

Spécialité secrétariat
Baccalauréat professionnel

Références des textes officiels relatifs au baccalauréat professionnel spécialité secrétariat

■ Arrêté du 17 août 1987

relatif aux programmes des classes préparant au baccalauréat professionnel.
BO n° 32 du 17 septembre 1987.

■ Arrêté du 6 avril 1994

Épreuve de langue vivante au baccalauréat professionnel.
BO n° 21 du 26 mai 1994.

■ Arrêté du 3 août 1995

relatif à l'évaluation du français et de l'histoire-géographie au baccalauréat professionnel.
BO n° 33 du 14 septembre 1995.

■ Arrêté du 22 novembre 1995

relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée.
BO n° 46 du 14 décembre 1995.

■ Arrêté du 31 juillet 1996

portant création du baccalauréat professionnel secrétariat.
BO hors série n° 6 du 3 octobre 1996.

■ Arrêté du 24 juillet 1997

Évaluation du français et de l'histoire-géographie.
BO n° 34 du 2 octobre 1997.

■ Arrêté du 9 février 1998

portant modification des annexes IV et V de l'arrêté du 31 juillet 1996.
BO hors série n° 3 du 30 avril 1998, volume 11.

■ Arrêté du 4 août 2000

Attribution de l'indication section européenne.
BO n° 32 du 14 septembre 2000.

■ Arrêté du 17 juillet 2001

Organisation et horaires d'enseignement dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant aux baccalauréats professionnels.
BO n° 33 du 13 septembre 2001.

■ Arrêté du 5 septembre 2001

portant modification de l'arrêté du 31 juillet 1996 modifié.
BO hors série n° 7 du 29 novembre 2001, volume 23.

■ Arrêté du 9 mai 2003

modifiant l'arrêté du 4 août 2000.
BO n° 24 du 12 juin 2003.

■ **Arrêté du 15 juillet 2003**

modifiant les dispositions relatives à l'épreuve facultative de langue vivante.
BO n° 32 du 21 septembre 2003.

■ **Arrêté de 22 mars 2005**

portant modification de l'arrêté du 4 août 2005.
BO n° 16 du 21 avril 2005.

■ **Arrêté du 22 mars 2005**

portant modification de l'arrêté du 15 juillet 2003.
BO n° 16 du 21 avril 2005.

Attribution de l'indication « section européenne » sur le diplôme

■ **Arrêté du 4 août 2000**

BO n° 32 du 14 septembre 2000.

Article premier – Les candidats au baccalauréat professionnel scolarisés dans des sections européennes sont tenus, au moment de leur inscription à l'examen, de choisir pour l'épreuve obligatoire de langue vivante la langue de la section dont ils relèvent.

Art. 2 (modifié par les arrêtés du 9 mai 2003 et du 22 mars 2005) – L'indication « section européenne » suivie de la désignation de la langue concernée est portée sur le diplôme du baccalauréat professionnel lorsque les candidats ont satisfait aux deux conditions suivantes :

– avoir obtenu une note égale ou supérieure à 12 sur 20 à l'épreuve obligatoire de langue vivante ;

– avoir obtenu une note égale ou supérieure à 10 sur 20 à une évaluation spécifique qui vise à apprécier le niveau de maîtrise de la langue acquis au cours de leur scolarité en section européenne dans l'une des disciplines choisie par le chef d'établissement.

La note attribuée à cette évaluation spécifique n'est pas prise en compte pour le calcul de la moyenne générale du candidat à l'examen du baccalauréat professionnel, sauf si le candidat, au moment de son inscription à l'examen, a choisi, conformément aux dispositions de l'article 32 du décret du 9 mai 1995 susvisé, de substituer l'évaluation spécifique à l'épreuve facultative de langue vivante.

Les modalités de cette évaluation spécifique sont définies en annexe au présent arrêté.

Art. 3 – Les dispositions prévues par le présent arrêté entrent en vigueur à compter de la session 2001.

Art. 4 – Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Annexe

L'évaluation spécifique vise à apprécier le niveau de maîtrise de la langue acquis par les candidats au baccalauréat professionnel dans une des disciplines enseignées au cours de leur scolarité en section européenne. La discipline support de l'évaluation spécifique est choisie par le chef d'établissement, sur proposition de l'équipe pédagogique et après avis du conseil d'administration de l'établissement.

L'évaluation spécifique comporte une épreuve orale et une évaluation de la scolarité de l'élève.

I – Épreuve orale

Cette épreuve est organisée par les recteurs d'académie. Elle compte pour 80 % de la note finale à l'évaluation spécifique.

Durée de l'épreuve : 20 minutes ; précédée d'un temps égal de préparation.

Organisation

L'évaluation est réalisée par un professeur de la langue vivante, assisté autant que possible d'un professeur de la discipline non linguistique ayant fait l'objet d'un enseignement dans cette langue. Ces professeurs ne peuvent examiner leurs élèves de l'année en cours.

L'épreuve comporte deux parties de même pondération.

A – Première partie : elle prend appui sur un document non étudié par l'élève durant sa scolarité, remis par l'examineur.

Ce document est en relation avec la discipline dont l'enseignement a été partiellement ou totalement dispensé en langue étrangère, mais on évitera toute spécialisation excessive ou toute question de cours.

Le choix des documents est effectué au niveau académique ou interacadémique par une commission composée majoritairement de professeurs de langues, si possible de sections européennes, et de professeurs des disciplines non linguistiques des sections européennes.

Au cours de l'interrogation orale, le candidat restitue le document de manière précise et nuancée, en dégage les idées maîtresses et les centres d'intérêt.

L'examineur prend en compte :

- la clarté de l'exposition ;
- la qualité de l'information et la culture du candidat dans le domaine considéré en particulier ;
- la richesse de l'expression et la correction grammaticale de la langue.

B – Deuxième partie : elle consiste en un entretien qui porte sur les travaux et activités effectués dans l'année dans la discipline non linguistique. La liste des questions étudiées dans cette discipline est jointe à titre d'information au livret scolaire du candidat.

L'entretien peut également porter sur l'ouverture européenne et les diverses formes qu'elle a pu prendre dans l'établissement : partenariat, échanges, clubs, journaux, relations télématiques, etc.

Le candidat doit être apte à réagir spontanément à des questions relatives à un domaine connu, à donner un avis, une information, à formuler une appréciation et plus généralement à participer à un échange de manière active.

II – Évaluation de la scolarité de l'élève au cours de la classe de terminale dans la discipline non linguistique ayant fait l'objet d'un enseignement dans la langue de la section européenne

Cette évaluation compte pour 20 % de la note à l'évaluation spécifique.

La note est conjointement attribuée par le professeur de langue vivante et le professeur de la discipline non linguistique et sanctionne le travail effectué en langue étrangère dans cette discipline.

Elle prend en compte :

- la participation spontanée ou suscitée au travail oral ;
- la qualité de certains travaux imposés, oraux ou écrits ou pratiques, réalisés au cours de l'année ;
- la maîtrise de la langue, dans un domaine spécialisé et plus généralement dans une situation de communication.

Arrêté de création

■ Arrêté du 31 juillet 1996

Vu D. n° 95-663 du 9-5-1995 mod. ; arrêtés du 9-5-1995 ; avis comm. profess. consult. compétente du 10-1-1996 ; avis CNESE du 1-7-1996 ; avis CSE du 5-7-1996.

Article premier – Le baccalauréat professionnel bureautique, option gestion administrative et secrétariat, créé par arrêté du 16 juin 1987 modifié portant création du baccalauréat professionnel section bureautique et fixant ses conditions de préparation et de délivrance, est supprimé et remplacé par le baccalauréat professionnel spécialité secrétariat dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2 – Les unités constitutives du référentiel de certification du baccalauréat professionnel spécialité secrétariat sont définies en annexe I du présent arrêté.

Art. 3 – L'accès en première année du cycle d'études conduisant au baccalauréat professionnel spécialité secrétariat est ouvert :

a) en priorité, aux élèves titulaires d'un brevet d'études professionnelles du secteur tertiaire administratif ;

b) sur décision du recteur après avis de l'équipe pédagogique, peuvent également être admis les élèves :

- titulaires d'un BEP ou d'un CAP autres que ceux visés au *a)* ci-dessus ;
- ayant accompli au moins la scolarité complète d'une classe de première ;
- titulaires d'un diplôme ou titre homologué classés au niveau V ;
- ayant interrompu leurs études et souhaitant reprendre leur formation s'ils justifient de deux années d'activité professionnelle ;
- ayant accompli une formation à l'étranger.

Les candidats visés au *b)* font l'objet d'une décision de positionnement qui fixe la durée de leur formation.

Art. 4 – La formation se déroule pour partie en milieu professionnel.

La durée, les modalités, l'organisation et les objectifs de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation du baccalauréat professionnel spécialité secrétariat sont définis en annexe II du présent arrêté.

Art. 5 – L'organisation des enseignements et les horaires de formation sont fixés à l'annexe III du présent arrêté.

Art. 6 – Le règlement d'examen est fixé à l'annexe IV du présent arrêté.

Les épreuves ponctuelles et les situations d'évaluation en cours de formation sont définies à l'annexe V du présent arrêté.

Art. 7 (modifié par les arrêtés du 15 juillet 2003 et du 22 mars 2005) – Pour l'épreuve obligatoire de langue vivante, les candidats ont à choisir entre les langues vivantes énumérées ci-après : allemand, anglais, arabe littéral, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc, vietnamien. Pour l'épreuve facultative de langue vivante à l'examen du baccalauréat professionnel, le candidat choisit, au moment de son inscription, une langue parmi celles proposées ci-après : allemand, amharique, anglais, arabe, arménien, berbère (chleu ou rifain ou kabyle), bulgare, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, hongrois, islandais, italien, japonais, laotien, malgache, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, croate, suédois, tchèque, turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, créole, gallo, occitan, tahitien, langues

régionales d'Alsace, langues régionales des pays mosellans, langues mélanésiennes (ajië, drehu, nengone, paicî).

Cette interrogation n'est autorisée que dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent.

Art. 8 – Pour chaque session d'examen, la date de début des épreuves écrites ou pratiques et la date de clôture des registres d'inscription sont arrêtées par le ministre chargé de l'Éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Art. 9 – Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente l'examen sous la forme globale ou sous la forme progressive, conformément aux dispositions des articles 25 et 26 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

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

Le baccalauréat professionnel spécialité secrétariat est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions des articles 25 et 26 du décret précité.

Art. 10 – Les correspondances entre les épreuves de l'examen défini par l'arrêté du 16 juin 1987 précité et les épreuves de l'examen défini par le présent arrêté sont fixées en annexe VI du présent arrêté.

Le durée de validité d'une note obtenue à l'examen subi suivant les dispositions de l'arrêté du 16 juin 1987 précité et dont le candidat a demandé le bénéfice est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 18 du décret précité et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Art. 11 – La première session du baccalauréat professionnel spécialité secrétariat organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 1998.

La dernière session du baccalauréat professionnel section bureautique, option gestion administrative et secrétariat, organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 16 juin 1987 précité aura lieu en 1997.

Référentiel des activités professionnelles

■ Arrêté du 31 juillet 1996

1. Champ professionnel

1.1. Résumé des activités

1.1.1. Définition

Au sein d'équipes regroupant des spécialités et des métiers divers, le titulaire de l'emploi couvert par le baccalauréat professionnel secrétariat :

- accueille, oriente et renseigne les interlocuteurs qui présentent une demande ;
- facilite l'intervention des membres de l'équipe qui doivent répondre à cette demande ou prendre les décisions appropriées ;
- assure une logistique de communication et de coordination tant au niveau du traitement des demandes qu'au niveau de la vie du service ;
- contribue à l'administration des moyens informatiques.

1.1.2. Situations de travail

La diversité des tâches et l'interdépendance des intervenants nécessitent une planification et une organisation rigoureuses.

Les secrétaires sont étroitement associés aux activités des professionnels du service ou de l'entreprise et les assistent pour la prise en compte des contraintes administratives et d'organisation.

Leur rôle « d'interface » se trouve renforcé et nécessite de réelles compétences relationnelles, comportementales et d'organisation. Leur capacité à communiquer s'exerce aussi bien en direction des partenaires extérieurs qu'à l'interne auprès de collaborateurs divers.

Dans toutes les situations où le titulaire de l'emploi agit en autonomie, il doit néanmoins rendre compte de son activité auprès du responsable du service, de l'unité ou de l'équipe.

Il organise son activité et son poste de travail pour respecter les délais imposés et intégrer de nombreux imprévus. Il doit produire avec rapidité une information et des documents de qualité en utilisant les outils bureautiques les mieux appropriés.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Types d'entreprises

La très grande diversité des structures d'insertion (taille, secteurs d'activité, missions, statuts...), ainsi que l'étendue du champ d'intervention des secrétaires, multiplient les trajectoires individuelles possibles.

Selon la taille de l'entreprise ou de l'établissement, l'organisation adoptée, les secrétariats sont spécialisés ou polyvalents. Dans tous les cas l'exigence de qualification tend à croître et les titulaires de l'emploi doivent s'impliquer davantage dans le processus de production de l'entreprise.

On relève également des emplois accessibles à cette qualification dans les administrations, les collectivités territoriales, les établissements publics, les associations.

1.2.2. Emplois concernés

Les emplois visés peuvent porter des dénominations variables en fonction du contexte de l'entreprise d'accueil.

On peut relever en entreprise les appellations suivantes :

- secrétaire ;
- secrétaire spécialisé (commercial, d'accueil, service du personnel...) ;
- agent administratif (fonction publique) ;
- employé administratif.

On note dans le ROME (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois) l'appellation « technicien des services administratifs ».

Des dénominations anciennes comme secrétaire dactylo ou secrétaire sténodactylo tendent à régresser ou sont réservées à des emplois de moindre qualification.

1.3. Délimitation et pondération des activités

Selon le type d'entreprise ou selon la position du titulaire de l'emploi au sein de l'entreprise, le métier est plus ou moins orienté vers une fonction de collaboration auprès d'un ou plusieurs professionnels ou vers une fonction transversale auprès d'équipes plus importantes. Dans les grandes et moyennes structures, les titulaires d'emploi sont souvent plusieurs dans le même secrétariat.

2. Description des activités

2.1. Activités

2.1.1. Activités du domaine de la communication et de l'organisation

1. Accueil et relations avec les collaborateurs de l'entreprise et les partenaires extérieurs

- Relations directes : accueil des personnes et recueil des informations utiles pour traiter leurs demandes, les orienter, les conseiller.
- Relations téléphoniques :
 - accueil des interlocuteurs ;
 - réception et analyse des messages téléphoniques pour renseigner, filtrer, orienter, transmettre et traiter les informations recueillies ;
 - réception et traitement d'un message simple émanant d'un correspondant étranger ;
 - repérage et prise de contact avec tout service ou organisme extérieur pour traiter un dossier.
- Relations directes et téléphoniques : présentation générale d'un produit, des missions et des spécialités professionnelles d'une équipe.

2. Traitement des informations et édition de documents

- Enregistrement, tri, diffusion du courrier.
- Annotations, réponses simples pour suite à donner.
- Rédaction de messages écrits à caractère courant : lettres, notes, convocations, résumés de messages téléphoniques.
- Prise rapide de notes et compte rendu en vue de transmettre des informations fiables.
- Saisie avec dextérité, mise en forme, édition et diffusion de documents de qualité (exemple : lettres, rapports, tableaux, graphiques, statistiques, brochures, plaquettes...) en utilisant les outils bureautiques et les procédures appropriés.

3. Organisation et planification des activités du service

- Organisation de réunions et de déplacements :
 - préparation de réunions, de manifestations courantes (réunions de service, salons...) et de déplacements ;
 - suivi et contrôle (qualité, délais) des actions de mise en œuvre, information et coordination des personnes concernées.
- Gestion du temps :
 - identification des priorités selon les enjeux pour l'entreprise ;
 - tenue d'agendas, d'échéanciers, de planigrammes divers ;
 - prise en compte des contraintes liées à l'organisation du travail et aux équipements disponibles.
- Gestion des locaux, du matériel et des fournitures.
- Calcul des coûts d'utilisation d'un matériel, d'un document ; calcul de coûts administratifs.
- Gestion du budget du service, d'une unité.
- Description (élaboration de fiches pratiques) de modes opératoires, de procédures, de consignes utiles à la continuité des activités et à la formation de collègues nouveaux ou de passage.

4. Gestion des dossiers liés aux différentes fonctions de l'entreprise

La gestion de dossiers correspond, quelle que soit la nature du dossier, aux activités suivantes :

- Repérage des différentes sources d'information disponibles (juridiques, économiques, commerciales...) en fonction d'une demande ou d'un besoin précis.
- Collecte, sélection des informations utiles au traitement du problème posé, par consultation de personnes ressources ou de bases de données pour transmission de l'information.
- Mise en place et utilisation de modes de classement et d'archivage accessibles à différents utilisateurs, en mettant en œuvre les procédures et les technologies appropriées.
- Constitution du dossier, vérification des pièces, des calculs.
- Mise à jour et suivi de dossiers, opérations de traitement, opérations de contrôle, respect des échéances et de la réglementation en vigueur.
- Transmission d'informations ou d'éléments de dossier aux interlocuteurs concernés.

Par ailleurs, des activités de nature fonctionnelle sont attachées à la gestion des différents types de dossiers :

- Gestion de dossiers clients et participation à l'action commerciale :
 - information de la clientèle sur les produits et les prestations de l'entreprise, commandes, livraisons, factures, paiements, litiges ;
 - suivi administratif de l'activité des représentants : contrats, objectifs, statistiques... ;
 - participation à un programme d'action commerciale : opérations liées aux expositions, salons, aux actions publicitaires... ;
 - participation au suivi des ventes (exploitation d'informations sous forme de graphiques, statistiques, rapports de synthèse...).
- Gestion de dossiers fournisseurs et participation aux achats :
 - demande d'informations ;
 - commandes, réception, contrôle, paiement, litiges ;
 - participation à la gestion des approvisionnements et des stocks.
- Gestion de dossiers du personnel :
 - diffusion d'informations ;
 - administration du personnel (paie, congés...) ;
 - participation à la gestion du personnel (recrutement, formation...).

Enfin, le titulaire de l'emploi peut être amené à gérer des dossiers plus spécifiques tels que des dossiers techniques ou des bases documentaires liés au métier de l'entreprise.

2.1.2. Activités du domaine comptable

- Facturation, participation à la comptabilité clients, suivi des comptes, relances.
- Contrôle de la facturation fournisseurs et participation à la comptabilité fournisseurs.
- Comptabilisation des opérations d'encaissement et de décaissement.
- Contrôle du compte banque.
- Renseignement des déclarations fiscales.
- Participation au suivi budgétaire de l'unité ou du service.

2.2. Conditions d'exercice de l'activité

2.2.1. Comportement et qualités professionnelles

Dans ses activités, le titulaire de l'emploi doit manifester des qualités personnelles qui déterminent en grande partie la qualité des services rendus.

Les principales qualités requises sont les suivantes :

- qualité et rigueur de l'expression écrite et orale ;
- initiative et autonomie dans la gestion et la coordination des activités ;
- aisance relationnelle ;
- adaptabilité, disponibilité par rapport aux demandes et esprit d'équipe ;
- rigueur et sens des responsabilités ;
- discrétion et respect de la confidentialité ;
- tenue et comportement adaptés à la situation professionnelle.

2.2.2. Compétences générales requises par l'emploi

Le salarié agissant dans le contexte professionnel et dans les champs d'activités énumérés précédemment doit posséder également un ensemble de compétences générales qui participent à la qualité de son travail et à son insertion professionnelle :

- maîtrise de la langue française écrite et orale ;
- capacité à prendre connaissance rapidement du contenu d'un texte ou d'un document pour retenir et exprimer les éléments essentiels ;
- capacité à restituer fidèlement le sens d'un message à partir d'une prise de notes sélective et raisonnée ;
- capacité à raisonner logiquement et à développer une argumentation ;
- capacités relatives à la résolution de problèmes (analyse, choix d'une méthode, résolution, vérification, exploitation et présentation des résultats) ;
- capacité à s'exprimer dans une langue étrangère ;
- connaissances dans les domaines économique et juridique afin de situer les activités de l'entreprise dans leur environnement et prendre en compte des contraintes légales ou réglementaires.

2.2.3. Dimension organisationnelle et technologique des emplois

L'évolution des technologies est caractérisée par la chute des prix des équipements informatiques, l'augmentation de leurs capacités de traitement et de stockage, l'intégration des moyens de communication au poste de travail. Cette évolution a des conséquences importantes en matière d'organisation du travail, de production de documents, de classement, d'archivage et de gestion documentaire.

La prise en charge des activités administratives s'accompagne de l'intervention sur un ou plusieurs matériels informatiques ou bureautiques. Aujourd'hui, la généralisation progressive des gammes de logiciels couvrant la diversité des activités de secrétariat suppose que le titulaire de l'emploi ait acquis la capacité de choisir l'outil le mieux adapté à la réalisation de la tâche. Il doit en outre être capable de passer d'une application à une autre en jouant sur leurs complémentarités.

L'intégration de la messagerie électronique, de la télécopie, d'imprimantes diversifiées et du photocopieur aux réseaux locaux contribue aussi à l'évolution des méthodes de travail.

Le développement des réseaux étendus permet l'accès à des informations de toute nature dans des bases de données locales ou distantes, internes ou externes à l'entreprise, favorise la communication et le travail coopératif entre personnes géographiquement réparties et participe à l'émergence du télésecrétariat.

Le champ des activités autour de la production des documents s'étend :

– l'usage de la « publication assistée par ordinateur » pour la réalisation de plaquettes, de journaux internes, de prospectus, de documentations techniques ou de catalogues se développe ;

– grâce à la possibilité d'incorporer dans un document tout type d'objet, notamment des images, des sons, des animations ou des vidéogrammes, la production de documents n'est plus désormais limitée au seul support en papier, mais concerne aussi la réalisation de diaporamas au moyen d'outils de « présentation assistée par ordinateur » multimédias.

Le classement et l'archivage des documents, la gestion de la documentation, bénéficient des possibilités de la « gestion électronique des documents » et de l'apport des supports optiques.

Le titulaire de l'emploi doit maîtriser l'utilisation des matériels informatiques, des logiciels et des outils de communication afin de s'adapter à la requalification de son emploi. Celle-ci est liée à l'intégration des tâches et rend particulièrement importants la recherche et l'organisation de l'information, le contrôle et la qualité de sa production et sa diffusion au travers de médias appropriés.

Référentiel de certification

Introduction au référentiel de certification

Le titulaire du baccalauréat professionnel Secrétariat exerce ses activités dans tout type de service ou d'unité au sein d'entreprises ou d'administrations très diverses. Il est en position d'interface avec de nombreux interlocuteurs internes ou externes.

Le recours aux équipements informatiques, aux ressources logicielles et aux outils de communication est indissociable de la réalisation des activités du titulaire de l'emploi. Le référentiel de certification de ce diplôme est constitué d'unités obligatoires (professionnelles ou générales) et d'unités facultatives conformément au tableau ci-après.

Les dispositions concernant les unités générales (U13, U4, U51, U52, U6 et U7) relèvent de textes réglementaires publiés par ailleurs.

Le référentiel de certification correspondant aux unités professionnelles (U11 – U12 – U2 – U31 et U32) comporte deux parties :

- la première partie énumère les compétences professionnelles caractéristiques de la qualification et précise les conditions de leur mise en œuvre (conditions de réalisation) et de leur évaluation (critères de performance) ;
- la seconde partie exprime les connaissances associées en précisant leurs limites.

Les compétences professionnelles et les connaissances associées sont structurées en pôles :

- quatre pôles regroupent des compétences et connaissances strictement professionnelles dont les trois premiers sont caractéristiques de l'emploi visé (secrétariat) alors que le quatrième peut être qualifié de pôle complémentaire (pôle comptabilité) ;

- un cinquième pôle exprime les connaissances économiques et juridiques indispensables à l'exercice des activités.

Première partie – compétences professionnelles

I – Compétences du domaine secrétariat
<p>Pôle 1 – communication</p> <p>1.1. Accueil et relations avec les interlocuteurs internes et externes 1.2. Communication écrite interne et externe</p> <p>Pôle 2 – organisation</p> <p>2.1. Participation à la gestion des activités du service 2.2. Participation à la planification des activités du service</p> <p>Pôle 3 – gestion des dossiers fonctionnels</p> <p>3.1. Gestion des dossiers clients et participation à l'action commerciale 3.2. Gestion des dossiers fournisseurs et participation aux achats 3.3. Gestion des dossiers du personnel</p>
II – Compétences du domaine comptable
<p>1. Tenir la comptabilité clients. 2. Tenir la comptabilité fournisseurs. 3. Comptabiliser les opérations de trésorerie. 4. Comptabiliser la paie. 5. Gérer les opérations relatives à la TVA.</p>

I. Compétences du domaine secrétariat

Les activités du domaine du secrétariat s'exercent au sein d'équipes de plusieurs personnes de spécialités et de métiers divers. Les secrétaires y assurent une position d'*interface* avec tous les interlocuteurs internes ou externes, ce qui nécessite la mise en œuvre de qualités personnelles et relationnelles développées. Toute situation de communication, interne ou externe, génère une relation qui s'analyse en terme de « client/fournisseur » avec les mêmes exigences de qualité du service rendu.

Cette position d'interface favorise leur rôle de coordination et d'organisation. Elle requiert à la fois des compétences techniques et relationnelles qui s'exercent principalement dans trois pôles d'activités :

- communication ;
- organisation ;
- gestion de dossiers fonctionnels (dossiers liés aux différentes fonctions de l'entreprise).

Le recours aux ressources logicielles et matérielles est indissociable de la réalisation des activités professionnelles du domaine du secrétariat.

Pôle 1 – communication

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
1.1 ACCUEIL ET RELATIONS AVEC LES INTERLOCUTEURS INTERNES OU EXTERNES	<p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – le cadre des fonctions principales de l'entreprise ; – un contexte relationnel ou culturel donné ; 	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>1.1.1. ÉTABLIR ET FACILITER LA RELATION DE COMMUNICATION Dans une situation de face-à-face</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se présenter, présenter une personne, le service, l'entreprise. – Accueillir un visiteur français ou étranger, entrer en contact, adopter une attitude d'ouverture, d'aide, de disponibilité, de service et de responsabilité. – Orienter, annoncer, présenter un visiteur ou un collègue. – Recueillir et transmettre des informations utiles pour traiter une demande. – Informer et/ou conseiller tout interlocuteur, répondre aux demandes et aux attentes, rendre compte d'une situation, argumenter. – Représenter un responsable dans une situation simple de délégation. – Détecter les urgences, prendre en compte les enjeux, établir les priorités. – Faire face aux particularités d'une situation de communication (difficultés d'expression de l'interlocuteur, blocage, conflits) et la gérer de façon adaptée, gérer les interruptions. – Identifier ce qui ne doit pas être divulgué et préserver la confidentialité. – Adopter une présentation personnelle en relation avec le poste occupé. – Créer un environnement matériel favorable, esthétique et sécurisant. 	<ul style="list-style-type: none"> – un cadre stratégique propre à l'entreprise ; – un environnement matériel (bureautique, télématique) donné ; – des situations professionnelles diverses, de face-à-face, téléphoniques ou de réunion. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – de consignes, d'instructions de propositions de travail ; – de contraintes de qualité, de confidentialité, de gestion de temps ; – de consignes ; – d'observation de situations ; – de documents et de dossiers ; – d'information fournies, à collecter et à traiter ; – de contraintes de qualité, de confidentialité, de coût, de gestion du temps. 	<ul style="list-style-type: none"> – Qualité de l'expression, justesse du vocabulaire, intonation, débit, articulation – Adéquation du registre de langage à la situation – Qualité du comportement non verbal – Opportunité des questions – Restitution fidèle du message, en termes clairs et concis, adaptés aux interlocuteurs internes ou externes – Adaptation des attitudes et du comportement en fonction de l'interlocuteur – Respect des consignes – Qualité de la reformulation – Respect des contraintes de temps, coût, qualité, confidentialité – Interprétation correcte des éléments non verbaux de la communication (gestes, expressions, silences, paralangage), identification des freins – Perception correcte de la position des acteurs et de leurs attentes – Respect de l'image de l'entreprise au travers de la communication – Qualité de la présentation personnelle – Disponibilité et adaptation à l'imprévu

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Dans une situation d'échange téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recevoir des appels émanant d'un correspondant français ou étranger (accueillir, analyser et transmettre les messages), orienter les interlocuteurs, filtrer des appels. – Rechercher des éléments de réponses dans un fichier, un dossier, un agenda, etc. et transmettre ou traiter les informations recueillies. – Émettre des appels (se présenter, exposer les motifs, reformuler, conclure), prendre rendez-vous, effectuer des relances, traiter des réclamations, prendre contact avec tout service ou organisme extérieur pour traiter un dossier. – Organiser l'environnement du poste téléphonique et utiliser toutes les fonctionnalités de l'appareil. – Orienter les communications téléphoniques à partir d'un standard. <p>Dans une communication médiatisée</p> <ul style="list-style-type: none"> – Enregistrer des messages oraux, pour diffusion ou consultations ultérieures. – Utiliser un répondeur-enregistreur. <p>– Préparer une téléconférence, et éventuellement y participer.</p> <p>1.1.2. S'ADAPTER À L'ENVIRONNEMENT, AU TRAVAIL EN ÉQUIPE, À UNE SITUATION DE PERMUTABILITÉ DES POSTES DE TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pratiquer l'écoute active et adopter les attitudes positives. – S'adapter aux usages du milieu professionnel. 	<p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – un environnement bureautique et télématique donné ; – une situation de réunion à distance : réunion téléphone, audioconférence, visioconférence... <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – de consignes ; – de supports d'enregistrement de l'information (répondeurs, serveur de messagerie vocale...); – de ressources matérielles et logicielles disponibles. <p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des situations professionnelles réelles ou simulées. 	<ul style="list-style-type: none"> – Utilisation en langue étrangère d'un vocabulaire courant dans une situation simple – Fiabilité du message transmis – Utilisation rationnelle du poste téléphonique ou du standard – Efficacité de l'orientation ou du filtrage – Prise en compte du coût d'une communication – Qualité de la voix – Fiabilité du message, précision – Respect des disponibilités des participants – Identification des interlocuteurs – Qualité et efficacité de l'échange – Degré d'implication

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>– Participer à un travail de groupe, à une réunion, à une table ronde (formuler des suggestions, des avis). – Participer à un groupe de travail.</p> <p>– Veiller à la transmission, à l'accès aux données nécessaires au fonctionnement d'une équipe, à la continuité des activités.</p> <p>1.1.3. PARTICIPER À LA VALORISATION DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE</p> <p>– Identifier la stratégie de communication globale de l'entreprise : communication externe, communication interne. – Répéter les éléments de la communication : objectifs, formes, moyens.</p> <p>– Caractériser les éléments de l'image en entreprise</p> <p>– Contribuer au développement d'une image positive de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adapter sa communication, son comportement, ses attitudes ; • maintenir en permanence la qualité de l'échange ; • fournir l'information attendue concernant le produit ou le service. 	<p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des limites d'autonomie et d'initiative définies ; <p>– le cadre d'un problème à résoudre d'une situation à traiter.</p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'objectifs définis ; – de consignes ; – de contraintes de temps d'organisation. <p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – un contexte relationnel et culturel propre à l'entreprise. <p>– des situations de communication à caractère professionnel, réelles ou simulées.</p> <p>– de l'analyse des éléments caractérisant la culture et l'image de l'entreprise ;</p> <p>– de tout document concernant le produit ou le service (tarifs, documentation produit, argumentaire, conditions générales de vente, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Esprit d'équipe – Sens de la responsabilité <p>– Choix et maîtrise du registre de langage approprié et utilisation d'un vocabulaire précis et varié</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pertinence des interventions <p>– Efficacité de la participation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Adaptabilité, disponibilité aux demandes du groupe <p>– Reflet d'une image positive de l'entreprise dans toute situation de communication</p> <p>– Respect des usages, des règles du milieu professionnel et/ou des spécificités de l'entreprise</p> <p>– Respect de la charte graphique de l'entreprise</p> <p>– Adéquation de la communication, du comportement et des attitudes à l'image de l'entreprise</p> <p>– Utilisation du vocabulaire technique approprié et formulation d'une argumentation</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>1.2. COMMUNICATION ÉCRITE INTERNE ET EXTERNE</p> <p>1.2.1. RÉCEPTIONNER ET DIFFUSER UN MESSAGE ÉCRIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Enregistrer, trier et/ou diffuser du courrier. – Porter sur un document des annotations utiles pour suite à donner. <p>1.2.2. RÉDIGER DES MESSAGES ÉCRITS À CARACTÈRE COURANT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rendre compte par écrit d'une communication orale, de propos échangés en réunion, de relevés de conclusions... – Rédiger lettres, notes, convocations personnalisées et/ou automatisées à caractère courant. – Rédiger comptes rendus, notes de synthèse. – Rédiger des messages pour transmission électronique ou informatique : messagerie, télex, télécopie. – Contrôler les productions réalisées. <p>1.2.3. PRODUIRE, ÉDITER, ARCHIVER DES MESSAGES ÉCRITS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Adapter le logiciel à la situation de travail. – Créer, saisir, retraiter tout texte (court et long) ou des données avec une dextérité professionnelle (courriers, rapports, plaquettes d'informations, formulaires, tableaux...). – Indexer, rechercher des documents avec des mots-clés. 	<p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – un contexte relationnel ou culturel donné ; – un environnement matériel bureautique et télématique donné ; – des situations professionnelles diverses s'appuyant ou non sur des documents. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'une documentation fournie, avec des consignes précises ; – une relation à l'intérieur d'un groupe ou d'une réunion. <p><i>Dans :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – le cadre de situations professionnelles diverses. 	<ul style="list-style-type: none"> – Adaptation du message aux objectifs de communication, au canal et au support retenus – Pertinence du choix des informations – Respect des contraintes, des procédures, des délais, des consignes, correction de la langue, syntaxe, grammaire, orthographe, vocabulaire – Synthèse des idées principales, clarté, précision – Autonomie dans le paramétrage – Reconstitution d'un environnement de travail défini – Autonomie dans la démarche – Présentation du document dans le respect des normes, des consignes de présentation (<i>voir brochure Règles d'écriture et de présentation</i>) et des usages de l'entreprise

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>– Résumer les idées essentielles de l'information recueillie <i>pour</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • enregistrer des consignes, des messages oraux ou téléphoniques, les éléments d'une réunion ; • transmettre des informations ; • rédiger tout message ou courrier. • restituer le contenu d'un texte <p>1.2.5. UTILISER LES OUTILS DE COMMUNICATION</p> <p>– Utiliser un service télématique.</p> <p>– Choisir le mode de transmission de l'information le mieux adapté à la situation (courrier, télécopie, message électronique).</p> <p>– Transmettre/consulter un message éventuellement accompagné d'un fichier</p> <p>– Transmettre/recevoir un fichier.</p> <p>– Transmettre/recevoir une télécopie.</p> <p>– Mettre en œuvre un logiciel d'émulation terminal, de transfert de fichier, d'émulation télécopieur.</p>	<p><i>Dans le cadre d'un poste de travail</i> :</p> <p>– connecté au réseau téléphonique commuté ou à Numéris ;</p> <p>– éventuellement connecté à un réseau local ou étendu.</p> <p><i>À partir</i> :</p> <p>– de l'information à transmettre, des outils et des applications disponibles ;</p> <p>– d'un système de messagerie électronique en accès local ou commuté ;</p> <p>– d'un modem et d'un logiciel de communication en application des procédures de télétransmission.</p>	<p>– Fiabilité de la restitution du message soit intégrale soit résumée</p> <p>– Pertinence du choix du média par rapport au contexte</p> <p>– Autonomie dans l'exploitation de logiciels de communication</p>

Pôle 2 – organisation

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>2.1. PARTICIPATION À LA GESTION DES ACTIVITÉS DU SERVICE</p> <p>2.1.1. GÉRER DES DOSSIERS</p>	<p><i>Dans le cadre</i> :</p> <p>– d'un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles ;</p>	<p>– Image positive de l'entreprise communiquée à travers le dossier</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Préparer le traitement d'un dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> – Repérer différentes sources d'informations disponibles en fonction d'une demande ou d'un besoin précis : <ul style="list-style-type: none"> • collecter et sélectionner les informations utiles au traitement du problème posé ; • organiser les informations. – Enclencher les opérations qui découlent de la demande : <ul style="list-style-type: none"> • identifier des personnes ressources internes et externes au service ; • collecter, par des demandes écrites ou verbales, des informations ou documents complémentaires à des recherches en cours. – Identifier la situation du tiers (clients, fournisseur, transporteur...) et l'affaire traitée (aspects relationnels, commerciaux, juridiques) : <ul style="list-style-type: none"> • prendre en compte l'état des relations avec l'entreprise au moment d'une ouverture de dossier et les différents aspects de l'affaire traitée. <p>Mettre en place et utiliser des modes de classement et d'archivage accessibles à différents utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> – Choisir et mettre en place un système de classement et d'archivage adapté aux besoins et pour un usage collectif. – Mettre en œuvre des techniques de recherche pour fournir des documents dans les délais impartis. – Utiliser à bon escient le matériel existant <p>Constituer et organiser un dossier, vérifier des pièces, des calculs...</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rassembler rapidement les informations, les pièces justificatives. – Vérifier la conformité du contenu d'un dossier. 	<p>– des situations professionnelles réelles ou simulées</p> <p><i>En utilisant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – le matériel de classement en place dans le service ; – les outils spécifiques (en particulier, logiciels de base de données) ; – les banques de données ; – la documentation disponible (éventuellement sur disques optiques compacts : cédéroms). <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des contraintes de temps, de priorité d'engagement de l'entreprise ; – de consignes à respecter ; – de l'antériorité des relations ; <p>– de l'organisation de l'entreprise et/ou du service.</p> <p><i>En faisant preuve d'initiative.</i></p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des procédures existantes et des modes d'organisation de l'entreprise ; 	<ul style="list-style-type: none"> – Qualités personnelles relationnelles – Rigueur intellectuelle, ordre, soin, méthode – Pertinence du choix des informations – Mise en relation d'éléments de natures diverses – Conformité de la réalisation aux exigences du demandeur (exactitude des informations recueillies, respect des consignes et procédures) – Prise de décision à son propre niveau de compétences – Utilisation rationnelle des technologies – Respect des délais impartis

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>– Choisir sa présentation et le support en fonction de sa finalité (dossier documentaire, technique, commercial...).</p> <p>Suivre et mettre à jour le dossier</p> <p>– Réaliser les opérations de traitement, de saisie, de contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les relations d'un tiers par rapport à des interlocuteurs internes dans des cas particuliers à traiter ; • rendre efficient le traitement d'un dossier. <p>Transmettre des informations ou des éléments de dossiers aux interlocuteurs concernés</p> <p>– Contacter des prestataires de service, des partenaires internes et externes.</p> <p>– Établir des documents intermédiaires pour enclencher des procédures nécessaires au traitement du dossier.</p> <p>– Rendre compte et présenter le dossier.</p>	<p>– des textes juridiques, réglementaires en vigueur ;</p> <p>– des consignes données.</p> <p><i>Dans le cadre :</i></p> <p>– des pratiques relationnelles et organisationnelles de l'entreprise.</p> <p><i>En tenant compte :</i></p> <p>– de la circulation des informations ;</p> <p>– des contraintes de présentation des dossiers.</p> <p><i>En prenant les initiatives de sa compétence.</i></p>	<p>– Pertinence des interventions effectuées</p> <p>– Respect des consignes, des procédures, de la chaîne d'opérations, de la réglementation</p> <p>– Respect des échéances prévues et de la réglementation</p> <p>– Exactitude des traitements et calculs réalisés</p> <p>– Qualités personnelles : attention, vigilance, diplomatie, adaptabilité, initiative</p> <p>– Sélection pertinente des informations à transmettre</p> <p>– Qualité de l'expression et synthèse des idées principales</p> <p>– Pertinence des initiatives prises</p>
<p>2.1.2. PARTICIPER À LA GESTION DES FOURNITURES, DES MATÉRIELS ET DES LOGICIELS</p> <p>Gérer les fournitures</p> <p>– Gérer en coûts et en quantités (approvisionnement et distribution).</p> <p>– Anticiper et apprécier dans quelles proportions les stocks de fournitures peuvent évoluer en fonction de l'activité des membres de l'équipe.</p>	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <p>– d'un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles ;</p> <p>– de situations professionnelles réelles ou simulées.</p>	<p>– Appréciation correcte des besoins</p> <p>– Rigueur dans la gestion et le suivi</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Gérer les matériels et les logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les matériels nécessaires et définir les caractéristiques. – Réunir la documentation utile à l'achat et présenter une comparaison (caractéristiques, coût, conditions...). – Rédiger les recommandations nécessaires à l'usage des utilisateurs (modes opératoires, consignes de sécurité...). <p>– Évaluer les coûts d'utilisation d'un matériel.</p> <p>– Identifier les spécificités d'un contrat de maintenance, s'assurer de l'opportunité d'une intervention et en effectuer le suivi.</p> <p>2.1.3. GERER LE POSTE DE TRAVAIL ET EXPLOITER LES RESSOURCES LOGICIELLES Procéder à l'analyse critique du poste de travail, proposer une implantation ergonomique et en évaluer le coût</p> <p>Utiliser l'application adaptée à la situation : traitement de texte, tableur, grapheur, système de gestion de bases de données, logiciels spécialisés</p> <p>Gérer le poste de travail informatique et administrer ses données</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gérer le poste de travail et ses fichiers : <ul style="list-style-type: none"> • distinguer une application des données qu'elle traite ; 	<p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – de besoins réguliers ou imprévus ; – de documents. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un besoin identifié ; – de consignes précises. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – de contraintes ; – de supports (documents, devis...). <p><i>Dans le cadre d'un poste de travail attribué.</i></p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des ressources matérielles et logicielles disponibles ; – des travaux à effectuer et des dossiers à tenir ; – des choix d'organisation de l'entreprise. <p><i>À partir :</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Choix du matériel adapté aux besoins – Respect des contraintes – Qualité des documents produits – Pertinence du choix et de l'utilisation des outils informatiques – Cohérence des résultats – Identification correcte de l'intervenant interne ou externe – Respect des règles ergonomiques et des contraintes – Choix d'une implantation adaptée

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • organiser les ressources informatiques du poste de travail ; • modifier le paramétrage des logiciels, en particulier de gestion (facturation, gestion des stocks, paie...) ; • veiller à la sécurité et à la conservation des données ; • diagnostiquer un dysfonctionnement dans la mise en œuvre des ressources informatiques. <p>– Utiliser un système de gestion de bases de données relationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adapter le logiciel à la situation de travail ; • exploiter une base de données ; • consulter les données de la base ; • mettre à jour les informations de la base ; • créer une table, un état, un formulaire ; • établir, modifier les liaisons entre tables ; • formuler une requête élémentaire ; • éditer des états ; • importer/exporter des données. <p>Produire, éditer des tableaux</p> <p>– Adapter le logiciel à la situation de travail.</p>	<p>– d'un support organisé perçu au travers d'une interface graphique ;</p> <p>– de consignes de travail, de méthodes et d'objectifs ;</p> <p>– d'une documentation sur papier ou disque optique compact (cédérom), du savoir-faire d'un membre de l'équipe ;</p> <p>– de l'observation d'une anomalie ou des messages d'erreurs.</p> <p><i>Dans le cadre d'un poste de travail attribué disposant d'un système de gestion de bases de données relationnelles et dans une situation professionnelle requérant ce type de logiciel.</i></p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des options du SGBDR ; – des caractéristiques définies pour l'environnement de travail ; <p>– d'une base de données implantée ;</p> <p>– de règles de gestion ;</p> <p>– de consignes de travail.</p> <p><i>Dans le cadre d'un poste de travail attribué disposant d'un tableur et dans une situation professionnelle requérant ce type de logiciel.</i></p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des options du tableur ; – des caractéristiques définies pour l'environnement de travail ; 	<ul style="list-style-type: none"> – Configuration du poste de travail (fichiers de configuration, pilotes d'impression, pilote d'écran, mémoire virtuelle) – Organisation des dossiers en répertoires – Regroupement dans un répertoire des fichiers de données correspondant à une même activité – Respect des procédures de sécurité (sauvegarde, protection contre les virus, protection des accès) – Pertinence de la démarche dans l'identification et la résolution du problème – Autonomie dans le paramétrage – Reconstitution d'un environnement de travail défini – Conformité des travaux d'exploitation aux objectifs de gestion – Autonomie dans la mise en œuvre – Autonomie dans le paramétrage – Reconstitution d'un environnement de travail défini (source, type, organisation) et des cellules (rôle)

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> – Identifier le problème à résoudre. – Définir les documents à produire. – Collecter les données à traiter. – Préparer et éditer les feuilles de calcul. – Réaliser un classeur constitué de plusieurs feuilles de calcul liées par des liens dynamiques. – Présenter des données graphiquement. 	<ul style="list-style-type: none"> – d’une situation pouvant impliquer la réalisation d’un ou plusieurs tableaux liés à des travaux de synthèse, d’analyse, de prévision ou de simulation ; – de consignes et de contraintes de travail. <i>À partir :</i> – d’une situation impliquant une analyse de l’organisation des données à traiter ; – d’un tableau de données numériques ; – des données d’un problème de gestion. 	<ul style="list-style-type: none"> – Pertinence de l’analyse – Utilisation adaptée des fonctionnalités du tableur et des possibilités d’enchaînement des tâches – Qualité de la présentation des tableaux – Pertinence de l’interprétation des résultats – Vraisemblance de la solution et pertinence des commentaires – Rigueur de l’analyse de la répartition des données dans différentes feuilles – Pertinence de la définition des liaisons – Choix du modèle de représentation
<p>2.1.4. GÉRER UN BUDGET</p> <ul style="list-style-type: none"> – Calculer les coûts administratifs. – Établir et gérer un budget d’unité. – Contrôler, rendre compte. 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d’un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles ; – des situations professionnelles réelles ou simulées. <i>À partir :</i> – de données chiffrées ; – de priorités. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fiabilité des résultats (clarté, concision, précision et lisibilité des documents) – Fréquence, fiabilité des contrôles
<p>2.2. PARTICIPATION À LA PLANIFICATION DES ACTIVITES DU SERVICE</p> <p>2.2.1. GÉRER LE TEMPS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les tâches et évaluer les durées nécessaires. – Établir l’ordre des priorités. – Gérer les outils au service de la gestion du temps (agendas, plannings, échéanciers...). 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d’un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles ; – de situations professionnelles réelles ou simulées. 	<ul style="list-style-type: none"> – Respect des contraintes – Cohérence de l’organisation et des priorités par rapport aux objectifs fixés – Choix pertinent des outils

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>– Gérer son temps. – Contrôler et rendre compte.</p> <p>2.2.2. ORGANISER ET PLANIFIER UNE RÉUNION, UNE MANIFESTATION COURANTE</p> <p>– Identifier les contraintes.</p> <p>– Contacter les participants, réserver, préparer les locaux et le matériel.</p> <p>– Mettre en forme et diffuser les documents.</p> <p>– Analyser, évaluer les actions mises en œuvre. – Chiffrer les coûts.</p> <p>2.2.3. ORGANISER ET PLANIFIER UN DEPLACEMENT</p> <p>– Identifier les contraintes.</p> <p>– Choisir le mode de transport et effectuer les réservations. – Établir les documents nécessaires. – Transmettre les informations utiles (horaires, formalités...).</p> <p>– Coordonner les actions de mise en œuvre et présenter le déroulement du déplacement.</p> <p>2.2.4. ASSURER LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS DU SERVICE</p> <p>– Élaborer, améliorer des consignes, des procédures. – Identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin. – Participer à la réorganisation d'une implantation des locaux. – Participer à la formation des collègues nouveaux et de passage.</p>	<p>À partir :</p> <p>– d'objectifs déterminés ; – de consignes, de contraintes données.</p> <p>À partir :</p> <p>– de consignes et de contraintes données ; – de supports.</p> <p>À partir :</p> <p>– de documents ; – d'observations d'activités ; – d'une organisation donnée ;</p> <p>– de locaux et des matériels existants.</p>	<p>– Respect des contraintes et des consignes – Contrôle des informations reçues et émises</p> <p>– Adéquation du choix de l'outil à la situation de communication, aux contraintes de qualité, de temps, de confidentialité – Fiabilité et qualité des documents diffusés</p> <p>– Respect des contraintes de temps, de coût – Rigueur dans l'organisation</p> <p>– Contrôle des informations reçues et émises – Fiabilité, clarté et qualité des documents émis</p> <p>– Pertinence de la procédure adoptée – Identification correcte de la personne ressource – Opportunité des sollicitations</p> <p>– Clarté, fiabilité des informations données</p>

Pôle 3 – gestion des dossiers fonctionnels

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>3.1. GESTION DES DOSSIERS CLIENTS ET PARTICIPATION À L'ACTION COMMERCIALE</p> <p>3.1.1. PARTICIPER AUX OPÉRATIONS PRÉCÉDANT LES VENTES – Informer la clientèle sur les produits et prestations de l'entreprise. – Créer, mettre à jour, exploiter un fichier.</p> <p>– Mettre à jour et diffuser les conditions de vente (tarifs, catalogues, promotions...) – Établir des devis, des factures pro forma.</p> <p>3.1.2. PARTICIPER AUX OPÉRATIONS LIÉES À LA VENTE – Créer, mettre à jour, exploiter les différents fichiers (clients, produits, représentants...).</p> <p>– Réceptionner et pointer les commandes, les contrôler, les classer. – Lancer le processus de livraison et de facturation et établir tous les documents relatifs à la livraison et tous types de factures. – Constater les anomalies, en analyser les causes et effectuer le traitement nécessaire, rendre compte.</p> <p>3.1.3. PARTICIPER AU SUIVI DES VENTES – Effectuer le suivi des règlements (espèces, chèques, virements, lettres de change...) – Suivre les comptes des clients individuels et effectuer, le cas échéant, les relances.</p>	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <p>– d'un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles, notamment un logiciel de gestion commerciale ; – de situations professionnelles réelles ou simulées.</p> <p><i>À partir :</i></p> <p>– d'objectifs déterminés ; – de consignes ; – de supports ;</p> <p>– de données quantitatives ; – des dispositions légales et contractuelles ;</p> <p>– de documents (bons de commande, bons de sorties, courriers, état des stocks, conditions d'expédition et de livraison, tarifs...).</p> <p><i>À partir :</i></p> <p>– des données commerciales ;</p> <p>– de documents commerciaux, de documents comptables ;</p>	<p>– Situation exacte de l'activité dans le processus productif ou du service de l'entreprise</p> <p>– Choix pertinent des supports – Respect des contraintes, des conditions générales de vente, de la réglementation – Cohérence des propositions – Prise en compte de la qualité du client – Exactitude des calculs</p> <p>– Fiabilité et qualité des documents émis – Contrôle rigoureux et exactitude des résultats</p> <p>– Prise en compte des réclamations</p> <p>– Pertinence des solutions apportées dans le traitement des anomalies</p> <p>– Respect des délais</p> <p>– Fiabilité et cohérence des données quantitatives</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>– Tenir les stocks à jour (en quantités et en valeur) et déclencher les réapprovisionnements.</p> <p>– Suivre les commandes en cours (plannings, relances...).</p> <p>3.2.2. PASSER DES COMMANDES</p> <p>– Utiliser l’écrit, le téléphone, le Minitel, la télécopie...</p> <p>3.2.3 ASSURER LE SUIVI DES ACHATS</p> <p>– Réceptionner et contrôler les marchandises et les documents accompagnant la livraison (quantités, qualité, conditions...).</p> <p>– Contrôler, classer les factures.</p> <p>– Préparer le règlement des factures.</p> <p>– Accomplir les formalités relatives à un litige.</p> <p>– Analyser un contrat de vente et de transport, vérifier l’application des clauses, des règles relatives à la TVA.</p> <p>– Rédiger les courriers relatifs aux litiges avec les fournisseurs, les transporteurs.</p> <p>– Suivre les achats : reports d’échéance, livraisons non conformes, factures litigieuses, factures d’avoir.</p> <p>– Mettre à jour le fichier des stocks, les fichiers fournisseurs.</p> <p>– Rendre compte.</p> <p>3.2.4. PRÉPARER ET PARTICIPER AUX DÉCISIONS RELATIVES AUX CHOIX COMMERCIAUX</p> <p>– Repérer les différentes sources d’informations (fournisseurs, articles nouveaux).</p> <p>– Actualiser les listes d’articles.</p>	<p><i>À partir :</i></p> <p>– de données chiffrées ;</p> <p>– de contraintes ;</p> <p>– de fichiers de stock ;</p> <p>– de supports (bons de commande, de livraison, fichiers, plannings...).</p> <p><i>À partir :</i></p> <p>– de directives données ;</p> <p>– d’une documentation juridique et fiscale ;</p> <p>– des documents nécessaires ;</p> <p>– d’un besoin identifié ;</p> <p>– d’une documentation et de données fournies.</p>	<p>– Identification d’un besoin de réapprovisionnement</p> <p>– Utilisation pertinente d’un logiciel adapté</p> <p>– Présentation complète et précise de la commande</p> <p>– Repérage des anomalies éventuelles</p> <p>– Identification correcte des règles relatives à la TVA</p> <p>– Contrôle des documents émis et des mises à jour effectuées</p> <p>– Établissement sans erreur des moyens de paiement</p> <p>– Identification correcte des parties contractantes, de leurs obligations respectives, des clauses particulières</p> <p>– Analyse pertinente de la situation et propositions de solutions adaptées</p> <p>– Plan logique et rédaction correcte</p> <p>– Fiabilité des informations et qualité de la présentation</p> <p>– Exactitude des données représentées</p> <p>– Choix pertinent du moyen de visualisation</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> – Élaborer et visualiser les statistiques (prix, articles, conditions de vente...). – Repérer et signaler les anomalies relatives à l'exécution d'un contrat, à la qualité, aux délais en vue d'une décision éventuelle. 		<ul style="list-style-type: none"> – Repérage des anomalies
<p>3.3. GESTION DES DOSSIERS DU PERSONNEL</p> <p>3.3.1. PARTICIPER AUX OPÉRATIONS DE RECRUTEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser les tâches de prospection interne et externe, collecter les demandes. – Trier les candidatures et les traiter ; organiser et planifier les entretiens. – Identifier les caractéristiques des différents contrats. – Préparer et présenter ces contrats aux personnes concernées (CDI, CDD, apprentissage, qualification). <p>3.3.2. PARTICIPER AUX TACHES LIÉES À LA FORMATION DU PERSONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informer le personnel du plan de formation et participer à sa présentation matérielle. – Collecter et traiter les demandes de formation. – Effectuer les travaux relatifs à la mise en place et au suivi des actions de formation. – Calculer le coût d'une action de formation. – Participer au suivi du budget de formation. <p>3.3.3. PARTICIPER À LA GESTION DES ABSENCES ET CONGÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procéder aux opérations de contrôle. 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un poste de travail informatique et des ressources logicielles disponibles ; – de situations professionnelles réelles ou simulées ; – de la politique des ressources humaines. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un besoin identifié ; – de consignes données ; – de supports : imprimés, documents types... ; <ul style="list-style-type: none"> – des dispositions légales ; – de documents spécifiques ; – de contraintes budgétaires et de service. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – de dispositions légales et conventionnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> – Identification des demandes, des caractéristiques du poste – Qualités relationnelles et organisationnelles – Analyse correcte d'une documentation – Identification correcte des parties contractantes, de leurs obligations respectives, des clauses particulières – Respect de la réglementation, des contraintes, des échéances – Qualité des documents émis – Qualités relationnelles et organisationnelles – Fiabilité des résultats – Contrôle des informations reçues et émises

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> – Enregistrer les informations relatives aux absences et établir des statistiques. – Renseigner le salarié sur ses droits en exploitant la réglementation. – Planifier les congés de nature différente. <p>3.3.4. PARTICIPER AU SUIVI ADMINISTRATIF</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre à jour les fichiers et dossiers du personnel. – Mettre à jour les effectifs et établir les statistiques correspondantes. – Préparer les documents relatifs à l'évaluation du personnel (bilan de compétences, entretien annuel...). – Tenir à jour la documentation sociale. – Assurer le suivi administratif d'une mission de travail temporaire. <p>3.3.5. PARTICIPER AUX TRAVAUX RELATIFS À LA SÉCURITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renseigner le personnel sur les règles d'hygiène et de sécurité. – Traiter les opérations afférentes à l'application des dispositions légales. – Établir des statistiques. – Déclarer les accidents du travail. <p>3.3.6. PARTICIPER AUX TRAVAUX DE PAIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Préparer, vérifier les informations fournies, actualiser les variables (taux, plafond...). – Calculer les éléments de salaire. – Saisir, contrôler et éditer les bulletins de salaire, le livre de paie. 	<p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des dispositions légales ou conventionnelles. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'une documentation juridique ; – de données fournies. 	<ul style="list-style-type: none"> – Utilisation rationnelle de l'outil informatique – Représentation pertinente des données <p>– Respect de la réglementation</p> <p>– Fiabilité des résultats</p> <p>– Contrôle des informations reçues et émises</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - Établir des situations périodiques. - Établir un relevé nominatif. - Détecter et corriger les anomalies. - Réaliser le transfert des données du logiciel commercial vers le logiciel comptable. - Contrôler et justifier un solde client. - Pointer ou letter un compte. <p style="text-align: center;">2. TENIR LA COMPTABILITÉ FOURNISSEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenir un échéancier des encaissements. - Rendre compte de son travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - des contraintes de temps et de coût ; - de la consultation des comptes ; - des écarts constatés ; - de procédures, de documents internes ou des demandes de la hiérarchie. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des procédures établies ; - des prévisions d'encaissement ; - d'une marge d'initiative déléguée. <p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un poste de travail disposant d'un logiciel comptable et des applications bureautiques, d'une calculatrice imprimante ; - d'une organisation comptable structurée ; - d'une documentation fiscale et comptable. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des factures reçues ; - des bons de livraison ; - des dispositions fiscales ; - des factures d'achat de biens, de services et d'acquisition d'immobilisation ; 	<ul style="list-style-type: none"> - implication dans le contrôle ; - exploitation, codification et classement rigoureux des pièces comptables ; - validité des opérations effectuées ; - permanence des méthodes ; - continuité du suivi des opérations comptables dans la durée ; - respect des délais impartis ; - conformité des corrections ; - choix pertinent des fonctionnalités des logiciels ; - repérage des anomalies et fiabilité des résultats. <p><i>Dans la conduite du travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - autonomie dans l'utilisation des ressources informatiques et des outils de communication ; - prise en compte des procédures internes ; - respect des consignes reçues ; - contrôle de la vraisemblance, de l'exactitude et des ordres de grandeur ; - comportement relationnel adapté ; - respect des délais. <p><i>Dans la production de l'information :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - qualité de l'organisation du travail ; - aisance dans l'utilisation des ressources informatiques ; - exploitation, codification et classement rigoureux des pièces comptables ; - justification du mode de classement ; - qualité des contrôles ; - respect de la marge d'initiative déléguée ; - fiabilité des imputations ; - pertinence des traitements comptables ;

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> – Comptabiliser tout type de facture. – Tenir le journal des achats. – Établir des situations périodiques. – Rendre compte de son travail. – Tenir un échéancier des paiements aux fournisseurs. – Effectuer le règlement des fournisseurs. – Établir des relevés nominatifs. – Contacter un fournisseur en cas d'erreur. – Lettrer et pointer un compte fournisseur. – Contrôler et justifier le solde d'un compte fournisseur. – Déterminer l'encours fournisseurs. – Calculer les soldes des comptes fournisseurs et contacter les fournisseurs. – Rendre compte de son travail. 	<ul style="list-style-type: none"> – de tickets d'imputation ; – de bordereaux de saisie ; – des contraintes de temps et de coût ; – de la consultation des comptes ; – des procédures internes ; – d'une marge d'initiative déléguée. <i>À partir :</i> – des conditions contractuelles ; – des procédures internes ; – des factures reçues ; – de l'autorisation de payer ; – de la consultation des comptes ; – des anomalies relevées ; – des données comptables ; – de la consultation des comptes par échéance ; – d'une marge d'initiative déléguée. 	<ul style="list-style-type: none"> – respect des dispositions fiscales et réglementaires et des délais impartis ; – continuité du travail dans la durée ; – conformité aux principes comptables ; – qualité du contrôle ; – qualité des documents ; – pertinence de l'auto-évaluation. <i>Dans la production de l'information :</i> – précision de l'échéancier ; – respect des échéances ; – conformité aux modalités de paiement ; – qualité des documents ; – pertinence de l'intervention ; – précision du pointage ; – justesse des calculs ; – pertinence de l'auto-évaluation.
<p>3. COMPTABILISER LES OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Préparer l'imputation comptable des documents. – Enregistrer les documents de trésorerie. 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un poste de travail disposant d'un logiciel comptable et d'une calculatrice financière, d'une calculatrice imprimante ; – d'une organisation comptable structurée. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des documents de trésorerie ; – de bordereaux de saisie ; 	<p><i>Dans la conduite du travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – autonomie dans l'utilisation des ressources informatiques et des outils de communication ; – prise en compte des procédures internes ; – respect des consignes reçues ; – contrôle de la vraisemblance, de l'exactitude et des ordres de grandeur ; – comportement relationnel adapté ; – respect des délais. <p><i>Dans la production de l'information :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – qualité de l'organisation du travail ; – précision du contrôle de l'imputation ; – conformité aux principes comptables ;

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - Tenir les journaux de trésorerie. - Contrôler les comptes de trésorerie. - Établir les états de rapprochement. - Ajuster les comptes concernés. 	<ul style="list-style-type: none"> - de la consultation des comptes ; - des relevés des comptes bancaires ; - des écarts constatés. 	<ul style="list-style-type: none"> - validité du contrôle ; - concordance du rapprochement - conformité à l'état de rapprochement.
<p>4. COMPTABILISER LA PAIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saisir les éléments variables et mettre à jour les paramètres de la paie. - Établir les bulletins de paie. - Tenir à jour le livre de paie. - Calculer les charges patronales. - Établir les déclarations sociales et fiscales. - Préparer les règlements des salaires et des charges sociales. - Enregistrer les écritures relatives à la paie. 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un poste de travail attribué disposant d'une gamme d'applications bureautiques, d'un logiciel comptable, d'un logiciel de paie paramétré, d'une calculatrice imprimante, de moyens de communication, d'une documentation sociale et fiscale professionnelle ; - d'une situation professionnelle caractérisée par une organisation structurée du personnel, un contexte relationnel interne, des règles de gestion du personnel, une convention collective. <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des données de la paie, des paramètres et des données sociales ; - des contrats de travail ; - des données de la paie ; - des taux d'appel ; - des imprimés sociaux et fiscaux ; - des bulletins de paie ; - des déclarations sociales ; - des fonctionnalités de transfert entre logiciels. 	<p><i>Dans la conduite du travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - autonomie et aisance dans l'utilisation des ressources informatiques et des outils de communication ; - respect des règles de gestion, des procédures internes et des consignes reçues ; - stricte application des dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles ; - tenue et comportements relationnels adaptés. <p><i>Dans la production de l'information :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle des informations ; - conformité dans l'application des dispositions conventionnelles ; - conformité à l'évolution législative et réglementaire ; - exactitude des décomptes ; - organisation méthodique du travail ; - respect des obligations légales ; - validité des calculs et du contrôle ; - conformité des documents établis ; - respect des délais imposés ; - comportement méthodique ; - précision et contrôle de l'imputation ; - aptitude à établir les transferts entre logiciels.

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>5. GÉRER LES OPÉRATIONS RELATIVES À LA TVA</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre à jour et exploiter une documentation fiscale. – Appliquer les règles relatives à la TVA aux opérations commerciales réalisées par l'entreprise. – Identifier et contrôler les informations nécessaires aux enregistrements comptables et à la production des déclarations. – Déterminer la TVA collectée et la TVA déductible relatives à une période. – Demander le remboursement d'un crédit de TVA. – Préparer, contrôler, établir les déclarations de TVA. – Enregistrer les déclarations et le paiement de la TVA. – Communiquer avec les services fiscaux pour obtenir une information ou un renseignement. – Rendre compte de son travail. 	<p><i>Dans le cadre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un poste de travail disposant d'une calculatrice imprimante, d'une gamme de logiciels de gestion et d'applications bureautiques, d'outils de communication, d'une documentation fiscale professionnelle ; – d'une situation professionnelle caractérisée par une organisation comptable structurée, un contexte relationnel interne, des procédures de gestion, un régime fiscal et un échéancier fiscal ; – de la documentation reçue ; <p>– des documents commerciaux ;</p> <p>– des modalités d'application de la TVA.</p> <p><i>À partir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – des pièces comptables ; – des comptes concernés ; – des règles fiscales ; – des règles d'exigibilité de la TVA ; – d'une déclaration de TVA créditrice ; – d'un échéancier fiscal ; – des pièces comptables ; – du régime fiscal de l'entreprise ; – des déclarations fiscales ; <p>– des cas particuliers rencontrés ;</p> <p>– d'une marge d'initiative déléguée.</p>	<p><i>Dans la conduite du travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – autonomie et aisance dans l'utilisation des ressources informatiques et des outils de communication ; – respect des règles de gestion, des procédures internes et des consignes reçues ; – stricte application des dispositions législatives et réglementaires ; – tenue et comportements relationnels adaptés ; – respect des modalités de classement ; – recours méthodique à la documentation ; – conformité aux dispositions fiscales ; – interprétation correcte de la documentation. <p>Dans la production de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> – méthode utilisée ; – exhaustivité des informations recensées ; – qualité du contrôle ; – précision de l'identification des éléments du calcul ; – exactitude des calculs ; – pertinence des procédures employées ; – conformité de la demande ; – qualité des documents établis ; – respect des dates de déclaration et de paiement ; – concordance des enregistrements avec les déclarations ; – comportement relationnel adapté ; <p>– Qualité de l'autocontrôle et de l'évaluation.</p>

Deuxième partie – connaissances associées

1 – Pôle communication
1.1. La communication : principes généraux 1.2. La communication : pratiques et techniques relationnelles 1.3. Communication écrite interne et externe 1.4. Technologies de communication de l'information 1.5. La recherche d'emploi
2 – Pôle organisation
2.1. Le cadre de travail et ses évolutions 2.2. Organisation des activités 2.3. Organisation des informations 2.4. Gestion des dossiers 2.5. Gestion documentaire 2.6. Gestion des matériels et des ressources logicielles
3 – Pôle gestion des dossiers fonctionnels
3.1. Gestion des dossiers clients et fournisseurs 3.2. Gestion des dossiers du personnel
4 – Pôle comptabilité
4.1. Méthodes et principes 4.2. Opérations courantes 4.3. Activités fiscales et sociales
5 – Pôle économique et juridique
5.1. – Approche méthodologique 5.2. – Économie 5.3. – Droit

1. Pôle communication

Connaissances associées	Limites
1.1. LA COMMUNICATION : PRINCIPES GÉNÉRAUX 1.1.1. LA SITUATION DE COMMUNICATION – Nature de l'information : ascendante, descendante, horizontale, fonctionnelle, hiérarchique – Formes de la communication : orale ou écrite, interne ou externe, interpersonnelle ou de groupe, directe ou médiatisée 1.1.2. LES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION – Acteurs et cadre de référence – Motifs – Canal – Contenu	– Analyse de la situation de communication, orale ou écrite – Prise en compte de l'environnement relationnel, organisationnel, juridique, économique – Émetteur, récepteur, codes sociaux (rôle, statut...)

Connaissances associées	Limites
<p>1.1.3. LES LANGAGES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Langage verbal – Langage non verbal (paralangage) <p>1.1.4. LES FREINS À LA COMMUNICATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Principaux registres de langage : soutenu, courant, familier, relâché, argotique, technique, juridique... – Paralangages : gestes, mimiques, regards, postures, présentation... – Les niveaux de communication : niveau manifeste, latent, comportement non verbal – Freins techniques, organisationnels, sémantiques (langage et sens), sémiologiques (attitudes et conduites)
<p>1.2. LA COMMUNICATION : PRATIQUES ET TECHNIQUES RELATIONNELLES</p> <p>1.2.1. ACCUEIL ET RELATIONS AVEC LES INTERLOCUTEURS INTERNES ET EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Techniques de communication interpersonnelle : <ul style="list-style-type: none"> • expression orale • écoute active • gestion des situations difficiles – Adaptation de la communication à l'environnement matériel et informatique <p>1.2.2. ADAPTATION À L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL, AU TRAVAIL EN GROUPE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réseaux relationnels internes – Typologies des réunions et des groupes – Attitudes et comportements observés dans un groupe <p>1.2.3. PARTICIPATION À LA VALORISATION DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les enjeux de la communication externe et interne – La stratégie de communication de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • stratégie de communication externe : réseau relationnel externe, image de l'entreprise, culture de l'entreprise, publicité et relations publiques • stratégie de communication interne – Processus de communication interne 	<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle du processus de communication : objectifs, sens, intentions, limites, conflits – Méthodes : préparation, reformulation, questionnement, effort de participation, clarification, négociation – Attitudes : disponibilité, empathie, suivi de la communication... – Conditions d'efficacité de l'utilisation d'un outil de communication : téléphone, répondeur... – Réseaux de communication interne : les relations entre les services, la nature des liaisons (fonctionnelles, hiérarchiques, informelles...), les freins – Réunions d'information, de décision, d'échange (directes ou à distance...) – Groupes habituels ou occasionnels, formels ou informels – Différents types de relations interpersonnelles : pouvoir, expression, organisation – Image de l'entreprise en relation avec son activité principale (connaissance et valorisation des produits ou services) – Étude des éléments de la stratégie de communication de l'entreprise (cohérence entre communication externe et interne) – Réseau de communication de l'entreprise avec ses partenaires extérieurs – Principales actions : objectifs, supports et moyens – Formes et moyens de communication dans l'entreprise (notes, journal d'entreprise, rapports, réunions, manifestations culturelles, amicales...) – Facteurs de motivation du personnel

Connaissances associées	Limites
<p>1.3. COMMUNICATION ÉCRITE INTERNE ET EXTERNE</p> <p>1.3.1. PRÉPARATION DE MESSAGES PROFESSIONNELS</p> <p>1.3.2. TYPES DE MESSAGES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Courrier individualisé – Courrier automatisé – Notes : de service, d'information, de synthèse – Comptes rendus – Consignes, modes opératoires – Messages divers <p>1.3.3. QUALITÉ DU LANGAGE PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registre, vocabulaire – Syntaxe, orthographe <p>1.3.4. PRISE DE NOTES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Techniques de prise de notes – Traitement des informations saisies <p>1.3.5. PRODUCTION DE DOCUMENTS : TRAITEMENT DE TEXTE, PAO, PRÉAO</p> <p>Traitement de texte (texteur)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Finalités et champs d'application du traitement de texte – Règles de présentation et techniques de mise en page – Modèle (ou feuille de style) – Entités manipulées et attributs : <ul style="list-style-type: none"> • document • section • caractères • paragraphes • tableaux, cellules • étiquettes, enveloppes • objets incorporés • objets liés – Fonctionnalités 	<ul style="list-style-type: none"> – Analyse et recherche des idées – Structuration de l'information à transmettre – Rédaction d'un courrier, d'une note à caractère courant – Création, sélection, modification, personnalisation d'un courrier à caractère répétitif – Rédaction de notes de synthèse simples (étude, documentation...) – Rédaction de comptes rendus de réunions, de visites... – Rédaction de messages, pour diffusion sur support électronique ou non – Organisation des informations – Recomposition du message en vue d'une exploitation orale ou écrite – Restitution fidèle et contrôlée – Le traitement de texte, outil de création et de mise en forme de documents – Normes et usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité – Mise en valeur des informations – Composantes d'un modèle (styles, mise en page...) – Mise en page, numérotation des titres, numérotation des pages, table des matières, index, notes – Taille, police, espacement, enrichissement (gras, italique, souligné, barré...) – Présentation (retrait, alignement), espacement, interlignage, enchaînement (bordure, trame) – Taille, bordure, quadrillage, trame – Taille, présentation – Texte, feuille de calcul, dessin, symbole, graphe, image, base de données... – Paramétrage de l'environnement – Mise en forme des entités – Mise en forme du document – fusion et publipostage – Dessin – Protection du document

Connaissances associées	Limites
<p>PAO Finalités et champs d'application d'un logiciel de PAO</p> <p>PRÉAO Finalités et champs d'application d'un logiciel de PRÉAO</p>	
<p>1.4. TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION</p> <p>1.4.1. TÉLÉPHONIE ET SERVICES ASSOCIÉS – Services téléphoniques – Services télématiques – Outils associés au téléphone</p> <p>1.4.2. FONCTIONS DE COMMUNICATION DU POSTE DE TRAVAIL – Modem – Logiciels d'émulation terminale, d'émulation télécopie, de transfert de fichier, d'accès à des réseaux étendus</p> <p>1.4.3. LES RÉSEAUX LOCAUX Architecture, ressources</p> <p>1.4.4. LA COMMUNICATION DE GROUPE – Messagerie électronique – Téléréunions • réunion téléphone • audioconférence et visioconférence – vidéoconférence</p>	<p>– Principes, coûts – Réseau téléphonique commuté, Numéris, Audiotel... – Services Télétel, services sur Internet, autres banques de données en ligne – Télécopieur, répondeur...</p> <p>– Rôle et usages – Vitesses de transmission – Coûts de communication – Fonctionnalités</p> <p>– Représentation fonctionnelle – Ressources disque, d'impression, de communication – Partage des ressources (gestion électronique des données)</p> <p>– Fonctionnalités et principes d'utilisation</p>
<p>1.5. LA RECHERCHE D'EMPLOI – La connaissance du marché de l'emploi</p> <p>– La démarche de recherche d'emploi</p> <p>– Analyse et bilan de compétences</p>	<p>– Les profils d'emploi – Le marché du travail dans l'environnement géographique concerné – La ou les politiques d'emploi – Les institutions et partenaires impliqués dans l'accès à l'emploi – Les techniques de recherche d'emploi – L'ajustement de la démarche et la relativisation des échecs – Repérage et expression objective des compétences, des aptitudes, des motivations. Élaboration de CV et lettres de motivation – Repérage des attitudes et des comportements favorables ou défavorables – Représentation des emplois visés – Construction et préparation d'un projet professionnel personnel</p>

2. Pôle organisation

Connaissances associées	Limites
<p>2.1. LE CADRE DE TRAVAIL ET SES ÉVOLUTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Relations de l’homme à son travail – Organisation du poste de travail – Aménagement des locaux – Télétravail <p>2.2. ORGANISATION DES ACTIVITÉS</p> <p>2.2.1 LES STRUCTURES : FONCTIONS ET SERVICES Représentation des organisations</p> <p>2.2.2. LES ORGANISATIONS Types d’organisation</p> <p>2.2.3. LES MÉTHODES D’ANALYSE ET DE CONTRÔLE DE L’ACTIVITÉ DU SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisation du temps : <ul style="list-style-type: none"> • principes méthodologiques de gestion du temps • outils utilisés pour la gestion du temps – Mesure et analyse de l’activité – Budget du service et contrôle des coûts – Démarche qualité : moyens et procédures permettant de mieux gérer le temps, de mieux communiquer, de mieux utiliser les outils, de mieux contrôler son travail, de rechercher collectivement des solutions (cercle de qualité, groupes d’études...) – La représentation des traitements administratifs <p>2.3. ORGANISATION DE L’INFORMATION</p> <p>2.3.1. NOTION D’INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nature et qualité – Sources (internes, externes) <p>2.3.2. ORGANISATION DES INFORMATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fichiers informatiques : <ul style="list-style-type: none"> • information • traitement • législation relative à l’utilisation des fichiers et à la protection des logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> – Le cadre de travail et ses évolutions – Composantes, implantation ergonomique, règles de sécurité – Locaux et environnement professionnel : aspects techniques, esthétiques, psychologiques – Organigrammes de structure normalisés ou non – Organisations centralisées, décentralisées, participatives – Agenda papier, agenda électronique, planning, échéancier, liste de contrôle – Utilisation du temps, des outils, des paramètres qualitatifs (délais, coûts, rythmes) – Schémas, diagrammes, tableaux de répartition des tâches, graphiques, procédures – Notamment banques et bases de données. – Notions de donnée, type d’une donnée, valeur, organisation des données – Notion d’application (programme ou logiciel) – Opérations sur les supports, les répertoires, les fichiers – Applications liées à la sécurité (sauvegarde/récupération des données, anti-virus, accès sécurisé) – Droit des citoyens face à l’informatique – Droit d’usage des logiciels – Principaux usagers

Connaissances associées	Limites
<ul style="list-style-type: none"> – Supports d’information : <ul style="list-style-type: none"> • papier • magnétiques • optiques • vidéo – Visualisation de l’information : <ul style="list-style-type: none"> • moyens de visualisation • logiciels de représentation graphique <p>2.4. GESTION DE DOSSIERS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Types de dossiers – Classement, indexation, opérations sur les dossiers : <ul style="list-style-type: none"> • procédés, matériels de classement et d’archivage • modes de classement • tenue, mise à jour, archivage 	<ul style="list-style-type: none"> – Tableaux, graphiques, plannings, page-écran – Fonctionnalités. – Dossiers fonctionnels : clients, fournisseurs, personnel – Dossiers techniques, documentaires...
<p>2.5. GESTION DOCUMENTAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Classement, indexation, exploitation et mise à jour de la documentation – Recherche de références 	<ul style="list-style-type: none"> – Principes, thesaurus, mot-clé – Outils d’interrogation : interface graphique, langage formel, langage naturel.
<p>2.6. GESTION DES MATÉRIELS ET DES RESSOURCES LOGICIELLES</p> <p>2.6.1. LE POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Architecture du poste de travail : processeur, mémoire centrale, mémoire virtuelle, supports magnétiques, supports optiques, cartes graphiques, pilotes d’écran, imprimantes, pilotes d’impression, ports d’entrées/sorties, scanner, lecteur de cédérom – Interface graphique : <ul style="list-style-type: none"> • fenêtre, icône, boutons, menus, boîte de dialogue... • paramètres de configuration de l’environnement • gestionnaire de fichiers, gestionnaire d’impression, autres utilitaires – Les échanges d’informations entre documents : <ul style="list-style-type: none"> • duplication ou déplacement d’informations • liaison d’objets • incorporation d’objets <p>2.6.2. LES RESSOURCES LOGICIELLES</p> <p>Le tableur</p> <ul style="list-style-type: none"> – Finalités et champs d’application – Entités manipulées : <ul style="list-style-type: none"> • modèle • classeur, feuille de calcul, tableau • cellule • formule (ou expression) • fonctions – Liaisons dynamiques entre plusieurs feuilles – Représentation graphique 	<ul style="list-style-type: none"> – Rôle fonctionnel – Rôle fonctionnel. – Notion de presse-papier – Principes. – Le tableur, outil de synthèse, d’analyse, de prévision et de simulation – Composantes – Identification, type, valeur, rôle, format – Syntaxe des expressions courantes – Fonctions mathématiques, texte, date et heure, financières, statistiques, logiques, d’information, d’usage courant – Aire, barre, histogramme, courbe, secteur

Connaissances associées	Limites
<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnalités <p>Les systèmes de gestion de bases de données relationnelles (SGBDR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalité et champs d'application - Structure fonctionnelle - Analyse des données - Contraintes d'intégrité gérées par un SGBDR <ul style="list-style-type: none"> - Table <ul style="list-style-type: none"> - Liaisons entre tables <ul style="list-style-type: none"> - Requête - Formulaire <ul style="list-style-type: none"> - État - Fonctionnalités 	<ul style="list-style-type: none"> - Paramétrage de l'environnement - Édition et mise en page d'une feuille de calcul - Édition et mise en forme d'une cellule - Composition d'une expression, d'une fonction - Recopie d'une cellule - Liaison entre plusieurs feuilles de calcul - Édition d'une représentation graphique - Protection d'une feuille de calcul <ul style="list-style-type: none"> - Le SGBDR, outil pour l'organisation de données - Moteur, interfaces de communication - Dépendance fonctionnelle entre données - Domaine, type, taille, format - Intégrités d'entité, de domaine, de référence - Structure (schéma), champ, enregistrement, valeur, clef primaire, dépendance fonctionnelle entre la clef primaire et les autres champs de la table - Liens de type 1 à 1, 1 à plusieurs - Contraintes - Clef étrangère - Grille d'analyse - Opérateurs : sélection, projection, jointure, tri - Opérations au travers d'un formulaire : <ul style="list-style-type: none"> • consultation/recherche d'enregistrements • ajout/modification/suppression d'enregistrements - Rôle - Paramétrage de l'environnement - Création/modification d'une table, d'une requête - Édition des liaisons entre tables - Génération/modification d'un formulaire, d'un état - Consultation/recherche/saisie/modification d'enregistrements - Gestion de la sécurité (autorisation, partage, mot de passe)

3. Pôle gestion des dossiers fonctionnels

Connaissances associées	Limites
<p>3.1. GESTION DES DOSSIERS CLIENTS ET FOURNISSEURS</p> <p>3.1.1. ANALYSE DES ACHATS ET DES VENTES</p> <p>3.1.2. DOCUMENTS COMMERCIAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devis, factures pro forma - Documents de commande 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et présentation de statistiques sous forme de tableaux, graphiques, synthèses, suivi des commissions aux représentants (dans des cas courants) - Passation des commandes par courrier, téléphone, télématique, etc.

Connaissances associées	Limites
<ul style="list-style-type: none"> – Bons de livraison, expédition, réception – Factures de doit, d’avoir et relevés (y compris dans les échanges intra-communautaires) <p>3.1.3. RÈGLEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les différents moyens : espèces, chèques et virements, cartes de paiement, effets de commerce – Suivi des règlements : impayés, relances et reports d’échéances – Relations courantes avec les banques <p>3.1.4. MÉTHODES DE VALORISATION DES STOCKS</p> <p>3.1.5. LES LOGICIELS DE GESTION COMMERCIALE Les paramètres et les fonctionnalités d’un logiciel de gestion commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Établissement (et calculs) à partir de documents préimprimés ou élaborés à l’aide de l’outil informatique – Opérations de contrôle, vérifications de conformité – L’étude des moyens de paiement devra tenir compte de l’importance respective de chacun d’eux dans les usages commerciaux – Procédures de relance – Recours contentieux – Trois méthodes : coût moyen pondéré de fin de période, coût moyen pondéré après chaque entrée, premier entré, premier sorti – Incidence du choix de la méthode sur le résultat – Édition des devis et des factures, des bons de livraison, des relevés de factures, gestion des stocks et gestion des relances, statistiques...
<p>3.2. GESTION DES DOSSIERS DU PERSONNEL</p> <p>3.2.1. PARTICIPATION AUX OPÉRATIONS DE RECRUTEMENT</p> <p>Les procédures de recrutement externe et interne</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les différents types de besoins (permanents, temporaires) – L’appel et le traitement des candidatures <p>Les formalités administratives (légales et propres à l’entreprise) liées au recrutement</p> <p>Les opérations administratives liées au traitement des demandes de stages (ou de périodes de formation) et de travaux temporaires ou saisonniers</p>	<ul style="list-style-type: none"> – La définition de poste et le profil d’emploi – Les étapes de la procédure de recrutement externe – Les techniques de prospection : les limites à la liberté de recrutement (interdiction de critères discriminatoires tels que le sexe, la race, la religion...) – Le tri et la sélection des candidatures : courriers et contrats adaptés à la situation traitée (l’élève n’est pas placé en position de « décideur ») – Les déclarations aux divers organismes concernés – Le registre unique du personnel – Le dossier du salarié et le fichier du personnel (tenu dans le respect de la loi sur « l’informatique et les libertés ») – Les courriers – internes et externes – correspondants et les contrats adaptés (CDD notamment) – Les imprimés et fichiers utiles – Les outils de planification des stages aux travaux saisonniers

Connaissances associées	Limites
<p>3.2.2. PARTICIPATION AUX TÂCHES LIÉES À LA FORMATION DU PERSONNEL Le plan de formation et sa mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> – L’offre en matière de formation – Les conditions de mise en place d’une action de formation prévue au plan de l’entreprise – Les éléments de coût de revient d’une action de formation <p>Les demandes individuelles de formation Les conditions de recevabilité et le traitement de ces demandes</p> <p>La mesure statistique de l’effort de formation de l’entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> – La procédure d’élaboration du plan de formation ; le rôle des représentants du personnel (CE et délégués) – Les organismes publics et privés de formation : la formation interne à l’entreprise – Les documents à établir (convocation, liste de présence) les réservations à effectuer (hébergement, salle...), l’évaluation de l’action par les stagiaires – Le budget de formation – Le congé individuel de formation : les conditions nécessaires pour bénéficier de ce congé – La participation des employeurs à la formation continue – Les calculs statistiques courants relatifs à la durée (en heures ou en jours) des formations suivies par le personnel, aux qualifications concernées, à la répartition par sexe des bénéficiaires, etc.
<p>3.2.3. PARTICIPATION AU SUIVI ADMINISTRATIF DU PERSONNEL</p> <p>Les modalités d’évaluation et d’appréciation du personnel</p> <p>Les modalités de collecte et de contrôle des absences et des congés</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le suivi régulier des jours de congés déjà utilisés et l’information des salariés sur leurs droits à congés – La mise en évidence du phénomène de l’absentéisme <p>Les modalités de contrôle du temps de travail La collecte des informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Les principaux critères d’évaluation, l’entretien annuel d’évaluation, les documents utilisés (l’élève n’est pas placé en position « d’évaluateur ») – Les différents types de congés légaux : les jours fériés chômés et non chômés. – Les documents utilisés pour décompter les congés déjà pris et mettre en évidence les congés restant disponibles – La planification des congés – Les calculs statistiques courants relatifs aux jours d’absence en fonction des catégories de salariés, du sexe, etc. – La réglementation générale en matière de durée du travail : le calcul des heures supplémentaires et du repos compensateur
<p>3.2.4. PARTICIPATION AUX TRAVAUX RELATIFS À LA PROTECTION DU PERSONNEL (HYGIÈNE ET SÉCURITÉ)</p> <ul style="list-style-type: none"> – L’information des salariés en matière de règles d’hygiène et de sécurité – Les formalités administratives liées aux accidents du travail 	<ul style="list-style-type: none"> – Le rappel des consignes existantes – La communication des consignes ou mesures nouvelles – La notion d’accident de travail et de trajet – Les déclarations à effectuer. Les délais à respecter

Connaissances associées	Limites
<p>– La mesure de l'évolution des accidents du travail ou des maladies professionnelles et de leur gravité</p> <p>3.2.5. PARTICIPATION AUX TRAVAUX RELATIFS À LA PAIE</p> <p>– Les informations à prendre en compte pour le calcul du salaire</p> <p>– Le bulletin de salaire</p> <p>– Les modalités de reversement des charges sociales aux organismes concernés</p> <p>3.2.6. PARTICIPATION AUX TRAVAUX RELATIFS AU DÉPART DU SALARIÉ</p> <p>– Les formalités liées à la démission du salarié ou à l'expiration normale du contrat de travail (échéance du terme, départ à la retraite) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les documents à fournir au salarié (certificat de travail, reçu pour solde de tout compte) • les supports à mettre à jour (le registre unique du personnel, le dossier du salarié, le fichier du personnel) <p>– Les formalités liées aux licenciements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la procédure de licenciement (délais et modalités à respecter) • l'indemnité de licenciement • les documents à fournir aux salariés (certificat de travail, reçu pour solde de tout compte) • les supports à mettre à jour (registre unique du personnel, dossier du salarié, fichier du personnel) <p>3.2.7. PARTICIPATION AUX TRAVAUX RELATIFS À LA REPRÉSENTATION DU PERSONNEL</p> <p>– Les modalités d'organisation des élections des représentants du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les formalités administratives : les prescriptions à respecter, l'information des salariés, des organisations syndicales 	<p>– Les statistiques courantes relatives aux accidents du travail et à leurs conséquences (taux de fréquence, de gravité, durée de l'incapacité de travail...)</p> <p>– Les cotisations sociales (salariales et patronales) et leur assiette</p> <p>– Les primes et indemnités (soumises ou non au calcul des cotisations sociales)</p> <p>– Les avances et acomptes</p> <p>– Le repos compensateur</p> <p>– La notion de masse salariale</p> <p>– Le logiciel étant paramétré, les taux et plafonds étant précisés, mise à jour et saisie des éléments de la paie du mois (se limiter à des situations courantes) ; impression des bulletins de salaire</p> <p>– Le calcul et le règlement des charges sociales (les taux et plafonds étant précisés) ; les documents à utiliser</p> <p>– Les prescriptions légales en la matière</p> <p>– Les principales indemnités de départ</p> <p>– Les différents types de licenciement, (collectifs ou individuels, économiques ou disciplinaires)</p> <p>– Saisie et impression des courriers (en raison de l'importance juridique des lettres relatives à cette procédure, la rédaction n'est pas demandée)</p> <p>– Le calcul de l'indemnité de licenciement</p> <p>– La notion de « collègue » d'électeurs</p> <p>– Les conditions d'attribution des sièges</p> <p>– La procédure d'élection (analyse, par exemple, d'un protocole d'accord) et le calendrier des élections</p> <p>– Le procès-verbal d'élection ou de carence. (En raison de l'importance des courriers et procès-verbaux utilisés dans cette procédure, il ne sera pas demandé de les rédiger, mais seulement de compléter des documents types déjà enregistrés)</p>

Connaissances associées	Limites
<ul style="list-style-type: none"> • les conditions matérielles du déroulement des élections : la préparation de la salle, la réservation du mobilier et du matériel électoral (urne, isolements), désignation des membres du bureau – Les modalités d'organisation et le suivi des réunions du comité d'entreprise ou des délégués du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> – Les prescriptions légales – Les courriers correspondants et les comptes rendus de réunion

4. Pôle comptabilité

Connaissances associées	Limites
<p>4.1. MÉTHODES ET PRINCIPES</p> <p>4.1.1. LES PRINCIPES COMPTABLES ET LA NORMALISATION Le plan comptable général ; les systèmes de plan de comptes (de base, développé, abrégé)</p> <p>4.1.2. LES RÔLES DE LA COMPTABILITÉ – La comptabilité instrument de gestion des entreprises et des organisations – La comptabilité et la preuve entre commerçants – La comptabilité et l'information des tiers – La comptabilité et la fiscalité</p> <p>4.1.3. LES OBLIGATIONS DES ENTREPRISES RELATIVES À LA TENUE DES COMPTABILITÉS – Les obligations légales et réglementaires – Les livres obligatoires <ul style="list-style-type: none"> • le journal • le grand-livre • le livre d'inventaire </p> <p>4.1.4. LES PIÈCES JUSTIFICATIVES – Les pièces de base – Les pièces récapitulatives – Le lien entre les pièces justificatives et les livres</p> <p>– Le classement et la conservation des pièces justificatives</p>	<p>Seuls les principes essentiels seront présentés sans faire l'objet de développements théoriques. Le caractère obligatoire du plan comptable général doit être mis en évidence, sa présentation excluant tout développement excessif (en particulier les comptes des classes 8 et 9 et les comptes spécifiques aux sociétés commerciales).</p> <p>Les rôles et l'importance de la comptabilité dans le système d'information de l'entreprise seront présentés à partir de situations concrètes en liaison avec l'enseignement juridique en visant à dégager essentiellement les conséquences pratiques.</p> <p>Contenu, forme et conservation. Les différentes formes d'organisation comptable sont définies à partir de l'observation de situations professionnelles.</p> <p>Se limiter à l'étude des modes de classement interne des pièces comptables permettant d'associer une pièce à une écriture. Le cas des traitements informatisés doit être examiné.</p>

Connaissances associées	Limites
<p>4.1.5. LA PRATIQUE COMPTABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> – La collecte des informations – La numérotation des pièces – Les techniques d'imputation (directe, sur pièces, sur tickets comptables, sur bordereaux de saisie) – La saisie et l'enregistrement – Les méthodes de contrôle des informations – Le suivi des opérations : le compte – La relation entre les comptes : la partie double <p>– Les systèmes comptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les journaux • le(s) grand(s)-livre(s) • la balance • les relevés nominatifs <p>– Notion de bilan et de compte de résultat</p> <p>4.1.6. LES LOGICIELS DE COMPTABILITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les fonctionnalités d'un logiciel comptable – Les règles de tenue et de présentation des comptabilités informatisées 	<p>Aucune présentation abstraite n'est exigée. Les connaissances correspondantes sont étroitement associées à la pratique de l'enregistrement comptable à l'aide des logiciels comptables professionnels.</p> <p>Les choix des techniques d'imputation et de contrôle sont associés à la nature des opérations traitées et aux choix d'organisation comptable de l'entreprise.</p> <p>Le logiciel de comptabilité doit être maîtrisé dans l'ensemble des fonctionnalités relatives aux obligations comptables et aux besoins de gestion d'une entreprise individuelle, à l'exclusion de la clôture.</p>
<p>4.2. LES OPÉRATIONS COURANTES</p> <p>4.2.1. LES PRODUITS D'EXPLOITATION</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les obligations relatives aux ventes : <ul style="list-style-type: none"> • la ventilation des ventes par nature et par taux de TVA • le relevé annuel des ventes • les ventes au comptant – Comptabilisation : <ul style="list-style-type: none"> • les ventes de biens (y compris les livraisons intra-communautaires) et de service • les réductions commerciales sur ventes • les escomptes accordés • les frais de transport • les ventes au comptant • les autres produits d'exploitation <p>4.2.2. LES CRÉANCES D'EXPLOITATION</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comptabilisation : <ul style="list-style-type: none"> • les créances d'exploitation • les arrhes, avances et acomptes versés • les opérations annulées ou impayées – Encours clients 	<p>Non compris les ventes comportant des conditions particulières. Les contrats à long terme sont exclus.</p> <p>Opérations en France et avec l'étranger.</p> <p>Pour les relations intra-communautaires et avec les pays tiers, on traitera uniquement les opérations relatives aux biens.</p> <p>Y compris le cas d'escompte net de taxe. Dans les cas du port élément du prix de vente, des ventes franco de port et des ventes non franco de port. Le cas des transports internationaux est exclu.</p> <p>Y compris la TVA.</p> <p>Y compris les incidences fiscales.</p>

Connaissances associées	Limites
<p>4.2.3. LES CHARGES D'EXPLOITATION</p> <p>– Comptabilisation des achats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les marchandises et autres approvisionnements • les études et prestations de services • les fournitures d'entretien et de petit équipement • les achats et les approvisionnements non stockés <p>– Comptabilisation des autres charges externes</p> <p>– Comptabilisation des impôts, taxes et versements assimilés</p> <p>– Comptabilisation des charges de personnel</p>	<p>Traiter tout type de facture, y compris celles libellées en monnaie étrangère, les réductions commerciales obtenues sur achats, les escomptes obtenus et les prélèvements de l'exploitant individuel.</p> <p>Traiter les incidences comptables résultant de l'application des règles relatives à la déductibilité de la TVA.</p> <p>Se limiter aux principales charges externes.</p> <p>Traiter les incidences comptables résultant de l'application des règles relatives à la déductibilité de la TVA.</p> <p>À l'exclusion des enregistrements relatifs à l'impôt sur les sociétés.</p> <p>À partir du livre de paie tenu manuellement ou à l'aide d'un logiciel.</p>
<p>4.2.4. LES DETTES D'EXPLOITATION</p> <p>– Comptabilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les dettes d'exploitation • les arrhes, avances et acomptes reçus <p>– L'encours fournisseurs</p>	<p>Y compris la TVA.</p>
<p>4.2.5. LES IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENTS</p> <p>– Valeur d'entrée d'une immobilisation dans le patrimoine</p> <p>– Enregistrement des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles</p> <p>– Les amortissements pour dépréciation : définition et rôle, obligation d'amortir et amortissement minimum légal, plan d'amortissement.</p>	<p>Les immobilisations financières sont exclues.</p> <p>Aspects économique, fiscal et comptable.</p> <p>On se limitera à la méthode de l'amortissement linéaire.</p>
<p>4.2.6. LES OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE</p> <p>– Les encaissements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les opérations de caisse • les chèques reçus • les virements reçus • les encaissements par carte bancaire • les effets à recevoir <p>– Les décaissements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les opérations de caisse • les paiements par chèques • les paiements par virement • les paiements par carte bancaire • les effets à payer <p>– Le défaut de provision</p> <ul style="list-style-type: none"> • les chèques impayés • les effets impayés <p>– Le contrôle des mouvements de trésorerie</p> <p>– Les rapprochements bancaires et postaux</p>	<p>Opérations traitées avec les banques, caisses d'épargne et centre de chèques postaux.</p> <p>On étudiera l'incidence des dates de valeur.</p> <p>Étudier les procédures correspondant aux traitements résultant de la dématérialisation des effets de commerce.</p> <p>Se limiter à l'étude de l'annulation de l'effet impayé et de son renouvellement éventuel.</p> <p>Dans des cas concrets, le précédent état de rapprochement, le relevé de banque et le journal de banque étant fournis.</p>

Connaissances associées	Limites
<p>4.3. ACTIVITÉS FISCALES ET SOCIALES</p> <p>4.3.1. LA TVA</p> <p>Les caractères généraux de la TVA – Les approches économique et comptable de la valeur ajoutée – La qualité d’assujetti</p> <p>Les opérations imposables – Les opérations imposables par nature : • les critères à prendre en compte (activité économique, assujetti, opération effectuée à titre onéreux) • les livraisons de biens meubles corporels • les prestations de services – Les opérations imposables en application d’une disposition législative : • les importations • les acquisitions intra-communautaires – Les opérations exonérées : • les exportations • les livraisons intra-communautaires</p> <p>La TVA collectée – La détermination de la base imposable (assiette, taux) – La détermination de la TVA exigible (fait générateur, exigibilité)</p> <p>La TVA déductible – Le principe du droit à déduction – Les limitations au droit à déduction</p> <p>Le calcul et le paiement de la TVA – Les régimes de TVA : • les seuils applicables • le régime réel normal • le régime réel simplifié – Le calcul de la TVA à décaisser ou du crédit de TVA à reporter – Le paiement de la TVA</p> <p>Les obligations des assujettis – Les obligations relatives à la facturation – Les principales formalités fiscales : • déclarations trimestrielles, mensuelles de TVA • déclaration des échanges de biens dans la communauté</p>	<p>Se limiter aux principes applicables aux échanges de biens ouvrant droit à déduction.</p> <p>Exclure l’étude des assujettis et des redevables partiels.</p> <p>Exclure du champ de l’étude les cas particuliers (ventes à distance, moyens de transports neufs, livraisons par des comptoirs de vente, opérations triangulaires, ventes à l’essai, consignations...). Pour les relations intracommunautaires et avec les pays tiers, on traitera uniquement le cas des opérations relatives aux biens en évitant tout cas particulier.</p> <p>Exclure les opérations soumises à la TVA par option.</p> <p>Opérations concernées : – livraison de biens meubles corporels ; – fourniture de prestations de services ; – importations et acquisitions intracommunautaires ; – paiements par chèques, par effets, par virements d’une prestation de services. Exclure l’étude des régimes particuliers. Traiter l’incidence sur l’exigibilité de l’autorisation d’acquitter la TVA d’après les débits.</p> <p>Étudier les conséquences de l’assujettissement à un régime sur les modalités de calcul et de déclaration de la TVA. Tenir compte de la récupération de la TVA sur les opérations annulées ou impayées. Exclure le paiement par obligations cautionnées.</p>

Connaissances associées	Limites
<p>4.3.2. LA PAIE</p> <p>La réalisation de la paie</p> <ul style="list-style-type: none"> – La préparation et le calcul des éléments constitutifs de paie – L'établissement des bulletins de paie – La tenue du livre de paie – Les déclarations sociales et fiscales : <ul style="list-style-type: none"> • le calcul des charges patronales • l'établissement des déclarations sociales périodiques • la régularisation des charges et l'établissement des déclarations sociales et fiscales annuelles – Le règlement de la paie et des charges <p>Le logiciel de paie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les paramètres ou la modification des éléments variables – La saisie des informations – L'édition des documents (bulletins de paie, livre de paie, déclarations aux organismes sociaux) 	<p>La connaissance de la paie d'un non-cadre doit être parfaitement maîtrisée dans le contexte d'un contrat à durée déterminée, indéterminée ou d'apprentissage.</p> <p>Seuls, les grands principes relatifs aux salaires des cadres sont exigés.</p> <p>Les traitements manuels et informatiques sont exigés.</p> <p>Les taux et plafonds sont fournis pour établir les déclarations mensuelles ou trimestrielles aux différents organismes sociaux.</p> <p>Étude de la régularisation des plafonds (annuelle ou progressive) et des déclarations récapitulatives annuelles aux différents organismes sociaux.</p> <p>Le paramétrage initial du logiciel est effectué.</p> <p>La construction de modèles de fiches de paie n'est pas exigée.</p>

5. Pôle économique et juridique

5.1. Approche méthodologique

Partie intégrante du domaine professionnel, les connaissances en économie et en droit ont une composante fortement méthodologique.

Elles se développent principalement à partir de l'observation et l'analyse de situations d'entreprises, en relation avec le cadre économique et juridique général.

Les diplômés doivent acquérir des représentations construites et cohérentes à deux niveaux :

- d'une part celui de l'entreprise, de ses finalités, des composantes de sa structure, de ses fonctions et de ses décisions, en privilégiant les interdépendances et les relations entre ces divers éléments ;

- d'autre part, celui de la dimension juridique de l'activité de l'entreprise, impliquant la mise en œuvre de la règle de droit et des procédures juridiques les plus courantes.

Ces éléments, à la fois conceptuels, concrets et méthodologiques, fournissent au titulaire du diplôme non seulement des clés de compréhension de la réalité de l'entreprise et de la vie des affaires, mais également des outils pertinents permettant, à son niveau, une intervention efficace dans l'action organisée de l'entreprise.

La composante méthodologique des connaissances en économie et droit doit être privilégiée en particulier en ce qui concerne les points suivants :

1. Observer et analyser une situation d'entreprise (caractériser son contexte, son activité principale, son organisation et sa structure, ses performances...).
2. Mettre en évidence un problème de gestion et comparer des solutions envisagées.
3. Dégager les incidences juridiques d'une situation d'entreprise.
4. Analyser un document économique et/ou juridique.

5. Analyser, représenter, interpréter des données quantitatives ou statistiques.
6. Consulter, mettre à jour, exploiter une documentation juridique ou économique.
7. Analyser un contrat.

5.2. Économie

Connaissances associées	Limites
<p>5.2.1. L'ENTREPRISE ET LE TISSU ÉCONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> – La diversité des entreprises – Les partenaires de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> – Caractériser l'entreprise (selon son activité, sa taille, son appartenance à un secteur, une branche, un groupe). – Caractériser l'organisation d'une entreprise et sa structure. – Identifier les interlocuteurs de l'entreprise.
<p>5.2.2. L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> – La démarche mercatique – La connaissance du marché – Les composantes de l'action commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> – Caractériser la démarche mercatique et ses principales composantes. – Identifier l'information disponible sur un marché et sur la concurrence. – Analyser la cohérence entre les composantes de l'action commerciale (produit, prix, distribution, communication).
<p>5.2.3. L'ACTIVITÉ PRODUCTIVE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'approvisionnement et la gestion des stocks – L'organisation du travail et de la production – L'aménagement du temps de travail – La productivité – La qualité – La sous-traitance 	<ul style="list-style-type: none"> – Participer à la recherche et au choix d'un fournisseur. – Décrire, dans un cas concret, le processus de gestion des stocks. – Identifier les principales étapes de la production (études, méthodes, ordonnancement, fabrication...). – Décrire les principes et les limites de l'organisation scientifique du travail. – Analyser les nouvelles formes d'organisation de la production orientées vers la flexibilité et leurs conséquences. – Présenter l'intérêt et les principales modalités de l'aménagement du temps de travail. – Calculer la productivité du travail dans un cas concret. – Repérer les éléments du coût de production d'un bien ou d'un service. – Identifier les facteurs permettant de maîtriser les coûts de production et les coûts de revient. – Définir la notion de qualité et en présenter les enjeux pour l'entreprise. – Présenter, à partir d'exemples, la démarche de qualité totale (de la conception d'un produit au service après-vente). – Analyser des cas de sous-traitance. – Montrer les avantages et les inconvénients pour le donneur d'ordre et le sous-traitant.
<p>5.2.4. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les besoins en personnel 	<ul style="list-style-type: none"> – Analyser les situations dans lesquelles l'entreprise est amenée à recruter, à licencier, à ne pas embaucher.

Connaissances associées	Limites
<ul style="list-style-type: none"> - Le recrutement - La rémunération - La formation et la promotion du personnel <p>5.2.5. L'ORGANISATION ET LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principes de base de l'organisation - Le management : objectifs, modalités, caractéristiques <p>5.2.6. LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de la croissance de l'entreprise - Les modalités de la croissance de l'entreprise - L'investissement et son financement <p>5.2.7. L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> - La conjoncture économique générale : <ul style="list-style-type: none"> • la croissance • l'inflation • l'emploi • le commerce extérieur - L'ouverture internationale de l'entreprise - L'Union européenne 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les avantages respectifs des différentes modalités de sélection et de recrutement des candidats. - Identifier les composantes de la masse salariale. - Dégager les avantages et les inconvénients d'un système de rémunération lié aux résultats ou individualisé. - Analyser la politique de formation continue et de promotion interne d'une entreprise, en suivre les principaux effets économiques (coûts, efficacité du travail). <p>- Caractériser les objectifs et les principales fonctions de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les caractéristiques structurelles de l'entreprise. - Caractériser les différents types d'animation et de direction de l'entreprise. - Montrer la nécessité de l'information et de la communication. <p>- Identifier, à partir d'exemples concrets, la nécessité et les modalités de la croissance de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les forces et les faiblesses des PMI et des PME. - Identifier les principales caractéristiques d'un investissement. - Caractériser les modalités de financement d'un investissement. <p>- Identifier les conséquences pour l'entreprise d'une évolution des éléments de la conjoncture générale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier à partir de cas concrets les objectifs et les différentes formes de l'internationalisation des entreprises. - Apprécier, à partir d'une situation concrète, les conséquences pour l'entreprise de l'appartenance de la France à l'Union européenne.

5.3. Droit

Connaissances associées	Limites
<p>5.3.1. L'ENTREPRISE ET L'ORGANISATION JUDICIAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les juridictions de l'ordre judiciaire - Les voies de recours de l'ordre judiciaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et caractériser les différentes juridictions susceptibles d'intervenir dans un litige impliquant l'entreprise. - Définir les règles essentielles en matière de compétence des tribunaux.

Connaissances associées	Limites
<p>– Les procédures d’urgence et les procédures simplifiées</p> <p>5.3.2. L’ENTREPRISE ET LE CONTRAT DE VENTE</p> <p>– Le contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • notions générales • la liberté contractuelle et ses conséquences <p>– La contrat de vente commerciale et ses clauses particulières</p> <p>– L’information et la protection du consommateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la vérité due au consommateur : les publicités interdites ou réglementées, la répression des fraudes et falsifications l’information due au client • la protection de la liberté du client (les ventes interdites ou réglementées) • la protection de la sécurité du consommateur • les associations de consommateurs <p>5.3.3. LA RESPONSABILITÉ DE L’ENTREPRISE</p> <p>– La distinction entre responsabilité civile et responsabilité pénale</p> <p>– La responsabilité civile délictuelle</p> <p>– La responsabilité civile contractuelle</p> <p>5.3.4. LE CONTRAT DE TRAVAIL</p> <p>– Le contrat à durée indéterminée, contrat de droit commun</p> <p>– Les contrats de travail particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contrat à durée déterminée • le contrat de travail temporaire • les contrats d’insertion et de formation professionnelle <p>– La suspension, la modification, la rupture du contrat de travail</p>	<p>– Identifier le rôle des principaux acteurs du système judiciaire.</p> <p>– À partir d’une décision de justice simple, identifier le problème de droit, la solution retenue, les voies de recours possibles.</p> <p><i>Pour un contrat donné :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Reconnaître l’objet et les parties. – Identifier les obligations de chaque partie. – Distinguer obligations de moyens et obligation de résultat. – Identifier les conditions de validité. – Déterminer l’attitude à adopter face à l’inexécution du contrat. <p><i>Dans un contrat de vente :</i></p> <p>Distinguer les conséquences de la présence de clauses particulières (clauses de réserve de propriété, garantie...).</p> <ul style="list-style-type: none"> – À partir de situations réelles, dégager les principes relatifs à l’obligation : <ul style="list-style-type: none"> • de ne pas tromper ; • de respecter la liberté du consommateur ; • de respecter la sécurité du consommateur. – Appliquer la réglementation en vigueur à des cas concrets. <p>– Décrire le rôle des associations de consommateurs et ses incidences sur l’entreprise.</p> <p><i>Dans des situations d’entreprise :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier l’existence des éléments constitutifs de la responsabilité. – Reconnaître s’il s’agit de responsabilité pénale ou de responsabilité civile (délictuelle ou contractuelle). – Dégager les conséquences de la mise en jeu de la responsabilité. <p><i>À partir d’une situation d’entreprise et de documents :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Justifier le recours à un contrat particulier. <p>– Identifier les conséquences de l’inexécution du contrat de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les conséquences de la modification d’un élément du contrat de travail. – Caractériser la rupture du contrat de travail (démission, licenciement). – Qualifier le licenciement. – Déterminer à l’aide d’une documentation la procédure de licenciement à suivre dans un cas donné.

Connaissances associées	Limites
<p>5.3.5. LE STATUT JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entreprise individuelle et entreprise sociétaire - Caractéristiques principales des sociétés commerciales - Principes généraux d'organisation et de fonctionnement de la SA et de la SARL 5.3.6. LE CRÉDIT ET LES GARANTIES ACCORDÉES AUX CRÉANCIERS 5.3.7. LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES OU CONVENTIONNELLES EN MATIÈRE DE DURÉE DU TRAVAIL, DE RÉMUNÉRATION ET DE FORMATION <ul style="list-style-type: none"> - La durée du travail - La rémunération - La formation 5.3.8. LA REPRÉSENTATION ET L'ACTION COLLECTIVE DES SALARIÉS <ul style="list-style-type: none"> - La négociation collective - Le droit d'expression des salariés - Les syndicats - Les organismes représentatifs du personnel : délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise - Les conflits collectifs et leur mode de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et justifier les mesures d'accompagnement d'un licenciement économique. <i>À partir de situations réelles :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Distinguer entreprise individuelle et entreprise sociétaire. - Distinguer sociétés de personnes et sociétés de capitaux. - Dégager les conséquences en ce qui concerne la responsabilité des associés. - À partir de la lecture d'un exemple simple de statuts, dégager les caractéristiques essentielles d'une société. - Repérer les principaux critères de choix d'une structure juridique. - Distinguer les différentes garanties conférées aux créanciers (en se limitant aux principes de base). - Décrire les principes de la réglementation en matière de durée du travail : <ul style="list-style-type: none"> • durée journalière, hebdomadaire, mensuelle, annuelle ; • heures supplémentaires, repos compensateur ; • congés payés, jours fériés ; • congés spéciaux. - Identifier les principales composantes de la rémunération. - Énumérer les principales règles légales ou conventionnelles en matière de rémunération. - Énumérer les principales règles relatives à la protection du salaire. - Exprimer les raisons pour lesquelles la formation est un impératif national et un impératif au niveau des entreprises. - Préciser les effets que le salarié peut attendre des actions de formation dont il bénéficie. - Préciser le cadre juridique de la formation continue, les obligations des employeurs, les droits des salariés. - Indiquer le mode de conclusion, le champ d'application et le rôle des accords d'entreprise et des conventions collectives. - Énumérer les principales attributions des syndicats professionnels et des institutions représentatives du personnel. - Dégager le principe et les limites du droit de grève. - Identifier les modes de règlement des conflits collectifs.

Correspondance entre le référentiel de certification et les unités professionnelles du diplôme

Pôles du référentiel de certification	Unité 11 Activités professionnelles de synthèse	Unité 12 Économie Droit	Unité 2 Étude à caractère professionnel	Unité 31 Pratique professionnelle en entreprise	Unité 32 Pratique professionnelle sur poste informatique
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES					
1. Communication					
2. Organisation					
3. Gestion de dossiers fonctionnels					
4. Comptabilité					
CONNAISSANCES ASSOCIÉES					
1. Communication					
2. Organisation					
3. Gestion de dossiers fonctionnels					
4. Comptabilité					
5. Économie-Droit					



Correspondance totale.



Correspondance partielle : seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en œuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.



Aucune correspondance : en fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en œuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

Les unités professionnelles

Unité 11 – activités professionnelles de synthèse

Cette unité doit être mise en relation avec la totalité des compétences professionnelles et connaissances associées du référentiel de certification. Toutefois, elle ne permet pas la validation des éléments suivants :

- compétences professionnelles dans le domaine de la communication orale (1.1. Accueil et relations avec les interlocuteurs internes ou externes) et connaissances associées (1.2. Pratiques et techniques relationnelles) ;
- compétences professionnelles dans le domaine de la gestion du poste informatique et de l'exploitation des ressources logicielles (2.1.3.) ;
- connaissances du pôle économique et juridique.

Unité 12 – économie-droit

Cette unité valide les connaissances du pôle économique et juridique (pôle 5 de la deuxième partie du référentiel de certification).

Unité 2 – présentation d'une étude à caractère professionnel

Cette unité permet la validation :

- de compétences professionnelles dans le domaine de la communication orale (1.1.) ainsi que les connaissances associées correspondantes (1.2. Pratiques et techniques relationnelles) ;
- de compétences professionnelles dans le domaine de la communication écrite (1.2.3.) ainsi que les connaissances associées correspondantes (1.3.5. Texteur).

Elle permet également de vérifier sur un thème choisi par le candidat et caractéristique de la spécialité secrétariat que ce dernier maîtrise les compétences professionnelles et connaissances associées nécessaires à la réalisation de l'étude présentée. En ce sens on peut considérer que l'unité U2 peut être mise en relation avec la totalité des compétences professionnelles et connaissances associées des pôles 1, 2 et 3.

Unité 31 – pratique professionnelle en entreprise

Cette unité doit être mise en place avec la totalité des compétences professionnelles et connaissances associées du référentiel de certification (à l'exception des connaissances du pôle économique et juridique dont certaines seront bien sûr mises en œuvre en entreprise, sans pour autant être validées par cette unité) :

- pour les pôles communication et organisation, cette correspondance est aisée à établir en raison du caractère transversal des compétences et connaissances correspondantes par rapport à l'ensemble des situations professionnelles pour lesquelles le candidat peut demander la validation de sa pratique professionnelle ;
- pour les pôles gestion des dossiers fonctionnels et comptabilité, cette correspondance est moins évidente puisque les situations professionnelles vécues en entreprise ne mobilisent que certains éléments de ces pôles : soit gestion des dossiers clients et/ou fournisseurs, soit gestion des dossiers du personnel, soit comptabilité des opérations courantes, soit comptabilisation de la paie, soit activités fiscales ou sociales. On considérera que la validation est possible si le candidat peut être évalué dans la mise en œuvre de trois éléments au moins parmi les cinq éléments cités (dont un en comptabilité).

Unité 32 – pratique professionnelle sur poste informatique

Cette unité permet la validation des compétences professionnelles (et des connaissances associées) dans le domaine de la gestion du poste informatique et de l'exploitation des ressources logicielles.

Pôle 1 : communication

Compétences

- 1.2.3. Produire, éditer, archiver des messages écrits
- 1.2.5. Utiliser les outils de communication

Connaissances

1.3.5. Production de documents (traitement de texte, PAO, PREAO)

1.4. Technologies de communication de l'information

Pôle 2 : organisation*Compétences*

2.1.3. Gérer le poste de travail et exploiter les ressources logicielles

Connaissances

2.6. Gestion des matériels et des ressources logicielles

Pôles 3 et 4 : gestion des dossiers fonctionnels et comptabilité*Compétences*

Mettre en œuvre les logiciels professionnels adaptés au problème à traiter (logiciel de gestion commerciale, logiciel de paie, logiciel de comptabilité).

L'évaluation des compétences et des connaissances ci-dessus nécessite des mises en situations professionnelles au cours desquelles sont mises en œuvre d'autres compétences professionnelles et connaissances figurant dans les pôles 1, 2, 3 et 4 (car elles seules donnent consistance aux activités professionnelles – supports de l'évaluation). Toutefois, ces autres compétences et connaissances ne sont pas validées principalement dans le cadre de cette unité.

Les unités générales**Unité 4 – langue vivante**

Les objectifs et les contenus de l'enseignement des langues vivantes sont définis par l'arrêté du 23 mars 1988 relatif aux programmes de langues vivantes étrangères des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO n° 18 du 12 mai 1988).

Unités 51 et 52 – français, histoire et géographie

Les objectifs et les contenus de l'enseignement du français et de l'histoire-géographie sont définis par des arrêtés du 9 mai 1995 relatifs aux programmes de français d'histoire-géographie des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 11 du 15 juin 1995).

Unité 6 – éducation artistique – arts appliqués

Les objectifs et les contenus de l'enseignement de l'éducation artistique – arts appliqués sont définis par l'annexe III de l'arrêté du 17 août 1987 relatif aux programmes des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO n° 32 du 17 septembre 1987).

Unité 7 – éducation physique et sportive

Les objectifs et les contenus de cet enseignement sont définis par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée (BO n° 46 du 14 décembre 1995).



urée, modalités, organisation et objectifs de la formation en milieu professionnel

■ Arrêté du 31 juillet 1996

I. Modalités de la formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel pour les candidats sous statut scolaire doit faire obligatoirement l'objet d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant l'élève et le chef de l'établissement scolaire où ce dernier est scolarisé.

La convention doit notamment :

- affirmer le statut scolaire de l'élève suivant une formation en milieu professionnel ;
- affirmer la responsabilité pédagogique de l'établissement scolaire ;
- fixer les modalités de couverture en matière d'accident du travail et de responsabilité civile ;
- préciser les objectifs et les modalités de la formation (durée, calendrier, contenu) ;
- fixer les conditions d'intervention des professeurs ;
- fixer les modalités de la participation des professionnels à la formation des élèves ;
- prévoir les modalités du suivi et de l'évaluation de la formation, en vue de l'examen.

II. Organisation de la formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel doit être organisée en complémentarité avec la formation dispensée en établissement scolaire.

Le temps de formation en milieu professionnel est réparti sur les deux années en plusieurs périodes, selon un rythme et un calendrier tenant compte :

- des contraintes matérielles des entreprises et des établissements scolaires ;
- des objectifs de formation négociés pour chacune de ces périodes ;
- des cursus d'apprentissage.

Des documents pédagogiques de liaison entre l'entreprise et l'établissement facilitent l'articulation souhaitable entre les divers temps de la formation. Ils ne remplacent pas le suivi de l'élève en entreprise par le (ou les) représentants de l'équipe pédagogique. Ce suivi est indispensable pour :

- contribuer à réguler la formation globale du jeune ;
- apporter le concours des professeurs au tuteur pour l'évaluation des compétences acquises par l'élève pendant la période de formation en milieu professionnel conformément à la grille d'évaluation accompagnant la convention.

Cette grille doit préciser :

- la liste des activités confiées au stagiaire ;
- la liste des compétences et attitudes professionnelles à développer en tout ou partie pendant la période de formation en milieu professionnel ;
- les modalités d'évaluation de ces compétences et attitudes professionnelles.

La circulaire annuelle d'organisation de l'examen comporte en annexe les éléments de cadrage de cette grille.

III. Objectifs de la formation en entreprise

Les activités confiées à l'élève pendant les périodes de formation en milieu professionnel doivent permettre l'évaluation de compétences professionnelles autour de cinq axes de formation.

Les deux premiers axes correspondent à des compétences professionnelles figurant dans les pôles communication et organisation du référentiel. Chaque période de formation en milieu professionnel doit permettre l'évaluation de compétences relevant de ces deux pôles.

Les trois autres axes de formation seront retenus parmi les cinq blocs suivants de compétences identifiées dans les pôles gestion des dossiers fonctionnels et comptabilité :

- Gestion des dossiers clients et/ou fournisseurs
- Gestion des dossiers du personnel
- Comptabilité des opérations courantes
- Comptabilisation de la paie
- Activités fiscales et/ou sociales.

Chaque période de formation en milieu professionnel ne permettra l'évaluation que d'une partie des compétences inscrites dans les trois blocs retenus. C'est l'ensemble de la formation en milieu professionnel qui permettra l'évaluation selon ces trois axes.

IV. Durée

La durée de la période de formation en milieu professionnel est de 16 semaines.



rganisation et horaires des enseignements

■ Arrêté du 17 juillet 2001
BO n° 33 du 13 septembre 2001.

Grille horaire n° 3 – baccalauréats professionnels du secteur des services (cf. annexe II)

	PREMIÈRE PROFESSIONNELLE					TERMINALE					CYCLE 54 sem.	
	Horaire annuel sur 28 semaines					Horaire annuel sur 26 semaines						
	Total	dont en classe entière	dont en groupe à effectif réduit (*)	dont participation aux ppCP (**)	Horaire hebdomadaire indicatif	Total	dont en classe entière	dont en groupe à effectif réduit (*)	dont participation au ppCP (**)	Horaire hebdomadaire indicatif		
ENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES												
Formation professionnelle, technologique et scientifique	378	140	182	56	13,5 5 + 6,5 + 2 (b)	351	130	182	39	13,5 (5 + 7 + 1,5) (b)	729	
Mathématiques	56	28	28	à définir	2 (1 + 1)	52	26	26	à définir	2 (1 + 1)	108	
Français	112	42	56	14 (a)	4 (1,5 + 2 + 0,5) (b)	104	39	52	13 (a)	4 (1,5 + 2 + 0,5) (b)	216	
Histoire-géographie	56	56	0	à définir	2	52	52	0	à définir	2	108	
Langue vivante	84	42	28	14 (a)	3 (1,5 + 1 + 0,5) (b)	78	39	26	13 (a)	3 (1,5 + 1 + 0,5) (b)	162	

Éducation artistique – arts appliqués	56	56	0	à définir	56 (d)	2	52	52	0	à définir	39 (d)	2	108		
	84	84	0			possible	3	78	78			0	Possible	3	162
	14	14	0				0,5 (c)	13	13			0		0,5 (c)	27
TOTAL <i>Dont projet pluridisciplinaire à caractère professionnel</i>	840			112 (0 + 112)		30	780			78 (0 + 78)		30	1 620		
ENSEIGNEMENTS FACULTATIFS															
Prise rapide de la parole (e)	56	56	0			2	52	52	0			2			
	56	56	0			2	52	52	0			2			
	56	56	0			2	52	52	0			2			
PÉRIODE EN ENTREPRISE					8 semaines					8 semaines			16 sem.		

* Horaire donnant droit au doublement de la dotation horaire professeur lorsque le seuil d'effectif fixé à l'article 4 du présent arrêté est atteint.

** Horaire donnant droit au doublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil.

(a) Horaire minimal.

(b) Le troisième nombre entre parenthèses est destiné à faciliter le calcul de la dotation horaire globale. Il ne s'agit nullement de le traduire en une organisation hebdomadaire du PPCP.

(c) Cet horaire est destiné à faciliter le calcul de la dotation horaire globale. Il ne s'agit nullement de le traduire en une organisation hebdomadaire.

(d) La part non affectée de ce volume est à attribuer à une ou plusieurs disciplines. L'affectation à une discipline n'augmente pas l'horaire global de celle-ci. Elle consiste à diminuer l'horaire classe entière au profit d'un horaire en groupe à effectif réduit pour la réalisation des PPCP.

(e) Enseignement facultatif des baccalauréats professionnels secrétariat et comptabilité.

Règlement d'examen

■ Annexe I de l'arrêté du 9 février 1998
modifié par l'arrêté du 5 septembre 2001

Nature des épreuves	Unités	Coeff.	Candidats de la voie scolaire		Candidats de la voie scolaire		Candidats de la formation professionnelle continue	
			Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SPÉCIALITÉ SECRÉTARIAT								
ÉPREUVES OBLIGATOIRES								
E1 – Épreuve scientifique et technique – coefficient 7 Sous-épreuve A : activités professionnelles de synthèse Sous-épreuve B : économie-droit Sous-épreuve C : mathématiques	U 11	5	écrite	3 h	écrite	3 h	écrite	3 h
	U 12	1	écrite	1 h 30	écrite	1 h	écrite	1 h 30
	U 13	1	écrite	1 h	écrite	1 h	écrite	1 h

E2 – Présentation d'une étude à caractère professionnel – coefficient 3	U 2	3	orale	30 min	orale	30 min	CCF	
E3 – Épreuve de pratique professionnelle – coefficient 5 <i>Sous-épreuve A</i> : pratique professionnelle en entreprise <i>Sous-épreuve B</i> : pratique professionnelle sur poste informatique	U 31 U 32	3 2	CCF CCF		orale orale	30 min 1 h	CCF CCF	
E4 – Épreuve de langue vivante – coefficient 2	U 4	2	écrite	2 h	écrite	2 h	CCF	
E5 – Épreuve de français, histoire-géographie – coefficient 5 <i>Sous-épreuve A</i> : français <i>Sous-épreuve B</i> : histoire-géographie	U 51 U 52	3 2	écrite écrite	2 h 30 2 h	écrite écrite	2 h 30 2 h	CCF CCF	
E6 – Épreuve d'éducation artistique – arts appliqués – coefficient 1	U 6	1	CCF		écrite	3 h	CCF	
E7 – Épreuve d'éducation physique et sportive – coefficient 1	U 7	1	CCF		pratique		CCF	
ÉPREUVES FACULTATIVES (1)								
Langue vivante	UF 1		orale	20 min	orale	20 min	orale	20 min
Prise rapide de la parole	UF 2		écrite	45 min (b)	écrite	45 min (b)	écrite	45 min (b)

CCF : contrôle en cours de formation.

