

Présentation du baccalauréat professionnel

AGOrA

**Assistance à la gestion des organisations
et de leurs activités**

OBJECTIFS DE LA RÉNOVATION

Présenter



le référentiel du diplôme en blocs de compétences.

Tenir compte



de l'évolution des pratiques professionnelles : nouveaux modes d'organisation et digitalisation de plus en plus forte.

Faciliter



l'insertion professionnelle.

Renforcer



les possibilités de poursuite d'études (DU, STS, MC, titres professionnels, CQP, FCIL, etc.).

SOMMAIRE

1. Le référentiel des activités - RA

1.1 Métiers visés, périmètre des missions et attendus du diplôme.

1.2 Référentiel d'activités : les pôles d'activités.

2. Le référentiel de compétences - RC

2.1 De la compétence au bloc de compétences.

2.2 Référentiel de compétences : les blocs de compétences spécifiques au Bac pro AGOrA.

3. Conclusion transitoire et poursuite de l'accompagnement.

SOMMAIRE

1. Le référentiel des activités - RA

1.1 Métiers visés, périmètre des missions et attendus du diplôme.

1.2 Référentiel d'activités : les pôles d'activités.

2. Le référentiel de compétences - RC

2.1 De la compétence au bloc de compétences.

2.2 Référentiel de compétences : les blocs de compétences spécifiques au Bac pro AGOrA.

3. Conclusion transitoire et poursuite de l'accompagnement.

1.1 MÉTIERS VISÉS, PÉRIMÈTRE DES MISSIONS ET ATTENDUS DU DIPLÔME

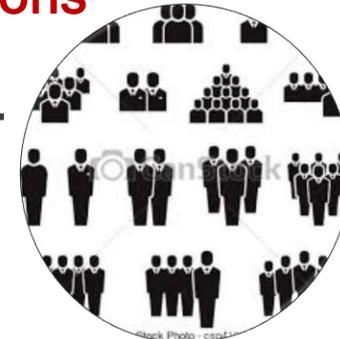
Les métiers de l'assistance à la gestion concernent :

Tous les types d'organisations

Entreprises
Associations.
Fondations.
Hôpitaux.
Mairies.
Etc.

Toutes les tailles d'organisations

Très petites.
Petites.
Moyennes.
Grandes.



**Tous les secteurs d'activités
Toutes les branches
professionnelles**



Industrie.
Artisanat.
Médico-social.
Services.
Immobilier.
Etc.



1.1 MÉTIERS VISÉS, PÉRIMÈTRE DES MISSIONS ET ATTENDUS DU DIPLÔME

Le titulaire du Bac peut être conduit à (dans la limite de sa responsabilité et de son autonomie) :

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.



Inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions **numériques**.



Participer à l'organisation et à la gestion matérielle d'un service ou de l'entité.



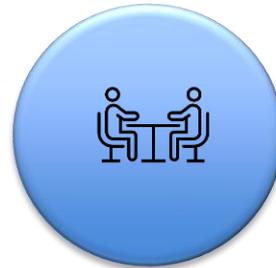
1.1 MÉTIERS VISÉS, PÉRIMÈTRE DES MISSIONS ET ATTENDUS DU DIPLÔME

1. Maîtrise de la langue française tant pour l'expression orale que pour l'expression écrite.
2. Une « posture de service et d'assistance » :
 - adaptation à la situation professionnelle en tenant compte des interlocuteurs, de la structure et des processus administratifs ;
 - respect des consignes et des procédures ;
 - rigueur d'organisation ;
 - adaptabilité.
3. Des nouveaux usages dans le domaine du numérique.
4. Des connaissances plus précises en matière juridique.
5. Des connaissances opérationnelles en matière comptable mais comprendre le sens des opérations réalisées.

1.2 RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS :

LES PÔLES D'ACTIVITÉS

Gestion des relations avec les clients,
les usagers et les adhérents



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



Administration du
personnel

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

- 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 la relation client, usager ou 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 du site internet de l'organisation

PÔLE 2

ORGANISATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

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

Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques

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

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.)

PÔLE 3

ADMINISTRATION DU PERSONNEL

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

SOMMAIRE

1. Le référentiel des activités - RA

1.1 Métiers visés, périmètre des missions et attendus du diplôme.

1.2 Référentiel d'activités : les pôles d'activités.

2. Le référentiel de compétences - RC

2.1 De la compétence au bloc de compétences.

2.2 Référentiel de compétences : les blocs de compétences spécifiques au Bac pro AGOrA.

3. Conclusion provisoire et poursuite de l'accompagnement.

2.1 DE LA COMPÉTENCE AU BLOC DE COMPÉTENCES



2.1.1 La compétence, notion polysémique

La plupart des publications de référence converge vers l'idée qu'une compétence professionnelle :

- est située ;
- se construit dans l'action et résulte d'un apprentissage ;
- est transférable ;
- mobilise des ressources pour agir ;
- peut faire l'objet d'une reconnaissance sociale.

Proposition de définition de France Compétences (27 juin 2019) : « la compétence peut être envisagée comme la mobilisation de manière pertinente des ressources d'un individu (par exemple : savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnel) et de celles de son environnement dans des situations diverses pour exercer une activité en fonction d'objectifs à finalité professionnelle »

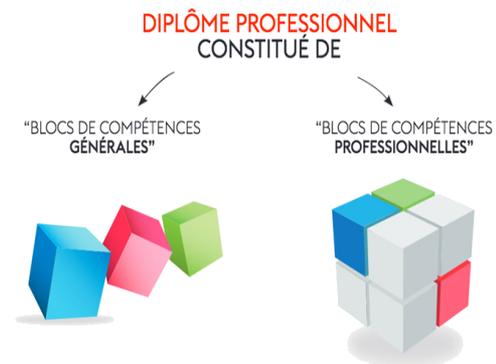


2.1 DE LA COMPÉTENCE AU BLOC DE COMPÉTENCES

2.1.2 Le bloc de compétences

La notion de blocs de compétences a été introduite par la **loi n°2014-288 du 5 mars 2014** relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, et fait référence à la mise en œuvre du compte personnel de formation - CPF.

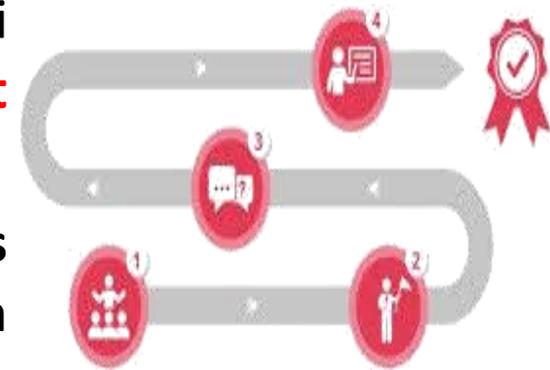
La **loi de septembre 2018** a donné une définition des blocs de compétences au travers de l'article L 6113-1 du Code du travail : « *Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évalués et validés* ».



2.1 DE LA COMPÉTENCE AU BLOC DE COMPÉTENCES

À partir du moment où il y a cohérence entre un pôle d'activités, le bloc de compétences associé et la modalité d'évaluation, la validation d'un bloc (qu'elle que soit sa forme, y compris par la VAE) a une valeur sur le marché de l'emploi, ce qui permet une plus grande **fluidité des parcours tout au long de la vie**.

Le bac pro AGOrA est constitué de **12 blocs** obligatoires dont **3 spécifiques** directement en correspondance avec les 3 pôles d'activités identifiés dans le référentiel d'activités et 9 transversaux comme socle commun de compétences et de connaissances du baccalauréat professionnel.



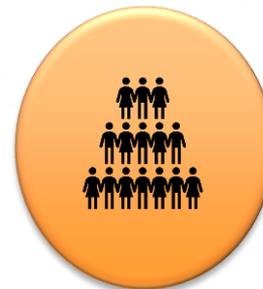
2.2 RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES :

LES BLOCS DE COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AU BAC PRO AGORA

Gérer des relations avec les clients,
les usagers et les adhérents



Organiser et suivre
de l'activité de
production
(de biens ou de
services)



Administrer le
personnel

BLOC 1 - GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

Activités

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

Compétences

1. Identifier les caractéristiques de la demande
2. Apporter une réponse adaptée à la demande
3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
4. Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection
5. Appliquer les procédures internes de traitement des relations « commerciales »
6. Produire les documents liés au traitement des relations « commerciales » dans un environnement numérique
7. Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
8. Assurer le suivi des relances clients
9. Mettre à jour l'information
10. Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information
11. Identifier et appliquer les moyens de protection et sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites
12. Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

BLOC 2 - ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

Activités

- 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**

Compétences

1. Appliquer les procédures internes de gestion des stocks et des approvisionnements
2. Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
3. Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production
4. Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation
5. Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés
6. Établir un état de rapprochement
7. Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires
8. Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
9. Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA
10. Établir un état périodique de trésorerie
11. Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation
12. Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
13. Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat

BLOC 3 - ADMINISTRER LE PERSONNEL

Activités

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

Compétences

1. Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie de personnel
2. Actualiser les bases d'information relatives au personnel
3. Organiser des actions de formation
4. Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation
5. Organiser les déplacements des personnels
6. Contrôler les états de frais
7. Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie
8. Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
9. Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels
10. Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles
11. Utiliser des fonctions simples de mise en page d'un document pour répondre à un objectif de diffusion
12. Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation

MATRICE GÉNÉRIQUE D'UN BLOC DE COMPÉTENCES

BLOC N°X – INTITULÉ DU BLOC

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Bref paragraphe resituant le titulaire du diplôme dans son environnement (contexte) et indiquant les compétences à mobiliser.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Sous-Activité n°1 : intitulé et liste des tâches.	Liste des compétences	Liste des indicateurs
Sous-Activité n°2 : intitulé et liste des tâches.		
Sous-Activité n°3 : intitulé et liste des tâches.		
Savoirs associés	Indications complémentaires	
Savoirs de gestion - Savoirs juridiques et économiques (en lien avec le programme d'économie-droit du Baccalauréat professionnel) - Savoirs liés à la communication et au numérique -	Ces indications sont utiles pour délimiter les savoirs mais également et surtout elles donnent du sens à la notion visée.	

SOMMAIRE

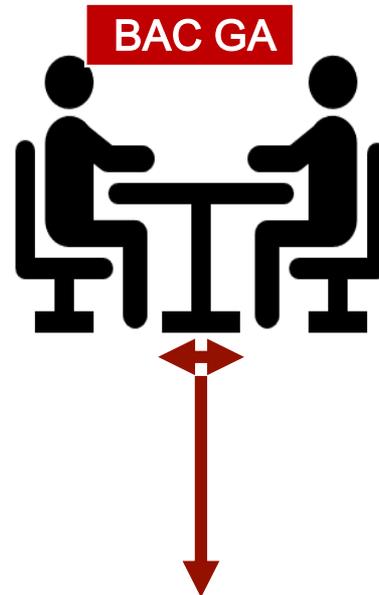
1. Le référentiel des activités - RA
 - 1.1 Métiers visés, périmètre des missions et attendus du diplôme.
 - 1.2 Référentiel d'activités : les pôles d'activités.
2. Le référentiel de compétences - RC
 - 2.1 De la compétence au bloc de compétences.
 - 2.2 Référentiel de compétences : les blocs de compétences spécifiques au Bac pro AGOrA.
3. Conclusion transitoire et poursuite de l'accompagnement.

CONCLUSION TRANSITOIRE ET POURSUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les points forts de cette rénovation

Ce qui change

- Élargissement en termes d'activités
- Structuration en blocs de compétences
- Disparition du passeport professionnel
- Disparition pôle 4 - projet
- Approche numérique et comptable (traité en webconf 2)
- Évaluation et portfolio (traité en webconf 3)



Ce qui ne change pas

- Référentiel sur un cycle de 3 ans
- PFMP de 22 semaines.
- Entrée pédagogique par les situations professionnelles
- L'équilibre entre la gestion et la communication dans le référentiel
- La place de l'explicitation dans le processus d'apprentissage
- Inscription dans la logique de la famille de métiers GATL