales
- Établir des déclarations en ligne
- ▷ T4 Renseignement de formulaires

▶ 2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire

- Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts
- Calculer des ratios, des indicateurs
- Établir un état prévisionnel des dépenses et des recettes

2.4 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS SOCIALES

▶ 2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel

- Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives
- Établir les procès verbaux, les protocoles de vote, le procès-verbal de carence

▶ 2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux

- Mettre à jour des indicateurs sociaux
- Rechercher des données chiffrées, exploiter des indicateurs à l'aide d'un tableau de bord
- ▷ T3 Saisie, réalisation, mise en forme de tableaux, d'états chiffrés

▶ 2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité

- Produire des supports associés aux procédures santé - sécurité
- Mettre à jour ou améliorer des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité

▶ 2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles

- Mettre en œuvre des actions à destination du personnel
- Estimer le coût de l'action à destination du personnel
- Acheter de cadeaux et aider le comité d'entreprise

PÔLE 3 : GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE

3.1 GESTION DES INFORMATIONS

► 3.1.1 Collecte et recherche d'informations

- Découvrir l'entreprise, se situer dans l'organisation
- Appréhender la diversité de la communication dans l'entreprise
- Identifier et trier des informations, recueillir des informations
- Effectuer une recherche avancée sur Internet en s'assurant de la qualité de l'information (traiter les informations au sein de l'organisation et mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée)
 - ▷ R1 Recueil des consignes de travail
 - ▷ R3 Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés

► 3.1.2 Production d'informations structurées

- Reconnaître et produire des écrits professionnels internes et distinguer communication interne et externe
- Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes (document intégrant des calculs, des graphiques et des tableaux élaborés, gestion de textes longs et des documents multimédia)
- Reconnaître et produire des écrits professionnels à usage externe (analyser et rédiger un courrier externe, étudier des courriers à caractère administratif)
- Répertorier les spécificités d'un document publicitaire
- Présenter un écrit professionnel et préserver son intégrité (présenter un texte complexe, concevoir et modéliser un document, créer un document avec des contraintes esthétiques)
 - ▷ T1 Rédaction de messages et de courriers professionnels simples, liés à l'activité courante de la structure
 - ▷ T2 Saisie et mise en forme des courriers, des notes, des comptes rendus
 - ▷ T3 Saisie, réalisation, mise en forme de tableaux, d'états chiffrés

► 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations

- Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs
- Participer à la transmission des informations
- Assurer la pérennité de la sauvegarde et de l'archivage et collaborer au classement des dossiers
 - ▷ O5 Gestion du courrier électronique
 - ▷ R2 Transmission des informations au sein de la structure
 - ▷ R4 Diffusion de documents internes

3.2 GESTION DES MODES DE TRAVAIL

► 3.2.1 Organisation et suivi de réunions

- Organiser la logistique administrative d'une réunion (préparer une liste d'émargement, une signalétique, gérer le planning d'une salle)
- Présenter un compte rendu d'une réunion, rédiger une note

► 3.2.2 Gestion des flux de courriers

- Traiter le courrier entrant ou sortant (appliquer les procédures de gestion du courrier entrant, respecter les procédures d'acheminement du courrier sortant)
- Expédier et affranchir le courrier
- Gérer les flux de courriers électroniques (rédiger et envoyer des messages électroniques, gérer le courrier électronique sortant, gérer la réception du courrier électronique)
 - ▷ T5 Production, contrôle et codification de documents
 - ▷ O5 Gestion du courrier électronique

► 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques

- Traiter les appels entrants et sortants
- Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel
- Gérer un double appel, recevoir un appel téléphonique en langue étrangère
- Prendre un message téléphonique et le restituer
- Conduire un entretien téléphonique
- Émettre un appel téléphonique, utiliser un répondeur téléphonique
- Gérer une situation conflictuelle au téléphone
 - ▷ R5 Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère]

► 3.2.4 Gestion d'espaces collaboratifs

- Créer et maintenir un espace collaboratif

PÔLE 3 : GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE (suite)

3.3 GESTION DES ESPACES DE TRAVAIL ET DES RESSOURCES

► 3.3.1 Orientation et information des visiteurs

- Installer un climat relationnel adapté à la demande
- Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation
- Gérer les interactions dans une situation d'orientation des visiteurs
- Informer les visiteurs
 - ▷ R5 Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère]

► 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces

- Aménager les espaces de travail :
 - Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail (identifier les principes ergonomiques, choisir un espace de travail et contribuer à son agencement)
 - Mettre en place la signalétique dans l'entreprise
- Assurer le maintien opérationnel des postes de travail :
 - Procéder à l'inventaire physique des équipements
 - Gérer les prestations de maintenance
 - Utiliser les notices et les aides en ligne
- ▷ O2 Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles

► 3.3.3 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques

- Identifier les différents types de contrats liés aux logiciels
- Souscrire un abonnement à un service et choisir un contrat de licence
- Assurer le suivi des contrats et des abonnements
 - ▷ O2 Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles

► 3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service

- Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts (exemples : Le suivi du budget des fournitures ou le suivi de budget de fonctionnement du comité d'entreprise)

► 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau

- Évaluer les enjeux du suivi des stocks
- Procéder au réapprovisionnement et gérer des anomalies de livraison
 - ▷ O1 Suivi et approvisionnement des stocks de fournitures et des consommables

3.4 GESTION DU TEMPS

► 3.4.1 Gestion des agendas

- Mettre à jour des agendas personnels et partagés (planifier des tâches, planifier des rendez-vous sur plusieurs agendas individuels)

► 3.4.2 Planification et suivi des activités

- Programmer et coordonner des activités

PÔLE 4 : GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS

4.1 SUIVI OPÉRATIONNEL DU PROJET

► **4.1.1 Mise en forme et diffusion du descriptif du projet**

- Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs (exemple : l'organisation d'un salon professionnel)
- Inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres
- Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet
- Mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet, diffuser le descriptif du projet

► **4.1.2 Organisation de la base documentaire**

- Constituer une base documentaire et collecter les informations indispensables

► **4.1.3 Production d'états budgétaires liés au projet**

- Chiffrer et présenter des données budgétaires (toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés)

► **4.1.4 Traitement des formalités et des autorisations**

- Assurer les formalités liées à un projet

► **4.1.5 Suivi du planning de réalisation du projet**

- Suivre le déroulement d'un projet

► **4.1.6 Mise en relation des acteurs du projet**

- Organiser la communication entre les acteurs d'un projet (les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail, formalisés dans le projet)

► **4.1.7 Suivi des réunions liées au projet**

- Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet

► **4.1.8 Suivi logistique du projet**

- Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet

► **4.1.9 Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet**

- Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements (les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés)

4.2 ÉVALUATION DU PROJET

► **4.2.1 Participation à l'élaboration des documents de synthèse**

- Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet (les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet)

► **4.2.2 Participation au rapport d'évaluation**

- Proposer des mesures correctives d'ordre administratif (l'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet)

► **4.2.3 Clôture administrative du projet**

- Mettre en œuvre des opérations de clôture (toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé)