

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

Direction générale
de l'enseignement
scolaire

Paris, le 22 OCT. 2019

Service
de l'instruction publique
et de l'action pédagogique

Sous-direction
des lycées et de la
formation professionnelle

Bureau
des diplômes professionnels

DGESCO A2-3
N° 2019 - 0424

NOTE DE PRESENTATION

Le présent arrêté a pour objet la rénovation de la spécialité « Gestion-Administration » du baccalauréat professionnel. Ce diplôme avait été établi par arrêté du 27 décembre 2011 et résultait de la fusion des baccalauréats professionnels Secrétariat et Comptabilité. Sa 1^{re} session d'examen a eu lieu en 2015.

Cette rénovation du baccalauréat professionnel « Gestion-Administration » a reçu l'avis favorable de la 16^{ème} Commission professionnelle consultative « Services administratifs et financiers » lors de sa réunion plénière du 5 juillet 2019. Le diplôme rénové a pour nouvel intitulé « Assistance à la gestion des organisations ».

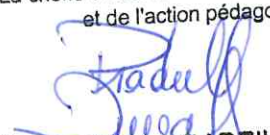
La rénovation du baccalauréat professionnel « Gestion-Administration » est un volet essentiel de la transformation de la voie professionnelle dans le secteur tertiaire parallèlement au rééquilibrage des effectifs. L'enjeu de ce référentiel est une meilleure identification des cibles professionnelles du diplôme. Ses contenus intègrent la digitalisation des tâches et la construction en blocs de compétences permet leur plus grande lisibilité.

Le diplômé sera un professionnel pouvant exercer notamment les fonctions d'assistant de gestion, de gestionnaire administratif, d'agent de gestion administrative, d'employé administratif, d'agent administratif, de secrétaire administratif, de technicien des services administratifs, d'adjoint administratif. Ces fonctions s'exercent dans tous les secteurs d'activité et au sein de tout type d'organisations publiques ou privées de petite, moyenne ou grande taille.

L'entrée en formation de cette spécialité rénovée est prévue en 2020 pour une première session d'examen en 2023.

Le baccalauréat professionnel « Gestion-Administration » sera abrogé à la suite de la dernière session d'examen en 2022.

Pour le directeur général de l'enseignement scolaire
et par délégation
La cheffe du service de l'instruction publique
et de l'action pédagogique



Rachel-Marie PRADELLES-DUVAL

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'éducation nationale
et de la jeunesse

Arrêté du

portant création de la spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel et fixant ses modalités de délivrance.

NOR : MENE

Le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D.337-51 à D.337-94-1 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 04 août 2000 modifié relatif à l'attribution de l'indication « section européenne » sur le diplôme du baccalauréat professionnel ;

Vu l'arrêté du 8 novembre 2012 modifié relatif à l'obtention de dispenses d'unités à l'examen du baccalauréat professionnel ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel ;

Vu l'avis favorable de la commission professionnelle consultative « Services administratifs et financiers » en date du 5 juillet 2019 ;

Vu l'avis du conseil supérieur de l'éducation du ... 2019,

Arrête

Article 1

Il est créé la spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées par le présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Article 2

Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis en **annexe I** du présent arrêté qui comporte l'annexe **I a** relative au référentiel des activités professionnelles et l'annexe **I b** relative au référentiel de compétences.

Article 3

Le référentiel d'évaluation est fixé par l'**annexe II** du présent arrêté et comprend l'**annexe II a** relative aux unités constitutives du diplôme, **II b** relative au règlement d'examen et **II c** relative à la définition des épreuves sous la forme ponctuelle et sous la forme du contrôle en cours de formation.

Article 4

Les volumes horaires de formation applicables à la spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel sont fixés par l'arrêté 21 novembre 2018 susvisé.

Au titre de l'annexe I de l'arrêté du 21 novembre 2018 susvisé, sont retenus les enseignements : « Economie-droit » et « Langues vivantes B ».

Dans le cadre de l'annexe II du même arrêté, la spécialité est classée dans le secteur « services ».

La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel est de 22 semaines. Les modalités, l'organisation et les objectifs de cette formation sont définis en **annexe III** du présent arrêté.

Article 5

Pour chaque session d'examen, le ministre chargé de l'éducation nationale arrête la date de clôture des registres d'inscription et le calendrier des épreuves écrites obligatoires.

Dans ce cadre, la liste des pièces à fournir pour le contrôle de la régularité de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur d'académie en charge de ce contrôle.

Article 6

Chaque candidat précise, au moment de son inscription, s'il se présente à l'examen sous la forme globale ou sous la forme progressive, conformément aux dispositions des articles D. 337-78 et D. 337-79 du code de l'éducation. Le choix pour l'une ou l'autre de ces modalités est définitif.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités auxquelles il souhaite se présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

Il précise également la ou les épreuves facultatives auxquelles il souhaite se présenter.

La spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions des articles D. 337-67 à D. 337-88 du code de l'éducation.

Article 7

La correspondance entre, d'une part, les épreuves et unités de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 27 décembre 2011 portant création du baccalauréat professionnel spécialité « Gestion-Administration » et, d'autre part, les épreuves et unités de l'examen organisé conformément au présent arrêté est précisée en **annexe IV** du présent arrêté.

Toute note conservée selon les règles fixées aux articles D. 337-78 et D. 337-79 précités, dans le cadre de la forme globale ou de la forme progressive de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté précité du baccalauréat professionnel spécialité « Gestion-Administration », est ainsi reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Article 8

La première session d'examen de la spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel, organisée conformément aux dispositions du présent arrêté, aura lieu en 2023.

Article 9

La dernière session d'examen du baccalauréat professionnel spécialité « Gestion-Administration » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 27 décembre 2011 cité à l'article 7 aura lieu en 2022. A l'issue de cette dernière session, l'arrêté sera abrogé.

Article 10

Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le

Le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse

Jean-Michel BLANQUER

ANNEXE INTRODUCTIVE



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

Spécialité « ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS »

SOMMAIRE

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ANNEXE I – REFERENTIELS DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DE COMPETENCES

ANNEXE I-A – REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

I. Appellation du diplôme

II. Champ d'activité

II.1. Définition des métiers

II.1.1. La mission globale

II.1.2. Les activités constitutives de la mission

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

II.2.2. Types d'organisations

II.2.3. Place dans l'organisation

II.2.4. Environnement technologique et économique de l'emploi

II.2.5. Évolutions de l'emploi

II.2.6. Conditions générales d'exercice

ANNEXE I-B – REFERENTIEL DE COMPETENCES

Compétences et savoir associés

Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

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

Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

ANNEXE II – REFERENTIEL D'EVALUATION

ANNEXE II-A – UNITES CONSTITUTIVES DU DIPLOME

ANNEXE II-B – REGLEMENT D'EXAMEN

ANNEXE II-C – DEFINITION DES EPREUVES

ANNEXE III – LES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

I. Objectifs

II. Modalités d'organisation

II.1. Voie scolaire

II.2. Voie de l'apprentissage

II.3. Voie de la formation professionnelle continue

II.3.1. Candidat en situation de première formation pour ce diplôme ou en reconversion

II.3.2. Candidat en formation de perfectionnement

II.4. Candidat se présentant au titre de trois années d'expérience professionnelle

II.5. Positionnement

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE EPREUVES OU UNITES DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DIPLOME

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent 1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent 1.3 Actualisation du système d'information en lien avec la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents - Identifier les caractéristiques de la demande - Apporter une réponse adaptée à la demande - Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés - Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection - Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » - Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Assurer le suivi des relances clients - Mettre à jour l'information - Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information - Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites - Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	Unité U31 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents
Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services) 2.1 Suivi administratif de l'activité de production 2.2 Suivi financier de l'activité de production 2.3 Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services) - Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks - Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un Progiciel de gestion intégré (PGI) - Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production - Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation - Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés - Établir un état de rapprochement - Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires - Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA - Établir un état périodique de trésorerie - Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation - Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation - Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	Unité U2 Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 3 – Administration du personnel 3.1 Suivi de la carrière du personnel 3.2 Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel 3.3 Participation à l'activité sociale de l'organisation	Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel - Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel - Actualiser les bases d'information relatives au personnel - Organiser des actions de formation - Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation - Organiser les déplacements des personnels - Contrôler les états de frais - Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie - Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels - Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles - Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion - Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	Unité U32 Administration du personnel
	Bloc d'Économie-droit - Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle - Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées	Unité U11 Économie – droit
	Bloc de Mathématiques - Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution - Expérimenter, simuler - Critiquer un résultat, argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit	Unité U12 Mathématiques
	Bloc de Prévention-santé-environnement - Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème - Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident - Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques - Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées - Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence	Unité U33 Prévention – santé – environnement

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
	Bloc de Langues vivantes 1 Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité U41 Langues vivantes 1
	Bloc de Langues vivantes 2 Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité U42 Langues vivantes 2
	Bloc de Français - Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle	Unité U51 Français
	Bloc d'Histoire-géographie – enseignement moral et civique - Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Comprendre les enjeux liés au développement durable - Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation - Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux	Unité U52 Histoire-géographie – enseignement moral et civique
	Bloc d'Arts appliqués et cultures artistiques - Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels - Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création - Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques	Unité U6 Arts appliqués et cultures artistiques
	Bloc d'Éducation physique et sportive Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	Unité U7 Éducation physique et sportive

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
	Bloc facultatif <i>Le candidat peut choisir jusqu'à deux unités facultatives parmi les trois proposées</i>	
	Bloc facultatif de Langues vivantes Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité facultative Langues vivantes
	Bloc facultatif de mobilité - Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger - Caractériser le contexte professionnel étranger - Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger - Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France	Unité facultative Mobilité
	Bloc facultatif d'Éducation physique et sportive Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	Unité facultative Éducation physique et sportive

ANNEXE I

Référentiels des activités professionnelles et de compétences

ANNEXE I-a – Référentiel des activités professionnelles

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

I. APPELLATION DU DIPLOME

Baccalauréat professionnel
ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS (AGO)

II. CHAMP D'ACTIVITE

II.1. Définition des métiers

II.1.1. La mission globale

Les métiers de l'assistance à la gestion consistent à apporter un appui à un dirigeant de petite structure, à un ou plusieurs cadres ou à une équipe dans une plus grande structure, en assurant des missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif.

Ces métiers s'exercent dans tous les secteurs d'activité et au sein de tout type d'organisations de petite, moyenne ou grande taille : entreprises, collectivités territoriales, administrations publiques, associations, fondations, hôpitaux, entreprises artisanales, mutuelles, etc. Ils se déploient dans un contexte de mutations profondes des activités de services, notamment en raison de l'impact des restructurations, des nouvelles formes d'organisation du travail, de la dématérialisation des informations, de la transformation numérique des activités et de l'automatisation de certains processus.

L'assistance à la gestion des organisations possède à la fois une dimension transversale et une dimension spécifique :

- **transversale**, car la composante administrative existe naturellement dans chaque fonction, processus ou projet, relevant de tout type d'organisation, au sein de tous les secteurs d'activité (y compris industriels) mais aussi parce qu'on assiste à une forte mutualisation des fonctions administratives ;
- **spécifique**, au sens où la gestion administrative intègre les particularités, notamment économiques, juridiques et réglementaires, des contextes d'exercice et des secteurs d'activité : médico-social, santé, bâtiment, immobilier, associations, économie sociale et solidaire, mutuelles, services publics, agriculture, etc.

La prise en charge de ces deux dimensions implique donc de la part du personnel administratif, à la fois :

- une **certaine polyvalence** au sens où les interventions sur les processus de gestion (commerciaux, productifs, de gestion du personnel, numériques) mobilisent un spectre large de connaissances techniques, juridiques et économiques qui nécessitent d'être articulées et combinées entre elles pour répondre aux besoins de gestion et aux impératifs de performance ;
- une **réelle professionnalité relationnelle** pour assurer le rôle d'interface et de coordination entre les acteurs internes et externes de l'entité ;
- une **forme de spécialisation** qui porte moins sur une expertise technique que sur l'appropriation des contextes d'exercice et des secteurs d'activité ou encore le développement de compétences approfondies répondant aux besoins de l'entité (juridique, comptable, logistique, etc.). Dans la mise en œuvre de la formation, cette spécialisation peut prendre la forme d'une coloration sectorielle ou fonctionnelle.

II.1.2. Les activités constitutives de la mission

Le titulaire du baccalauréat professionnel AGO peut être conduit, dans les limites de sa responsabilité et de son autonomie à :

- prendre en charge différentes dimensions d'assistance à la gestion des relations avec les tiers (clients, usagers, adhérents, fournisseurs, prestataires de service), et d'assistance aux opérations internes de l'entité ;
- assurer l'interface entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation. À ce titre, il doit mobiliser une professionnalité relationnelle et rédactionnelle visant à maintenir et développer les relations tout en étant porteur de l'image et des valeurs de l'organisation. Il peut intervenir avant la prestation de service pour une information, une prise de rendez-vous, une demande de devis mais également à l'issue de la prestation de service avec l'envoi de la facture, l'accueil d'une réclamation, une relance de facture impayée ;
- inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions numériques, en intégrant notamment dans toutes les activités une culture quantitative permettant d'identifier, de collecter, traiter, structurer et contrôler l'information de gestion en vue de la mettre au service des décideurs ;
- participer à l'organisation et à la gestion matérielle d'un service ou de l'entité.

L'ensemble de ces activités d'assistance à la gestion vise très généralement à sécuriser les opérations, les processus et les projets, développés par l'organisation, dans toutes leurs composantes : relationnelle, informationnelle, organisationnelle, opérationnelle, documentaire et réglementaire.

Le titulaire du baccalauréat professionnel AGO devient ainsi un acteur incontournable de l'organisation grâce à sa maîtrise du contexte d'exercice de sa mission et à son efficacité opérationnelle : il assure ses rôles d'interface auprès des responsables, de référent reconnu par les tiers et de support pour les autres membres et services de l'entité.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

Les appellations les plus courantes correspondant à ce profil d'emploi sont :

- assistant de gestion ;
- gestionnaire administratif ;
- agent de gestion administrative ;
- employé administratif ;
- agent administratif ;
- secrétaire administratif ;
- technicien des services administratifs ;
- adjoint administratif.

Toutefois d'autres emplois peuvent être concernés au regard de certains contextes d'exercice et secteurs d'activité :

- secrétaire-assistant juridique ;
- secrétaire-assistant médical ;
- assistant de gestion locative en immobilier ;
- agent administratif logistique transport ;
- employé de gestion de copropriété ;
- assistant digital ;
- assistant ressources humaines ;
- secrétaire de mairie ;
- assistant comptable.

II.2.2. Types d'organisations

Les emplois d'assistance à la gestion se rencontrent dans les organisations qui requièrent :

- soit une forte polyvalence comme les entreprises de petite dimension, les commerces, les professions libérales, les entreprises d'artisanat ou encore les structures associatives, mutualistes couvrant tous les secteurs d'activité. Le titulaire du baccalauréat professionnel AGO occupe alors un rôle central auprès du responsable, dans les relations avec les tiers, notamment les administrations ou organismes partenaires ainsi qu'avec les personnels ;
- soit une spécialisation rendue nécessaire par la taille plus importante de l'organisation. Il s'agit alors d'emplois dans les services administratifs spécialisés d'entreprises, d'administrations ou de collectivités territoriales. L'assistant de gestion intervient alors au sein d'un service administratif spécifique (clients, fournisseurs, logistique, ressources humaines, communication, informatique).

II.2.3. Place dans l'organisation

Dans les structures de petite taille, sans hiérarchie intermédiaire, le titulaire du baccalauréat professionnel AGO exerce son activité en étant placé directement sous l'autorité du responsable : chef d'entreprise, cadre dirigeant, gérant, artisan, commerçant, profession libérale, président d'association, maire, etc. Il joue alors pleinement le rôle d'interface interne et externe de l'organisation.

Dans les structures de taille plus importante, il sera placé sous l'autorité d'un cadre intermédiaire, d'un chef de service, d'un chef de bureau ou d'un responsable fonctionnel. Il peut également travailler pour le compte de plusieurs collaborateurs tels que des gestionnaires, des commerciaux, des techniciens ou encore des acteurs associatifs. Son rôle de support est alors privilégié.

Dans tous les cas, le titulaire du baccalauréat professionnel AGO sera placé au cœur d'un réseau relationnel très large et, de fait, devra parfaitement intégrer dans son activité les rôles, places et statuts de chacun ainsi que les règles qui régissent les rapports d'ordre professionnel et contractuel, qui, dans certains cas, relèvent de l'informel.

II.2.4. Environnement technologique et économique de l'emploi

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel AGO s'inscrit dans un contexte de fortes mutations des métiers administratifs marqué par les évolutions de l'environnement économique, juridique et technologique.

Les évolutions du contexte économique sont caractérisées par :

- le poids important des Très petites entreprises (TPE), Entreprises de taille intermédiaire (ETI), Petites et moyennes entreprises (PME), Petites et moyennes industries (PMI) qui assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé. Les cadres intermédiaires prennent de plus en plus en charge les activités de secrétariat traditionnel (bureautique, courrier, messagerie, gestion du temps et des agendas). En revanche, les personnels administratifs prennent en charge des activités relevant de la communication, notamment externe, avec comme valeur ajoutée leur degré d'initiative, leur sens de l'autonomie et des responsabilités. Les emplois d'assistance à la gestion, intégrant plus franchement la recherche de performance, nécessitent l'utilisation d'outils et de solutions informatiques et la mise en place d'une organisation permettant de respecter les délais et d'augmenter la rapidité de traitement des dossiers ;
- le poids des réglementations en constante évolution, notamment en matière juridique, fiscale et sociale, exige de la part de toute organisation, petite ou grande, une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation ;
- un développement de la pression concurrentielle associé à une transformation des comportements d'achat et de consommation : clients mieux informés, plus exigeants, plus volatiles et aux besoins plus individualisés. Autant d'éléments qui renforcent l'importance de l'accueil réservé à leurs demandes et de la pertinence des réponses apportées, quels que soient les canaux et supports utilisés ;

- une extension des logiques d'entreprise à toutes les autres organisations, notamment les administrations publiques et les associations, en matière de rentabilité, de communication sur un marché, d'ajustement de l'offre, de satisfaction et de fidélisation des clients, des usagers ou des adhérents, d'optimisation des ressources. De ce point de vue, la productivité administrative devient un indicateur majeur de la réactivité des organisations.

Les métiers administratifs doivent intégrer ces évolutions notamment par la prise en compte systématique dans les activités administratives des problématiques :

- de gestion (suivi et contrôle des coûts, de la rentabilité, suivi budgétaire) ;
- commerciales (prospection, accueil et relations avec les clients, les adhérents, les usagers, satisfaction et fidélisation) ;
- juridiques et réglementaires (veille, normalisation, contraintes administratives, programmes d'aide, etc.) ;
- sociales (conditions de travail, temps de travail, représentation du personnel, etc.).

Les évolutions technologiques sont caractérisées par :

- la généralisation du recours aux technologies du numérique impactant les modes d'organisation du travail : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégrés, outils de travail collaboratif et coopératif ; l'ensemble s'accompagnant parfois de délocalisation et/ou d'externalisation de certaines tâches administratives ;
- un contexte d'automatisation croissante des processus de service : les activités d'assistance à la gestion s'inscrivent dans un mouvement de dématérialisation des informations qui conduit à l'utilisation massive de documents électroniques et à l'échange de données informatisées.

Les applications et les réseaux étant interconnectés, la maîtrise de clés sécurisées, de plates-formes collaboratives, de transferts de fichiers, d'actualisation de données (intranet et extranet) font désormais partie des exigences techniques attachées aux emplois administratifs.

Une polyvalence est requise en matière d'utilisation des technologies avec, le plus souvent, la connaissance d'une suite de gestion.

II.2.5. Évolutions de l'emploi

Dans les petites structures, au fur et à mesure de l'affirmation de ses compétences, le titulaire du baccalauréat professionnel AGO peut devenir un adjoint du responsable, capable de prendre en charge de plus en plus d'activités déléguées (autres que celles relevant de la production proprement dite). Son rôle d'interface relationnelle constitue une valeur ajoutée certaine, gage de progression professionnelle.

Dans les structures plus importantes, le personnel administratif peut évoluer vers des postes qui exigent plus de spécialisation et de technicité. La formation continue contribue à en faire un expert dans son domaine d'intervention.

Ce parcours est le résultat d'une mobilité fonctionnelle à l'intérieur d'une organisation et peut intervenir aussi à la suite d'un changement d'organisation, en fonction des opportunités offertes.

II.2.6. Conditions générales d'exercice

Espace de travail

Les espaces de travail diffèrent selon l'organisation mise en place dans l'entité. Le poste de travail comprend habituellement un équipement de bureau complet (mobilier, téléphone, équipement informatique, dispositif de transmission et de reproduction de l'information). Selon les contextes, la mission peut s'exercer soit dans des espaces très ouverts (type plate-forme collective ou *open space*), plus ou moins proches des espaces de production, soit dans des espaces plus individualisés, qui peuvent aussi constituer un lieu d'accueil dans les petites unités. Une partie des activités administratives peuvent être exercées en distanciel (télétravail).

Autonomie et responsabilité

L'autonomie de l'assistant de gestion est attachée à la nature de son poste. Il travaille dans le cadre des consignes qui lui sont données, des procédures prédéfinies et de marges d'autonomie fixées par ses supérieurs. Il rend compte régulièrement de son travail tout en disposant d'une marge d'initiative, attendue par l'encadrement, du fait même de la définition de sa fonction et de la nécessité d'anticipation qu'elle comporte. Il peut aussi être amené à formuler des propositions d'améliorations, en particulier sur le plan organisationnel ou sur le traitement de l'information. Il doit savoir faire preuve d'analyse critique, rendre compte d'anomalies observées et effectuer des propositions d'améliorations. Son pouvoir décisionnel est limité aux aspects opérationnels des activités pour lesquelles il a reçu délégation.

Les missions qui lui sont confiées supposent, par essence, une bonne connaissance des finalités de l'organisation, de l'activité de ses supérieurs et des autres collaborateurs et de sa place dans l'organisation globale. Il peut ainsi, dans le cadre de son poste et des délégations qui lui sont attribuées, cerner le champ et les limites de sa propre responsabilité dans l'organisation.

Son rôle d'interface relationnelle exige une loyauté totale et une transparence de son action à l'égard de ses supérieurs. Il alerte régulièrement ses supérieurs des dysfonctionnements et des aléas qu'il a repérés.

L'exercice des activités de l'assistant de gestion s'organisera dans le respect de la confidentialité et de la réglementation en vigueur en matière de protection des données (Règlement général sur la protection des données - RGPD).

Maîtrise des technologies

L'assistant de gestion échange en permanence avec ses supérieurs hiérarchiques, ses collègues et les partenaires extérieurs. Il mobilise donc en permanence les outils de communication à distance. Il doit maîtriser également les technologies de communication, de production et de gestion des documents ainsi que de recherche et de mise à jour d'informations.

Ses activités sont inscrites au cœur du système d'information de l'organisation et le conduisent donc à utiliser un progiciel de gestion intégré mais aussi les espaces collaboratifs et la mise à jour de sites via une interface d'administration.

Dans certains contextes et selon l'entité, il peut être aussi appelé à conseiller les membres du service sur l'usage de ces outils numériques et à contribuer au diagnostic des problèmes qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects techniques de leur poste de travail.

Maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles

Dans son rôle d'interface et de producteur de documents et de supports de communication, le titulaire du baccalauréat professionnel AGO doit savoir communiquer dans un contexte social et professionnel. Ceci nécessite de s'exprimer à l'écrit et à l'oral avec clarté et rigueur selon les situations, les destinataires ou les interlocuteurs. Il doit développer un discours construit, raisonné et argumenté à l'écrit et à l'oral, ainsi que communiquer et entrer en relation avec les autres de manière appropriée (écoute, respect de la pluralité des points de vue, capacité à s'exprimer et débattre).

Vecteur de l'image de l'organisation, sa maîtrise de l'orthographe, de la grammaire et de la syntaxe est impérative. Pouvant évoluer dans des secteurs très spécialisés, il devra également adopter un langage respectant les codes et lexiques adaptés en langue française et éventuellement en langue étrangère.

Maîtrise de compétences comportementales

L'assistant de gestion, du fait de sa multivalence, doit impérativement savoir hiérarchiser les dossiers qu'il traite et donc fixer des priorités dans l'organisation de ses activités. De plus, devant répondre à des sollicitations diverses et résoudre rapidement de multiples problèmes, il doit gérer le stress lié à ces aléas et aux perturbations dans le déroulement de ses activités.

Il doit s'organiser dans son activité professionnelle et s'adapter aux changements de l'environnement tout en conservant la maîtrise de soi. Il doit ainsi adapter son action face aux aléas et savoir gérer un incident, un imprévu survenu dans la réalisation de l'une des activités qui lui sont confiées.

Pour réduire les tensions, il doit faire preuve d'écoute active dans sa relation avec tous les acteurs internes et externes de l'entité.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'organisation, l'assistant de gestion peut avoir un rôle de représentation et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportements attendus (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée). Il doit savoir utiliser les codes sociaux liés au contexte professionnel.

Pôle 1 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » veille au bon déroulement des échanges avec les clients, les usagers et les adhérents de l'organisation dans le cadre de la mise à disposition de biens et de services, marchands ou non marchands.

Souvent positionné comme le premier interlocuteur de l'entreprise ou du service, il s'inscrit dans la démarche commerciale de l'organisation par les activités d'accueil, de prise en charge et de suivi des demandes des clients, usagers ou adhérents de l'organisation.

Au-delà du contact avec ces derniers, il assure le traitement des opérations administratives et de gestion de leurs demandes et participe au suivi de l'activité. Il participe également à la mise à jour du système d'information en lien avec la relation « client ».

Par l'ensemble de ces activités, il contribue ainsi à l'image de l'organisation.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 1

1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- Accueil et renseignement
- Prise en charge de la demande
- Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation
- Assistance et suivi des opérations de prospection

1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
- Traitement de la livraison et de la facturation
- Traitement des encaissements
- Traitement des réclamations et des litiges

1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- Mise à jour des dossiers
- Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »
- Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux
- Mise à jour des données du site internet de l'organisation

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Données de la demande client, usager ou adhérent
- Données administratives, commerciales et comptables de l'organisation
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Chartes, procédures, instructions internes sur la gestion de la relation client
- Réglementation sur la protection des données : Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Équipements et logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Imprimante multifonctions, scanner
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, de projet

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les personnels de l'organisation : le responsable ou le dirigeant, le chef de service, le responsable administratif, et les autres collaborateurs de l'organisation appartenant au service des achats, au service commercial, au service vente, au service comptable, au service contentieux et à tout autre service.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les clients, les usagers ou les adhérents. On parlera aussi de patients dans le milieu médical et hospitalier ; d'assurés pour une compagnie d'assurances ; de passagers pour une compagnie de transports ou encore d'abonnés, de résidents, d'administrés, etc. ;
- les prospects, les transporteurs, les prestataires de services. La relation peut s'étendre à des entreprises de recouvrement de créances et d'affacturage.

RESULTATS ATTENDUS

- Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation
- Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes
- Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation

Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » exerce une activité support à celle de production de biens ou de services marchands ou non marchands. Il assure ainsi la partie administrative des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires, qu'ils soient communs à toutes les organisations ou spécifiques selon le secteur professionnel. Il est associé au suivi financier de l'activité de l'organisation ainsi qu'à la gestion opérationnelle des espaces de travail.

Il prend en compte la dématérialisation de son environnement de travail tant dans ses relations avec les fournisseurs et autres partenaires, que dans la gestion des ressources.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 2

2.1. Suivi administratif de l'activité de production

- Suivi des approvisionnements et des stocks
- Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service
- Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet

2.2. Suivi financier de l'activité de production

- Suivi des décaissements
- Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers
- Préparation de la déclaration de TVA

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

- Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- Gestion des petites fournitures et consommables
- Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)
- Organisation des réunions en présentiel ou à distance
- Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles.

- Données administratives et comptables de l'organisation
- Informations émanant des établissements financiers
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Documentations juridique, comptable et fiscale
- Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Cahiers de maintenance, notices techniques, contrats de prestataires (de maintenance, d'abonnements, etc.)
- Budgets alloués aux petites fournitures, consommables et petits équipements de bureau

Équipements et logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Gestionnaires d'agenda, de planning et de projet

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les autres personnels de l'organisation : le responsable ou dirigeant, le chef de service, le responsable administratif, les autres collaborateurs de l'entité appartenant au service des approvisionnements ou de la production et, éventuellement, au service comptable, informatique, contentieux, contrôle qualité.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les fournisseurs et prestataires de services
- les administrations, les collectivités territoriales et les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- les établissements bancaires et autres établissements financiers

RESULTATS ATTENDUS

- Le suivi administratif des approvisionnements est assuré de manière fiable dans le respect des délais et des règles fixées, notamment par les services techniques
- Le suivi administratif des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires est assuré en conformité avec les procédures et la politique de l'organisation
- Les éléments nécessaires au traitement des obligations fiscales sont réunis, dans la limite des responsabilités octroyées, avec exactitude et dans les délais impartis
- Le suivi de trésorerie est effectué de façon régulière et fiable
- La programmation et l'organisation des activités répondent aux besoins et prennent en compte les contraintes et disponibilités des services
- Les ressources matérielles et immatérielles nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation sont mises à disposition dans les délais impartis

Pôle 3 – Administration du personnel

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » apporte un soutien opérationnel à son supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines en matière d'administration du personnel.

Ses missions consistent à suivre au quotidien les opérations courantes relatives au personnel en conformité avec la législation et dans le respect des délais impartis et des consignes fixées, en particulier celles relatives à la gestion de la paie et aux relations sociales.

L'exercice des activités relevant de ce pôle s'organise dans le respect de la confidentialité, des exigences de loyauté et d'éthique professionnelles liées au poste.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 3

3.1. Suivi de la carrière du personnel

- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels
- Tenue des dossiers des personnels
- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle

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

- Suivi des temps de travail des personnels
- Préparation et suivi des déplacements des personnels
- Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales

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

- Communication des informations sociales à destination des personnels
- Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles
- Mise à jour de tableaux de bord sociaux

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS ET RESSOURCES

Données et informations disponibles

- Réglementation sociale en vigueur : contrat de travail, formation, recrutement, licenciement, élections professionnelles, temps de travail, rémunération, égalité professionnelle, etc.
- Réglementation générale sur la protection des données (RGPD)
- Accords collectifs, conventions collectives de travail
- Modes opératoires, tutoriels, procédures internes liées à la gestion du personnel : chartes, règlement intérieur, procédures de recrutement et d'intégration, livret d'accueil, etc.
- Documentations juridique, comptable et fiscale
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Tableau de bord social, bilan social

Équipements et logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions, scanner
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, des temps de travail

LIAISONS FONCTIONNELLES

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les personnels de l'organisation : le responsable ou le dirigeant, le chef de service, les instances représentatives du personnel, le responsable administratif, et les autres collaborateurs de l'organisation appartenant au service des achats, au service commercial, au service vente, au service comptable, au service contentieux et à tout autre service.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les organismes sociaux et de prévoyance ;
- les administrations ;
- les acteurs du marché de l'emploi et de la formation.

RESULTATS ATTENDUS

- Les informations destinées au personnel sont fiables, transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité
- Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées conformément à la législation sociale et à la réglementation en vigueur
- Les temps de présence et d'absence sont décomptés, les déplacements sont organisés et contrôlés, les plannings de présence tenus à jour
- Les actions de formation sont planifiées et suivies
- La paie et les déclarations sociales sont réalisées et comptabilisées dans les délais de rigueur
- Les bulletins de paie sont transmis aux salariés, archivés et sécurisés
- Les tableaux de bord sociaux sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés

ANNEXE I-b – Référentiel de compétences

COMPETENCES ET SAVOIR ASSOCIES

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

▪ Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Activités, compétences et indicateurs d'évaluation des compétences

- 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent
- 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent
- 1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

Savoirs associés

- Savoirs de gestion
- Savoirs juridiques et économiques
- Savoirs liés à la communication et au numérique

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

Activités, compétences et indicateurs d'évaluation des compétences

- 2.1. Suivi administratif de l'activité de production
- 2.2. Suivi financier de l'activité de production
- 2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

Savoirs associés

- Savoirs de gestion
- Savoirs juridiques et économiques
- Savoirs liés à la communication et au numérique

▪ Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel

Activités, compétences et indicateurs d'évaluation des compétences

- 3.1. Suivi de la carrière du personnel
- 3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel
- 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

Savoirs associés

- Savoirs de gestion
- Savoirs juridiques et économiques
- Savoirs liés à la communication et au numérique

BLOC DE COMPETENCES 1 – GERER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHERENTS

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

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

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

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

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent • Accueil et renseignement • Prise en charge de la demande • Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation • Assistance et suivi des opérations de prospection	• Identifier les caractéristiques de la demande • Apporter une réponse adaptée à la demande • Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés • Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	✓ Maîtrise de la langue française, écrite et orale ✓ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.) ✓ Fiabilité de l'information recueillie ✓ Efficacité de la prise de notes ✓ Respect des règles de sécurité et de confidentialité ✓ Pertinence de la réponse apportée à la demande ✓ Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels ✓ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent • Suivi des devis, commandes, contrats, conventions • Traitement de la livraison et de la facturation • Traitement des encaissements • Traitement des réclamations et des litiges	• Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » • Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique • Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI • Assurer le suivi des relances clients	✓ Respect des procédures et des normes ✓ Respect des délais impartis ✓ Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI) ✓ Sécurisation des encaissements ✓ Conformité des enregistrements ✓ Pertinence de la réponse apportée à une réclamation ✓ Qualité de la rédaction des écrits commerciaux
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent • Mise à jour des dossiers • Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux » • Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux • Mise à jour des données du site internet de l'organisation	• Mettre à jour l'information • Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information • Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites • Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	✓ Fiabilité des mises à jour effectuées ✓ Pertinence des anomalies signalées ✓ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données ✓ Adéquation des données publiées aux attentes des tiers

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs de gestion • La relation « client » dans les organisations • Les actions de promotion et de prospection • La chaîne des documents liés aux ventes • Les achats et les encaissements • Le suivi de la relation « client » • Les tableaux de bord « commerciaux »	La relation « client » dans les organisations prend en compte les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, la démarche qualité et l'évaluation de la satisfaction du « client ». Les actions de promotion et de prospection conduisent à l'exploitation partielle ou totale de bases de données « clients » de l'organisation et à l'envoi en nombre, notamment sous la forme de publipostage ou de courriel. La chaîne des documents liés aux ventes s'étend du devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Pour les associations et les mutuelles, on distingue ce qui relève des adhésions de ce qui relève de la vente de biens ou services. Le suivi des ventes et des encaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable et la logique de la partie double. Le suivi de la relation « client » comprend la planification des rendez-vous, des commandes et des livraisons, les relations avec les partenaires de l'organisation (sous-traitants, transporteurs, entreprises de logistique), les moyens et conditions de paiement (hors effets de commerce), le lettrage des comptes de tiers, le suivi des réclamations, des litiges et des impayés. La réalisation des tableaux de bord est fondée sur la notion d'indicateurs d'activité (en volume et en valeur) et leur représentation graphique.
Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du baccalauréat professionnel) • Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires • La contractualisation de la relation « client » • Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web	La contractualisation de la relation « client » couvre les notions de contrat de vente, de prestation de service, de sous-traitance et d'adhésion à une organisation associative ou mutualiste ainsi que la responsabilité et les obligations contractuelles qui en découlent. Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site internet comprend la loi Informatique et Libertés, la protection des données personnelles et la RGPD, le droit d'auteur et le droit à l'image.

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique • L'écoute active • La communication « client » • La gestion de l'information • Les réseaux sociaux numériques • Le site internet	L'écoute active s'appuie sur les notions de demande et de besoin, les techniques de questionnement et de reformulation ainsi que les aspects de communication verbale et non verbale. La communication « client » permet d'aborder les techniques de prise de notes, la présentation et la rédaction d'une lettre commerciale, les spécificités des messages propres à chaque canal de communication professionnelle (face à face, téléphone, courriel, SMS, etc.) ainsi que les particularités de chaque support de communication « client » imprimé (plaquette/flyer, courrier publicitaire, <i>newsletter</i>, affiche, etc.). La gestion de l'information intègre la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (gestion électronique de documents et échange de données informatisées, contrôles d'accès, charte de bonne conduite) et les modes de classement et d'archivage (codification, arborescence et protocole de nommage de fichiers). Les outils de collecte, de recherche et d'analyse de données commerciales supposent de savoir questionner la fiabilité et la pertinence des sources, de traiter des données et les représenter graphiquement. Ces outils nécessitent la maîtrise de fonctions simples d'une application pour produire des contenus majoritairement textuels associés à une image, un son ou une vidéo. Les principes de fonctionnement et d'utilisation des réseaux sociaux numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation « client » sont abordés au travers : - des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ; - des outils de publication : <i>blog</i>, <i>wiki</i> ; - des réseaux sociaux professionnels ; - du partage de vidéos et photos. Pour le site internet, sont concernées les notions de base associées (protocole <i>http</i>, <i>url</i>, lien hypertexte, nom de domaine, etc.), la structuration du site internet et les mentions obligatoires, le référencement du site et la génération de contenu dans le cadre de l'actualisation du site.

BLOC DE COMPETENCES 2 – ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. En aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, il assure un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Par ailleurs, il facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe.

Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.1. Suivi administratif de l'activité de production • Suivi des approvisionnements et des stocks • Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service • Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité • Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	• Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks • Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI • Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production • Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation • Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	✓ Maîtrise de la langue française écrite ✓ Respect des procédures et des normes ✓ Conformité des enregistrements ✓ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté ✓ Cohérence et fiabilité du planning ✓ Respect des délais impartis

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.2. Suivi financier de l'activité de production • Suivi des décaissements • Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers • Préparation de la déclaration de TVA	• Établir un état de rapprochement • Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires • Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI • Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA • Établir un état périodique de trésorerie • Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	✓ Exactitude de l'état de rapprochement ✓ Respect des procédures et des normes ✓ Conformité des enregistrements ✓ Sécurisation des décaissements ✓ Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA ✓ Exactitude de la situation de trésorerie ✓ Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation
2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail • Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques • Gestion des petites fournitures et consommables • Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.) • Organisation des réunions en présentiel ou à distance • Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)	• Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation • Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	✓ Efficacité de l'organisation mise en place ✓ Prise en compte des aléas techniques et organisationnels ✓ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données ✓ Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs de gestion • L’approvisionnement et la gestion des stocks • Les fournisseurs et les règlements • La chaîne des documents liés aux achats • Les achats • Les décaissements • Les outils de planification des tâches • La taxe sur la valeur ajoutée • La trésorerie • Les notions d’amortissement et de provision • Le bilan et le compte de résultat • Le maintien fonctionnel des espaces de travail hors production	L’approvisionnement concerne les achats de biens et de services nécessaires à l’activité productive de l’entreprise. La gestion des stocks (de matières premières, de marchandises et de produits finis) conduit à aborder les notions de coûts (d’achat, de production et de revient), d’inventaire (physique et en valeur) et d’indicateurs de suivi (fiche de stock, stock minimum). La chaîne des documents liés aux achats s’étend de la demande de devis à la facture d’avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières obtenues, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l’option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Les fournisseurs et les règlements comprennent la recherche de fournisseurs, les différents modes de règlement (hors effets de commerce), les échéanciers, le lettrage des comptes et la justification des soldes. Le suivi des achats et des décaissements nécessite de maîtriser la notion d’engagement comptable, la logique de la partie double et les fondements de la classification du plan comptable. La trésorerie intègre les encaissements (y compris les subventions) et décaissements, le contrôle de caisse, les situations périodiques de trésorerie et les rapprochements bancaires. L’analyse de l’équilibre financier et de la situation économique nécessite d’avoir saisi le sens des notions d’amortissement, de provision, de charges décaissées et de charges non décaissées. Elle est menée à partir du rapprochement des grandes masses du bilan, du compte de résultat et de la situation de trésorerie. Le maintien fonctionnel des espaces comprend l’ergonomie, la signalétique et la sécurité des locaux.
Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d’économie-droit du baccalauréat professionnel) • Le cadre économique et réglementaire de l’activité productive de l’organisation	Le cadre réglementaire de l’activité productive de l’organisation comprend le droit des contrats (parties, objet, droits et obligations des parties, information du vendeur, responsabilité contractuelle), la protection des données personnelles (dans le cadre du e-commerce, traitement et utilisation des données personnelles collectées). Le cadre économique de l’activité productive de l’organisation comprend les choix de l’entreprise en matière de production, les performances et objectifs (économiques, sociaux et environnementaux), l’influence du numérique sur la production, les choix de consommation (développement durable et e-commerce) et leur influence sur la production.

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique • La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires • Gestion de l'information • Les outils au service du travail collaboratif	Aux codes, normes, usages et lexiques professionnels de la communication orale et écrite s'ajoutent ceux directement liés aux spécificités des différents secteurs d'activité. Les techniques de prise de notes font partie des savoirs liés à la communication. La gestion de l'information comprend la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (GED et EDI, contrôles d'accès, charte de bonne conduite, Nétiquette et RGPD, certificat et signature électronique) et les modes de classement, d'archivage (codification, arborescence et protocole visant à nommer les fichiers) et de sauvegarde. Ces savoirs intègrent les notions de compression, d'indexation, de classement, d'archivage et de sauvegarde des documents. Les outils au service du travail collaboratif mobilisés sont l'espace de partage, l'agenda partagé, la messagerie, la réunion en ligne, la visio-conférence, l'espace de travail collaboratif.

BLOC DE COMPETENCES 3 – ADMINISTRER LE PERSONNEL

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

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

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

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

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

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.1. Suivi de la carrière du personnel • Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels • Tenue des dossiers des personnels • Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	• Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel • Actualiser les bases d'information relatives au personnel • Organiser des actions de formation	✓ Maîtrise de la langue française écrite ✓ Respect des procédures et des normes ✓ Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail ✓ Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données ✓ Rigueur de l'actualisation des bases de données ✓ Fiabilité des documents administratifs produits

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel • Suivi des temps de travail des personnels • Préparation et suivi des déplacements des personnels • Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales	• Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation • Organiser les déplacements des personnels • Contrôler les états de frais • Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie • Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	✓ Cohérence des plannings ✓ Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels ✓ Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires ✓ Efficacité dans l'utilisation d'un tableur ✓ Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné ✓ Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie ✓ Conformité des enregistrements ✓ Détection et signalement des anomalies
3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation • Communication des informations sociales à destination des personnels • Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles • Mise à jour de tableaux de bord sociaux	• Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels • Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles • Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion • Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	✓ Maîtrise de la langue française écrite et orale ✓ Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO ✓ Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés ✓ Fiabilité des mises à jour effectuées ✓ Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale ✓ Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus.

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs de gestion • Le fonctionnement de l'organisation • La gestion des agendas • Les budgets • Le bulletin de paie • La gestion administrative de la formation • Les tableaux de bord sociaux	Le fonctionnement de l'organisation intègre les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, les chartes et la structuration de l'organisation (organigramme et modes de coordination). La gestion des budgets suppose la compréhension de leurs modalités de construction ainsi que l'analyse des écarts entre budgets prévisionnels et budgets réalisés. Dans le cadre de ce bloc de compétences, elle concerne en particulier la formation, les déplacements des personnels, les actions sociales et culturelles de l'organisation. Le bulletin de paie est appréhendé dans ses grandes composantes. La gestion administrative de la formation inclut l'organisation logistique et le suivi de tout type de formation (présentiel, et/ou à distance). Les tableaux de bord sociaux intègrent la notion d'indicateurs et leur représentation graphique.
Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du baccalauréat professionnel) • Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels • La législation sociale • Les accords collectifs et conventions collectives de travail	L'utilisation professionnelle du numérique nécessite la connaissance des droits et obligations des salariés dans ce domaine au sein de l'organisation (sécurité, confidentialité des données, droit des personnes, responsabilité des acteurs traitants des données etc.). La législation sociale couvre les éléments relatifs au recrutement (ajustement entre ressources actuelles et besoins futurs, les différents modes de recrutement, y compris le e-recrutement, le principe de non-discrimination), au suivi de carrière (statuts, contrats de travail, rémunération, durée et temps de travail, rupture du contrat, égalité professionnelle), à la formation professionnelle (objectifs et modalités, formation continue) et à la réglementation relative à la santé, la sécurité et les conditions de travail. La relation collective au travail comprend la négociation collective, la représentation des salariés (élections professionnelles, institutions représentatives du personnel).

Savoirs associés	Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique • Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives • Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives • Les outils ou services de communication numérique • Le système d'information ressources humaines	Ces savoirs intègrent, dans le respect des chartes, des normes de qualité et des lois, la réalisation d'annonces en matière de recrutement, d'intégration, de départ des personnels, l'actualisation de fiches de postes, la rédaction de convocations à des entretiens, l'information sociale légale, la rédaction de notes d'information et de service. Ces savoirs nécessitent l'utilisation d'outils ou de services numériques pour communiquer. Les principes de fonctionnement et d'utilisation de ces outils numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation avec les personnels sont abordés au travers : - des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ; - des réseaux sociaux internes à l'organisation ; - du partage de vidéos et photos. Ils nécessitent également l'utilisation et la maîtrise de fonctions simples de mise en pages et de mise en forme d'un document pour répondre à un objectif de diffusion. Le système d'information aborde les moyens numériques de collecter, stocker, traiter, organiser et diffuser les données ressources humaines dans des environnements numériques sécurisés.

ANNEXE II – Référentiel d'évaluation

ANNEXE II-a – Unités constitutives du diplôme

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

(*) Information : À la suite de la publication des arrêtés du 3 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, de nouveaux arrêtés ministériels devraient être publiés ultérieurement en vue d'une rénovation de l'ensemble des programmes d'enseignement général.

UNITÉS	INTITULÉS
U 11	ÉCONOMIE - DROIT
U 12	MATHÉMATIQUES *
U 2	ÉTUDE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À L'ORGANISATION ET AU SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION
U 31	GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS
U 32	ADMINISTRATION DU PERSONNEL
U 33	PRÉVENTION-SANTÉ-ENVIRONNEMENT (PSE) *
U 41	LANGUES VIVANTES 1
U 42	LANGUES VIVANTES 2
U 51	FRANÇAIS *
U 52	HISTOIRE - GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE *
U 6	ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES
U7	ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE
UF1 et UF2	UNITÉS FACULTATIVES

UNITÉ U11 – Économie - droit

Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 – Économie - droit

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel, Bulletin officiel de l'éducation nationale (BOEN) spécial n° 5 du 11 avril 2019.

UNITÉ U12 – Mathématiques *

Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E12 – Mathématiques

Pour la classe de 2^{nde}, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de mathématiques de la classe de 2^{nde} préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1^{ère} et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant les programmes d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques et chimiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

La spécialité « Assistance à la gestion des organisations » de baccalauréat professionnel est rattachée au groupement C.

UNITÉS PROFESSIONNELLES

U2 – U31 – U32

La définition du contenu des unités constitutives professionnelles U2 – U31 – U32 a pour but de préciser pour chacune d'elle, les compétences visées dans un contexte donné. Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de Validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

UNITÉ U2 – Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES
Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services) 2.1 Suivi administratif de l'activité de production 2.2 Suivi financier de l'activité de production 2.3 Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services) - Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks - Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production - Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation - Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés - Établir un état de rapprochement - Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires - Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA - Établir un état périodique de trésorerie - Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation - Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation - Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat

UNITÉ U31 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES
Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent 1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent 1.3 Actualisation du système d'information en lien avec la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents - Identifier les caractéristiques de la demande - Apporter une réponse adaptée à la demande - Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés - Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection - Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » - Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Assurer le suivi des relances clients - Mettre à jour l'information - Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information - Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites - Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

UNITÉ U32 – Administration du personnel

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES
Pôle 3 – Administration du personnel 3.1 Suivi de la carrière du personnel 3.2 Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel 3.3 Participation à l'activité sociale de l'organisation	Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel - Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel - Actualiser les bases d'information relatives au personnel - Organiser des actions de formation - Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation - Organiser les déplacements des personnels - Contrôler les états de frais - Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie - Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels - Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles - Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion - Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation

UNITÉ U33 – Prévention-santé-environnement *

Sous-épreuve E33 – Prévention-santé-environnement

Pour la classe de 2^{nde}, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de Prévention-santé-environnement de la classe de 2^{nde} préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1^{ère} et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de Prévention-santé-environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ U41 – Langues vivantes 1

Épreuve E4 – Épreuve de langues vivantes

Sous-épreuve E41 – Langues vivantes 1

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ U42 – Langues vivantes 2

Épreuve E4 – Épreuve de langues vivantes

Sous-épreuve E42– langues vivantes 2

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ U51 – Français *

Épreuve E5 – Épreuve de Français, Histoire-géographie et enseignement moral et civique

Sous-épreuve E51 – Français

Pour la classe de 2^{nde}, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français de la classe de 2^{nde} préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1^{ère} et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant le programme d'enseignement de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ U52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique *

Épreuve E5 – Épreuve de Français, Histoire-géographie et enseignement moral et civique Sous-épreuve E52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique

Histoire-géographie

Pour la classe de 2^{nde}, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'Histoire-géographie de la classe de 2^{nde} préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1^{ère} et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant le programme d'enseignement d'Histoire-géographie pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009 et BOEN n° 42 du 14 novembre 2013).

Enseignement moral et civique

Pour la classe de 2^{nde}, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique de la classe de 2^{nde} préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1^{ère} et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 12 juin 2015 fixant le programme d'enseignement moral et civique pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 6 du 25 juin 2015).

UNITÉ U6 – Arts appliqués et cultures artistiques

Épreuve E6 – Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ U7 – Éducation physique et sportive

Épreuve E7 – Épreuve d'Éducation physique et sportive

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉS FACULTATIVES

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

(UF1 – épreuve EF1)

(UF2 – épreuve EF2)

- **Unité facultative de langues vivantes**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

- **Unité facultative de mobilité**

Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l'épreuve attachée sont définis par :

- L'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans les diplômes du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet des métiers d'art (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

- **Unité facultative d'éducation physique et sportive**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 5 du 11 avril 2019).

ANNEXE II-b – Règlement d'examen

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

Baccalauréat professionnel Spécialité : ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS			Candidats				
			Scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat Apprenti dans un CFA ou section d'apprentissage habilité Formation professionnelle continue dans un établissement public		Scolaire dans un établissement privé hors contrat Apprenti dans un CFA ou une section d'apprentissage non habilité Formation professionnelle continue dans un établissement privé Candidat justifiant de 3 années d'activité professionnelle Enseignement à distance		Formation professionnelle continue dans un établissement public habilité
ÉPREUVES	Unité	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E1 - Épreuve scientifique et technique		2					
Sous-épreuve E 11 Économie-droit **	U11	1	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF
Sous-épreuve E 12 Mathématiques**	U12	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h	CCF
E2 - Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production	U2	4	Ponctuel écrit	3 h 30	Ponctuel écrit	3 h 30	CCF
E3 - Pratiques professionnelles d'assistance à la gestion des organisations		8					
Sous-épreuve E 31 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	U31	4	CCF		Ponctuel oral et pratique	45 min	CCF
Sous-épreuve E 32 Administration du personnel	U32	3	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E 33 Prévention-santé-environnement**	U33	1	Ponctuel écrit		Ponctuel écrit	2 h	CCF
E4 - Épreuve de langues vivantes		4					
Sous-épreuve E41 Langues vivantes 1**	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
Sous-épreuve E42 Langues vivantes 2**	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF
E5 - Épreuve de Français et Histoire - géographie et éducation civique		5					
Sous-épreuve E51 Français**	U51	2,5	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF
Sous-épreuve E52 Histoire-géographie et éducation civique**	U52	2,5	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF
E6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques**	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30	CCF
E7 - Épreuve d'Éducation physique et sportive**	U7	1	CCF		Ponctuel pratique		CCF
Épreuves facultatives (2) **							
EF1	UF1		Ponctuel		Ponctuel		Ponctuel
EF2	UF2						

(1) dont 5 minutes de préparation

(2) Le candidat peut choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, les conditions sont fixées par la réglementation en vigueur. La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention.

(**) Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 3 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.

ANNEXE II-c – Définition des épreuves

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

(**) Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 3 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.

ÉPREUVE E1	Épreuve scientifique et technique **
Unité U11 – U12	Coefficient : 2

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E 11 - sous-épreuve d'économie-droit (U 11) **
- E 12 - sous-épreuve de mathématiques (U 12) **

SOUS-ÉPREUVE E11	Sous-épreuve d'Économie-droit **
Unité U11	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation de l'Économie-droit au baccalauréat professionnel modifié notamment par l'arrêté du 9 juillet 2015 modifiant les définitions d'épreuve de Prévention-santé-environnement, d'Économie-gestion, d'Économie-droit, et les règlements d'examens des spécialités de baccalauréat professionnel (BOEN n° 30 du 23 juillet 2015).

SOUS-ÉPREUVE E12	Sous-épreuve de Mathématiques **
Unité U12	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des mathématiques et sciences physiques et chimiques au baccalauréat professionnel et modifiant les modalités d'évaluation d'une épreuve de certaines spécialités de baccalauréat professionnel (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

ÉPREUVE E2	Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production
Unité U2	Coefficient : 4

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à analyser une ou plusieurs situations professionnelles d'organisation ou de suivi de l'activité de production dans une entreprise, une mutuelle, une association ou une organisation publique, et à proposer des solutions pour répondre à une ou plusieurs problématiques en lien avec les situations présentées.

Cette épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 2 « Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services) ».

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les indicateurs d'évaluation indiqués dans le référentiel de compétences, bloc 2.

Modalités d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation d'égale importance.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) liée(s) à l'organisation et au suivi de l'activité de production. Chacune de ces deux situations donne lieu à une production écrite du candidat. Elles s'appuient sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.

Les deux situations d'évaluation doivent permettre d'évaluer des compétences de chacun des trois sous-blocs : suivi administratif de l'activité de production ; suivi financier de l'activité de production et gestion opérationnelle des espaces de travail.

Les documents rendant compte des situations d'évaluation justifiant la note sont mis à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Le jury peut formuler toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note définitive.

2. Évaluation finale ponctuelle (écrit de 3h30)

L'épreuve prend la forme d'une étude de cas conçue à partir d'un contexte professionnel mettant en œuvre une ou plusieurs situation(s) caractéristique(s) liée(s) à l'assistance à la gestion de l'activité de production des organisations.

Elle s'appuie sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution d'une problématique professionnelle et/ou au traitement des différentes questions.

ÉPREUVE E3	Pratiques professionnelles liées à l'assistance à la gestion des organisations
Unités U31 - U32 - U33	Coefficient : 8

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de mises en pratique professionnelle.

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

E31 – sous-épreuve de Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents (U31)

E32 – sous-épreuve d'Administration du personnel (U32)

E33 – sous-épreuve de Prévention-santé-environnement (U33)

SOUS-ÉPREUVE E31	Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents
Unité U31	Coefficient : 4

Objectif de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents ». Elle porte sur les compétences et savoirs associés de ce bloc.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les indicateurs d'évaluation indiqués dans le référentiel de compétences, bloc 1.

Modalités d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

La sous-épreuve comporte une situation d'évaluation qui est conduite à partir du dossier professionnel du candidat.

Ce **dossier professionnel du candidat** comprend obligatoirement :

- un état récapitulatif (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme) des travaux professionnels réalisés par le candidat pendant le cycle de formation et significatifs des compétences du pôle d'activités 1 :
 - préparation et prise en charge de la relation avec le prospect, le client, l'utilisateur ou l'adhérent à des fins de renseignement, d'accueil et de suivi ;
 - traitement des opérations administratives et de gestion lié aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent ;
 - actualisation du système d'information en lien avec le prospect, le client, l'utilisateur ou l'adhérent ;
- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme).

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

La commission d'évaluation est composée de deux professeurs ou formateurs, en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO.

Après prise en compte du dossier professionnel et du parcours de formation du candidat ainsi que de son audition, la commission procède à l'évaluation des acquis du candidat sur la base des compétences et des critères définis dans le référentiel d'évaluation du bloc de compétences 1 et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20.

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation est transmis au jury académique final sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques ; il comprend :

- la grille d'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis, le jury académique formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle (oral et pratique de 45 minutes)

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- un état récapitulatif (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme), accompagné des documents produits, permettant d'attester des travaux professionnels réalisés par le candidat et significatifs des compétences du pôle d'activités 1 :
 - préparation et prise en charge de la relation avec le prospect, le client, l'utilisateur ou l'adhérent à des fins de renseignement, d'accueil et de suivi ;
 - traitement des opérations administratives et de gestion lié aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent ;
 - actualisation du système d'information en lien avec le prospect, le client, l'utilisateur ou l'adhérent ;
- les justificatifs permettant d'attester de l'expérience et du nombre d'heures de formation suivi.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Déroulement de l'épreuve orale et pratique (45 minutes)

Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés dans son état récapitulatif. Il dispose d'une quinzaine de minutes avant le démarrage de l'épreuve pour prendre en main l'environnement numérique qui va être utilisé dans le déroulement de la seconde partie de l'épreuve.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- dans un premier temps (de 20 minutes maximum), la commission demande au candidat de présenter les compétences acquises lors de la réalisation d'un ou plusieurs travaux professionnels figurant dans son dossier, en précisant les situations professionnelles dans lesquelles ils ont été conduits ;

- dans un deuxième temps (de 25 minutes maximum), la commission propose au candidat un scénario au cours duquel il doit réaliser, dans l'environnement numérique à sa disposition, des tâches correspondant à une ou plusieurs activités emblématiques du pôle 1. Au cours de cette phase, les interrogateurs restent en position d'observateurs de la pratique professionnelle du candidat, en veillant cependant à ce que celui-ci puisse aborder l'ensemble des tâches demandées. Avec mesure et pertinence, ils peuvent intervenir pour guider le candidat dans le déroulement du scénario mais leurs interventions doivent respecter la liberté de pratique du candidat d'autant que la commission tient compte, dans les limites prévues par la grille d'évaluation nationale, de la plus ou moins grande autonomie de celui-ci pendant l'épreuve.

La commission d'évaluation est composée de deux professeurs ou formateurs, en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO.

Après le passage du candidat, la commission procède à l'évaluation de ses acquis sur la base des compétences et des critères définis dans le bloc de compétences 1 et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20. Il convient de préciser que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Le jour de l'épreuve, en cas de non-production du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé. La note zéro lui est donc attribuée.

En cas de dossier incomplet ou non conforme (par exemple sans justificatifs permettant d'attester de l'expérience et du nombre d'heures de formation suivi), la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

SOUS-ÉPREUVE E32	Administration du personnel
Unité U32	Coefficient : 3

Objectif de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 3 « Administration du personnel ». Elle porte sur les compétences et savoirs associés de ce bloc.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les indicateurs d'évaluation indiqués dans le référentiel de compétences, bloc 3.

Modalités d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

La sous-épreuve comporte une situation d'évaluation qui est conduite à partir du dossier professionnel du candidat.

Ce **dossier professionnel du candidat** comprend obligatoirement :

- un état récapitulatif (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme) des travaux professionnels réalisés par le candidat pendant le cycle de formation et significatifs des compétences du pôle d'activités 3 :
 - suivi de la carrière du personnel ;
 - suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel ;
 - participation à l'activité sociale de l'organisation ;

- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme).

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ou d'un formateur en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO, et d'un professionnel en lien avec l'administration du personnel (ou à défaut d'un autre professeur ou formateur en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO).

Après prise en compte du dossier professionnel et du parcours de formation du candidat ainsi que de son audition, la commission procède à l'évaluation des acquis du candidat sur la base des compétences et des critères définis dans le bloc de compétences 3 et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20.

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation est transmis au jury académique final sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques ; il comprend :

- la grille d'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis, le jury académique formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle (oral de 30 minutes)

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- un état récapitulatif (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme), accompagné des documents produits, permettant d'attester des travaux professionnels réalisés par le candidat et significatifs des compétences du pôle d'activités 3 :
 - suivi de la carrière du personnel ;
 - suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel ;
 - participation à l'activité sociale de l'organisation ;
- les justificatifs permettant d'attester de l'expérience professionnelle et du nombre d'heures de formation suivi.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Déroulement de l'épreuve orale (30 minutes)

Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés dans son état récapitulatif.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- dans un premier temps (de 5 minutes maximum), la commission choisit un des travaux professionnels figurant dans le dossier du candidat et lui demande d'exposer, sans l'interrompre, les compétences acquises liées à ce travail, en précisant la situation professionnelle dans laquelle il a été conduit ;
- dans un deuxième temps (entretien de 25 minutes maximum), la commission évalue, par un questionnaire approprié, le degré d'acquisition des compétences relevant du bloc 3 en se fondant prioritairement sur les travaux professionnels décrits dans l'état récapitulatif.

Si les situations professionnelles dans lesquelles les travaux ont été conduits, peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles. Par ailleurs, chacune des trois dimensions caractéristiques du pôle 3 doit être abordée au cours de l'épreuve :

- suivi de la carrière du personnel ;
- suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel ;
- participation à l'activité sociale de l'organisation.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ou d'un formateur en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO, et d'un professionnel en lien avec l'administration du personnel (ou à défaut d'un autre professeur ou formateur en charge des enseignements professionnels du baccalauréat AGO).

Après le passage du candidat, la commission procède à l'évaluation de ses acquis sur la base des compétences et des critères définis dans le référentiel d'évaluation du bloc de compétences 3 et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20. Il convient de préciser que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Le jour de l'épreuve, en cas de non-production du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé. La note zéro lui est donc attribuée.

En cas de dossier incomplet ou non conforme (par exemple sans justificatifs permettant d'attester de l'expérience et du nombre d'heures de formation suivi), la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

SOUS-ÉPREUVE E33	Prévention-santé-environnement **
Unité U33	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation de l'enseignement de Prévention-santé-environnement au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 9 juillet 2015 modifiant les définitions d'épreuve de Prévention-santé-environnement, d'Économie-gestion, d'Économie-droit, et les règlements d'examens des spécialités de baccalauréat professionnel. (BOEN n° 30 du 23 juillet 2015).

ÉPREUVE E4	Épreuve de langues vivantes **
Unités U41 et U42	Coefficient : 4

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E 41 - sous-épreuve de langues vivantes 1 (U41) **
- E 42 - sous-épreuve de langues vivantes 2 (U42) **

SOUS-ÉPREUVE E41	Langues vivantes 1 **
Unité U41	Coefficient : 2

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 8 avril 2010 modifié relatif aux épreuves obligatoires de langues vivantes dans les spécialités de baccalauréat professionnel. (BOEN n° 21 du 27 mai 2010).

SOUS-ÉPREUVE E42	Langues vivantes 2 **
Unité U42	Coefficient : 2

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 8 avril 2010 modifié relatif aux épreuves obligatoires de langues vivantes dans les spécialités de baccalauréat professionnel. (BOEN n° 21 du 27 mai 2010).

ÉPREUVE E5	Épreuve de Français, Histoire-géographie et enseignement moral et civique **
Unités U51 et U52	Coefficient : 5

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E 51 - sous-épreuve de Français (U51) **
- E 52 - sous-épreuve d'Histoire-géographie et enseignement moral et civique (U52) **

SOUS-ÉPREUVE E51	Français **
Unité U51	Coefficient : 2,5

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'Histoire-géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 (remplacement du terme « éducation civique » par « enseignement moral et civique »). (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

SOUS-ÉPREUVE E52	Histoire-géographie et enseignement moral et civique **
Unité U52	Coefficient : 2,5

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'Histoire-géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 (remplacement du terme « éducation civique » par « enseignement moral et civique »). (BOEN n° 20 du 20 mai 2010 et BOEN spécial n° 6 du 25 juin 2015).

ÉPREUVE E6	Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques **
Unités U6	Coefficient : 1

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des arts appliqués et cultures artistiques au baccalauréat professionnel (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

ÉPREUVE E7	Épreuve d'Éducation physique et sportive **
Unités U7	Coefficient : 1

Les modalités de l'épreuve actuellement en vigueur sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal prévus pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN n° 31 du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'évaluation de l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN n° 42 du 12 novembre 2009).

ÉPREUVE EF1-EF2	Épreuves facultatives **
Unités UF1-UF2	

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles (langues vivantes, mobilité, EPS), et donc une ou deux épreuves facultatives parmi celles décrites ci-dessous :

- (UF1, épreuve EF1)
- (UF2, épreuve EF2)

Épreuve facultative de langues vivantes **

L'épreuve actuellement en vigueur qui est attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l'ensemble des capacités et connaissances énumérées par l'arrêté du 8 avril 2010 relatif à l'épreuve facultative de langues vivantes dans les spécialités du baccalauréat professionnel (BOEN n° 21 du 27 mai 2010).

Épreuve facultative de mobilité

L'épreuve facultative de mobilité est définie par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuve facultative d'EPS **

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 7 juillet 2015 créant une unité facultative d'éducation physique et sportive au baccalauréat professionnel.

Annexe III – Les périodes de formation en milieu professionnel

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

I. OBJECTIFS

Les périodes de formation en milieu professionnel doivent permettre d'acquérir ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer la connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Elles constituent des moments privilégiés pour :

- rencontrer des situations professionnelles réelles, nécessitant une adaptation à l'imprévu ;
- découvrir la diversité des pratiques professionnelles en matière d'assistance à la gestion des organisations dans les trois pôles d'activité décrits par le référentiel des activités professionnelles ;
- s'immerger dans des contextes professionnels variés, plus ou moins complexes et contraints, donc porteurs de socialisation par le travail ;
- prendre conscience des exigences rédactionnelles et relationnelles imposées par le monde professionnel.

L'intérêt et l'efficacité des PFMP reposent sur un engagement pédagogique des partenaires concernés :

- les organisations d'accueil qui reçoivent le futur bachelier et lui proposent des situations professionnelles lui permettant d'acquérir des compétences qui correspondent au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'élève, le stagiaire, l'apprenti, qui, avec l'organisation d'accueil, les référents professionnels (tuteur, maître d'apprentissage, responsable) et l'équipe pédagogique, définit et s'approprie les objectifs et les contenus de ses missions, s'immerge dans des situations professionnelles réelles et consolide ainsi ses acquis au service de son projet professionnel ;
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce que les expériences acquises en PFMP soient réinvesties en formation et transférables à d'autres situations professionnelles de même nature.

Les périodes de formation en milieu professionnel peuvent se dérouler dans tous les types d'organisation présentées dans le référentiel des activités professionnelles et proposant des activités d'assistance à la gestion des organisations.

La diversification des lieux d'accueil relève du choix du candidat par rapport à son projet professionnel. Elle n'est pas exigée car ce n'est pas tant la diversité des lieux de PFMP qui est synonyme de professionnalité que la diversité et la richesse des situations professionnelles rencontrées.

II. MODALITES D'ORGANISATION

II.1. Voie scolaire

La durée de la formation en milieu professionnel est de **22 semaines**, réparties en plusieurs périodes sur les trois années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel et de son annexe.

La circulaire n° 2016 - 053 du 29 mars 2016 précise l'organisation et l'accompagnement des périodes de formation en milieu professionnel. Les PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d'établissement sur les trois années du cycle de formation en tenant compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes, du projet professionnel de l'élève et de l'évaluation en contrôle en cours de formation lorsqu'elle a lieu.

L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil (un modèle de convention-type figure en annexe de la circulaire précitée). Le choix des lieux d'accueil et le suivi de l'élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

La diversité des organisations susceptibles d'accueillir en formation les élèves oblige à une définition adaptée des activités. Le choix des activités les plus pertinentes, en fonction de l'organisation d'accueil, est arrêté par l'équipe pédagogique et le tuteur. L'annexe pédagogique jointe à la convention fixera les exigences *a minima*.

Les périodes de formation en milieu professionnel faisant partie du temps de formation de l'élève, l'équipe pédagogique est garante de la continuité pédagogique de la formation de chaque élève et porte un soin particulier à la préparation (contenu), au suivi et à l'exploitation des périodes de formation en milieu professionnel.

À l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur ; elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Un document de liaison, élaboré en établissement par les enseignants suit l'élève pendant la totalité de sa formation. Il liste les activités réalisées conformément au référentiel d'activités professionnelles et fournit au tuteur le support pour apprécier à l'issue de chaque période du niveau d'acquisition des compétences. Ce document permet ainsi à l'élève, au tuteur et à l'enseignant de réaliser un bilan des activités et des acquis de l'élève.

L'organisation des PFMP à l'étranger est possible et doit être encouragée. Il convient de se reporter à la circulaire n° 2003 - 203 du 17 novembre 2003.

Organisées dans un pays de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, les PFMP permettent de valider une unité facultative de mobilité créée depuis la session 2015 du baccalauréat professionnel à titre expérimental et d'obtenir l'attestation Euro Mobi Pro (arrêté du 27 juin 2014 créant cette unité et arrêté du 13 avril 2015 créant cette attestation).

II.2. Voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du Code du travail.

Afin d'assurer la cohérence de la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des compétences à acquérir ou mettre en œuvre dans le contexte professionnel.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en milieu professionnel. En cas de situation d'organisation n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R. 6223 - 10 du Code du travail sera mis en application.

II.3. Voie de la formation professionnelle continue

II.3.1. Candidat en situation de première formation pour ce diplôme ou en reconversion

La formation se déroule en milieu professionnel et dans un centre de formation continue qui assure conjointement l'acquisition des compétences figurant dans le référentiel de certification du diplôme.

Lors de son inscription à l'examen, le candidat est tenu de présenter un certificat attestant qu'il a suivi la durée de la formation en milieu professionnel requise pour se présenter à l'examen, à savoir 22 semaines.

À l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur ; elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

II.3.2. Candidat en formation de perfectionnement

L'attestation de formation en milieu professionnel est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail. Chaque certificat de travail atteste que l'intéressé a effectué des activités visées par le référentiel de compétences (Annexe I-b du diplôme AGO). Ces activités doivent avoir été accomplies en qualité de salarié soit à temps plein pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, soit à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

II.4. Candidat se présentant au titre de trois années d'expérience professionnelle

Le candidat n'a pas à effectuer de stage, mais il doit justifier de trois années d'expériences professionnelles dans un emploi qualifié correspondant aux objectifs du baccalauréat professionnel pour lequel il s'inscrit. Le candidat produit ses certificats de travail pour l'inscription à l'examen.

II.5. Positionnement

Pour les candidats positionnés par décision du Recteur, **la durée minimale** de la PFMP est de :

- 10 semaines pour les candidats de la voie scolaire (articles D. 337 - 62 à D. 337 - 65 du Code de l'éducation),
- 8 semaines pour les candidats issus de la formation professionnelle continue visée au paragraphe II.3.

L'équipe pédagogique détermine avec le candidat, en fonction de son parcours et de son projet professionnel, le ou les secteurs sur lesquels doivent porter les PFMP ainsi que leur durée.

Dans le cas où le cycle de formation se déroule sur deux ans (élèves venant d'un CAP d'un autre secteur ou d'une seconde générale ou technologique par exemple) la durée des PFMP est ramenée à 16 semaines conformément à l'arrêté du 21 novembre 2018 précité.

Annexe IV – Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme

Baccalauréat professionnel spécialité « Assistance à la gestion des organisations »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL GESTION – ADMINISTRATION Dernière session d'examen 2022		BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS Première session d'examen 2023	
ÉPREUVES – UNITÉS		ÉPREUVES – UNITÉS	
E1. Épreuve scientifique et technique		E1. Épreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 - Économie-droit	U11	Sous-épreuve E11 - Économie-droit	U11
Sous-épreuve E12 - Mathématiques	U12	Sous-épreuve E12 - Mathématiques	U12
E2. Gestion administrative des relations avec le personnel	U2	Sous-épreuve E32 - Administration du personnel	U32
E3. Pratiques professionnelles de gestion administrative		E3. Pratiques professionnelles d'assistance à la gestion des organisations	
Sous-épreuve E31 - Gestion administrative des relations externes	U31	Sous-épreuve E31 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	U31
Sous-épreuve E32 - Gestion administrative interne	U32	E2. Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production	U2
Sous-épreuve E33 - Gestion administrative des projets	U33		
Sous-épreuve E34 - Prévention-santé-environnement	U34	Sous-épreuve E33 - Prévention-santé - environnement	U33
E4 - Épreuve de langues vivantes		E4 - Épreuve de langues vivantes	
Sous-épreuve E41 - Langues vivantes 1	U41	Sous-épreuve E41 - Langues vivantes 1	U41
Sous-épreuve E42 - Langues vivantes 2	U42	Sous-épreuve E42 - Langues vivantes 2	U42
E5 - Épreuve de français, histoire-géographie et éducation civique		E5 - Épreuve de français, histoire-géographie et enseignement moral et civique	
Sous-épreuve E51 - Français	U51	Sous-épreuve E51 - Français	U51
Sous-épreuve E52 - Histoire-géographie et éducation civique	U52	Sous-épreuve E52 - Histoire-géographie et enseignement moral et civique	U52
E6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	E6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6
E7 - Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	E7 - Épreuve d'éducation physique et sportive	U7
Épreuve facultative de langues vivantes	UF	Épreuve facultative de langues vivantes	UF
		Épreuve facultative de mobilité	UF
		Épreuve facultative d'éducation physique et sportive	UF