La description, la durée et le coefficient des différentes situations d'évaluation en CCF figurent dans l'annexe V – Définition des épreuves.

(a) Pour ces candidats, l'épreuve E1 doit obligatoirement être passée sous la forme d'une évaluation ponctuelle.

(b) La durée de l'épreuve se décompose ainsi :

– 15 minutes pour l'examen par le candidat des éléments qui lui sont fournis, la dictée et l'écoute du message ou des directives ;

– 30 minutes pour la production manuscrite demandée au candidat.

(1) 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.



Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

■ Arrêté du 31 juillet 1996

modifié par les arrêtés du 9 février 1998 et du 5 septembre 2001.

Les épreuves obligatoires

E1 – épreuve scientifique et technique

Coefficient : 7.

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour objet d'apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances en vue de l'analyse et de la résolution de problèmes dans le cadre de situations professionnelles simulées, intégrées si possible dans un thème d'ensemble.

L'épreuve comporte trois parties.

Sous-épreuve A Activités professionnelles de synthèse (unité 11)

Coefficient : 5.

Contenu

Cette partie a pour but de vérifier que le candidat est capable de mobiliser dans des activités diversifiées les compétences et les connaissances correspondant aux pôles communication, organisation et gestion des dossiers fonctionnels, comptabilité, du référentiel de certification, c'est-à-dire qu'il est apte à :

- établir une communication écrite interne et externe efficace ;
- participer à la gestion et à la planification des activités d'un service ;
- gérer des dossiers clients, fournisseurs et personnel ;
- comptabiliser des opérations courantes (ventes, achats, règlements, paie, TVA).

Évaluation

Le jury vérifie notamment :

- la qualité de l'expression écrite et la justesse du vocabulaire utilisé, la clarté et la concision des messages et leur adaptation aux objectifs de la communication ;
- la rigueur de l'analyse, la pertinence des choix effectués et des solutions proposées ;
- la clarté et la fiabilité des documents ;
- le respect des procédures et des consignes ;
- l'exactitude des résultats.

Forme de l'épreuve

Ponctuelle écrite – Durée : 3 heures.

L'épreuve se déroule sous la forme d'une étude de cas composée de plusieurs dossiers. Chaque dossier correspond à un ou plusieurs travaux contextualisés professionnellement. L'épreuve ne nécessite pas, pendant son déroulement, de mettre un poste de travail informatique à la disposition du candidat.

Sous-épreuve B
Économie – droit
(unité 12)

Coefficient : 1.

Contenu

Cette partie a pour but de vérifier que le candidat est capable de mobiliser ses connaissances en économie et droit afin de traiter une ou plusieurs questions sur un thème économique et/ou juridique en relation avec une situation professionnelle en entreprise.

Évaluation

Le jury vérifie que le candidat maîtrise les connaissances relatives au thème, et qu'il sait mettre en œuvre les capacités méthodologiques inscrites au référentiel, à savoir :

- observer et analyser une situation d'entreprise ;
- mettre en évidence un problème de gestion et comparer des solutions envisagées ;
- dégager les incidences juridiques d'une situation d'entreprise ;
- analyser un document économique et/ou juridique ;
- analyser, représenter, interpréter des données quantitatives ou statistiques ;
- consulter, mettre à jour, exploiter une documentation juridique ou économique ;
- analyser un contrat.

En outre, le jury apprécie les qualités rédactionnelles, la justesse du vocabulaire utilisé, la clarté et la concision de l'expression.

Forme de l'épreuve

Ponctuelle écrite – Durée : 1 heure 30.

L'évaluation prend appui sur une ou plusieurs questions pouvant avoir ou non une relation avec les situations professionnelles faisant l'objet de l'évaluation de l'unité U 11 (activités professionnelles de synthèse). Les questions sont accompagnées d'éléments documentaires. Le thème économique et/ou juridique proposé pour cette sous-épreuve doit pouvoir être traité de façon indépendante par le candidat à la seule lecture des questions et des documents.

Sous-épreuve C
Mathématiques
(unité 13)

Coefficient : 1.

Forme de l'épreuve

Ponctuelle écrite – Durée : 1 heure.

L'évaluation des mathématiques a pour but de vérifier que le candidat sait mobiliser ses connaissances et mettre au point un raisonnement pour résoudre un problème en liaison avec une situation professionnelle.

Elle se déroule impérativement sur une durée de 1 heure.

Le formulaire officiel de mathématiques est intégré au sujet de l'épreuve. L'utilisation des calculatrices pendant l'évaluation est autorisée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

E2 – présentation d'une étude à caractère professionnel (unité 2)

Coefficient : 3.

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour objet de vérifier que le candidat est capable de réaliser et de présenter une étude à caractère professionnel sur un thème choisi librement dans le cadre de sa formation ou de son expérience professionnelle, en vue de valoriser les compétences professionnelles caractéristiques de sa spécialité (communication, organisation, gestion des dossiers fonctionnels).

Contenu

Le thème de l'étude trouve sa source dans une expérience personnelle en entreprise. Il doit être en rapport direct avec les activités relevant de la spécialité. Il ne constitue en aucune manière un sujet de recherche mais doit être original dans le sens où il est traité et présenté par le candidat sous une forme personnelle en exprimant des points de vue qui lui sont propres.

Évaluation

L'évaluation porte à parts sensiblement égales :

- sur le contenu de l'étude (pertinence du thème et des sources utilisées, cohérence des données, adéquation des démarches et méthodes mises en œuvre aux objectifs de l'étude) et la maîtrise des compétences professionnelles qu'elle révèle ;
- sur la qualité de la communication orale et de la production écrite (dossier).

Formes de l'épreuve

1) Ponctuelle orale

Durée : 30 minutes.

L'épreuve prend appui sur un dossier réalisé à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, qui ne doit pas excéder 10 pages mais qui peut être accompagné de quelques annexes, si celles-ci sont de nature à éclairer le dossier proprement dit.

L'épreuve se déroule en deux temps :

- présentation orale, par le candidat, de son étude, en 10 minutes au maximum pendant lesquelles il n'est pas interrompu ;
- entretien avec le jury pendant 20 minutes au maximum.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier-étude doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. Pour les candidats relevant de l'article 24 du décret n° 95-663, le dossier-étude est nécessairement distinct du (ou des) dossier(s) présenté(s) dans le cadre de la sous-épreuve A de l'épreuve E3.

La commission d'évaluation comporte deux membres dont un enseignant de la spécialité.

2) Par contrôle en cours de formation

L'évaluation prend appui sur un dossier réalisé à l'aide d'un logiciel de traitement de texte qui ne doit pas excéder 10 pages mais qui peut être accompagné de quelques annexes, si celles-ci sont de nature à éclairer le dossier proprement dit.

Le(s) formateur(s) ayant en charge les pôles communication, organisation et gestion de dossiers fonctionnels du référentiel de certification propose(nt) au jury une note accompagnée d'une grille d'évaluation de l'étude réalisée en cours de formation.

Cette grille :

- décrit les étapes d'élaboration de l'étude et les démarches mises en œuvre par le candidat ;
- reprend en les détaillant les critères énoncés ci-dessus (paragraphe évaluation).

L'évaluation du contenu et de la qualité du dossier interviendra dès l'achèvement de ce dernier. L'évaluation des compétences du candidat en matière de communication orale peut résulter de prises d'informations qui s'échelonnent tout au long de la réalisation de l'étude et qui se manifestent dans le dialogue périodique que le(s) formateur(s) établit (établissent) avec le candidat.

E3 – épreuve de pratique professionnelle

Coefficient : 5.

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve est centrée sur la mise en œuvre en entreprise d'une part, sur poste de travail informatique d'autre part, de compétences professionnelles et connaissances associées correspondant aux pôles 1, 2, 3 et 4 du référentiel de certification. Elle vise à évaluer les acquis professionnels résultant de ces deux mises en situation pratiques et réelles.

Elle permet également d'apprécier les qualités professionnelles du candidat tant au travers d'aptitudes professionnelles valorisées et repérées en entreprise qu'à partir des comportements observés et des démarches mises en œuvre dans la gestion du poste informatique et dans l'exploitation des ressources logicielles, bureautiques et professionnelles citées dans le référentiel.

L'épreuve comporte deux parties.

Sous-épreuve A Pratique professionnelle en entreprise (unité 31)

Coefficient : 3.

Contenu

Il s'agit, au cours de cette première partie, d'évaluer plus particulièrement les compétences professionnelles du référentiel de certification acquises par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel ou dans le cadre de son expérience professionnelle.

Évaluation

Le jury apprécie le niveau de maîtrise des compétences professionnelles du candidat ainsi que les qualités professionnelles manifestées.

Formes de l'épreuve

1) Ponctuelle orale

Durée : 30 minutes.

L'épreuve consiste en un entretien relatif à la pratique professionnelle. Il s'appuie sur un dossier constitué par le candidat à partir de son expérience professionnelle ou de sa formation en entreprise.

Le dossier comporte :

- des documents permettant de vérifier la conformité de la situation au regard de la réglementation. Si cette conformité n'est pas constatée, la sous-épreuve E3 A ne peut donner lieu à notation et le diplôme ne peut être délivré ;
- 6 à 8 fiches descriptives d'activités professionnelles exercées réellement par le candidat dans des situations professionnelles significatives des pôles 1, 2, 3 et 4 du référentiel et comportant :
 - la description de la situation de travail (présentation du contexte, des objectifs à atteindre, des contraintes et procédures à respecter, de la marge d'autonomie disponible) ;
 - la présentation des résultats obtenus, des difficultés rencontrées, des conclusions pratiques tirées de l'expérience.

L'épreuve ne nécessite pas de temps de préparation avant l'interrogation. Le candidat présente pendant 10 minutes environ une activité ou une situation choisie dans son dossier par le jury. Cet exposé est suivi d'un entretien.

La commission d'évaluation comporte deux membres dont, si possible, un professionnel. Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation comporte deux membres dont, si possible, un professionnel. Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

2) Par contrôle en cours de formation

Cette évaluation donne lieu à une appréciation et à une note proposées conjointement au jury :

- par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) ayant assuré le suivi de la formation en entreprise ;

- et par le (ou les) professionnel(s) tuteur(s) ou maître(s) d'apprentissage.

En fin de formation, le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) organise(nt) la concertation finale nécessaire à l'établissement de la note proposée avec le (ou les) professionnel(s) concerné(s). Cette concertation prend appui sur les documents suivants qui sont par ailleurs remis au jury :

- des documents administratifs authentifiés par l'établissement, permettant de vérifier le respect de la réglementation relative à la formation en milieu professionnel (respect de la durée réglementaire, nature des entreprises d'accueil). Si la réglementation n'est pas respectée, la sous-épreuve E3 A ne peut donner lieu à notation et le diplôme ne peut être délivré ;

- des grilles permettant, pour chaque période et pour l'ensemble de la formation en milieu professionnel, de repérer les compétences et attitudes professionnelles développées et d'évaluer leur niveau de maîtrise ;

- un ou plusieurs documents de suivi des activités réalisées en entreprise et utilisé(s) par les établissements de formation et les entreprises comme support(s) de l'alternance. Les grilles d'évaluation et documents de suivi mentionnés ci-dessus sont définis en conformité avec les documents nationaux diffusés en annexe de la circulaire d'organisation de l'examen.

Les modalités de l'évaluation précisées par les documents nationaux sont mises en œuvre par le recteur qui constitue à cet effet un groupe de pilotage animé par l'inspecteur de l'Éducation nationale responsable du diplôme.

Sous-épreuve B

Pratique professionnelle sur poste informatique (unité 32)

Coefficient : 2.

Contenu

Il s'agit au cours de cette seconde partie d'évaluer, dans des situations professionnelles caractéristiques du secrétariat, que le candidat maîtrise le poste informatique et utilise efficacement les ressources logicielles, bureautiques et professionnelles à sa disposition ainsi que les méthodes et démarches du travail administratif recourant à ces technologies.

Évaluation

Cette évaluation porte essentiellement sur la qualité des services et des productions réalisés, mais également sur la pertinence des choix de logiciel, sur la validité des démarches, des méthodes et des procédures mises en œuvre, sur la maîtrise de l'environnement du poste de travail et des fonctionnalités des logiciels utilisés.

Formes de l'épreuve

1) Ponctuelle

Durée : 1 heure.

Le candidat remet au service de l'organisation de l'examen, à une date arrêtée par le recteur, un document mentionnant les matériels et les ressources logicielles utilisés et pratiqués au cours de son expérience professionnelle ou sa formation. Un dossier de travaux accompagne ce document comprenant les fichiers informatiques nécessaires à la présentation de tout ou partie d'un travail. Ce dossier peut être le même que celui présenté pour la première partie de l'épreuve E3 (E3 A).

Le jury apprécie l'opportunité et la durée de la préparation qui peut éventuellement être accordée au candidat avant l'épreuve proprement dite, sur le matériel du centre d'examen.

Au cours de l'épreuve, le jury peut demander au candidat :

- de mettre en œuvre le poste de travail mis à sa disposition en vue de réaliser une tâche à partir d'éléments présentés dans le dossier et des consignes fournies par la commission d'évaluation ;
- de commenter et d'apprécier les tâches et les travaux effectués ;
- de décrire les travaux réalisés à l'aide d'un poste informatique et de ses ressources logicielles pendant son activité ou sa formation.

La commission d'évaluation comporte deux examinateurs dont un enseignant de la spécialité.

2) Par contrôle en cours de formation

L'évaluation prend en compte les résultats de travaux professionnels et de synthèse organisés, pendant l'année terminale de formation, dans l'établissement ou le centre de formation.

La proposition de note au jury est accompagnée des documents suivants :

- fiche récapitulative des travaux évalués ;
- grille d'évaluation des travaux comportant la proposition de note au jury.

Ces situations d'évaluation et les documents cités ci-dessus sont définis en conformité avec les documents nationaux diffusés en annexe à la circulaire d'organisation de l'examen. Ils doivent permettre d'apprécier le niveau atteint progressivement par le candidat dans la maîtrise des compétences relatives tant à la gestion du poste informatique qu'à l'exploitation des ressources logicielles (logiciels bureautiques et logiciels professionnels de la spécialité).

Par ailleurs le jury doit pouvoir accéder aux travaux professionnels supports de l'évaluation.

Les modalités de l'évaluation précisées par les documents nationaux sont mises en œuvre sous l'autorité du recteur par le groupe de pilotage mentionné dans la définition de l'épreuve E3 A (forme CCF).

E4 – épreuve de langue vivante (unité 4)

Coefficient : 2.

■ Arrêté du 6 avril 1994

BO n° 21 du 26 mai 1994.

Forme ponctuelle

Épreuve écrite – Durée 2 : heures.

Cette épreuve vise à apprécier la compréhension de la langue étrangère et l'expression dans cette langue. Elle porte sur des thèmes liés à la vie socioprofessionnelle en général ou à un aspect de la civilisation du pays. Elle comprend deux parties notées respectivement sur 12 points et 8 points.

Première partie : compréhension

À partir d'un document en langue étrangère, le candidat doit répondre en français à des questions en français révélant sa compréhension du texte en langue étrangère. Il pourra être invité à justifier ses réponses par une citation extraite du document et à fournir la traduction de quelques passages choisis.

Deuxième partie : expression

Cette partie de l'épreuve consiste en :

- d'une part des exercices visant à tester en situation les compétences linguistiques (4 points) ;
 - d'autre part une production semi-guidée qui pourra être liée au document proposé pour l'évaluation de la compréhension (4 points).
- L'utilisation du dictionnaire bilingue est autorisée.

Forme contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation correspondant aux quatre capacités :

- A – compréhension écrite
- B – compréhension de l'oral
- C – expression écrite
- D – expression orale.

A – Compréhension écrite

À partir d'un ou deux supports en langue vivante étrangère la compréhension de la langue considérée sera évaluée par le biais de :

- réponses en français à des questions ;
- résumé en français du document ;
- compte rendu du document ;
- traduction.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage/identification ;
- mise en relation des éléments identifiés ;
- inférence.

Critères : intelligibilité et pertinence de la réponse.

B – Compréhension orale

À partir d'un support audio-oral ou audiovisuel, l'aptitude à comprendre le message auditif en langue vivante étrangère sera évaluée par le biais de :

- réponses à des questions factuelles simples sur ce support ;
- QCM ;
- reproduction des éléments essentiels d'information compris dans le document.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage/identification ;
- association des éléments identifiés ;
- inférence.

C – Production écrite

La capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère sera évaluée par le biais d'une production semi-guidée (tertiaire) ou guidée (industriel) d'un paragraphe de 10 à 15 lignes. Le message portera sur l'expérience professionnelle ou personnelle du candidat ou bien sur un aspect de civilisation (questions pouvant prendre appui sur un court document écrit ou une image).

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation ;

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude à combiner les éléments acquis en énoncés pertinents et intelligibles ;
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde : éléments grammaticaux déterminants, temps, formes auxiliaires, modalité, connecteurs...

Éléments lexicaux : *cf.* liste contenue dans le référentiel BEP ou programme de BEP.
Construction de phrases simples, composées, complexes.

D – Production orale

La capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible sera évaluée.

Le support proposé par le formateur permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère à l'aide de constructions simples, composées, dans une situation simple de la vie courante. Ce dialogue pourra porter sur des faits à caractère personnel, de société ou de civilisation.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude à combiner les éléments acquis en énoncés pertinents et intelligibles.

Exigences lexicales et grammaticales : *cf.* programme de consolidation de seconde et référentiel BEP ou programme BEP.

E5 – épreuve de français, histoire-géographie (unités 51 et 52)

Coefficient : 5.

■ Annexe de l'arrêté du 3 août 1995

modifiée par l'arrêté du 24 juillet 1997.

BO n° 34 du 2 octobre 1997.

L'épreuve de français et d'histoire-géographie du baccalauréat professionnel est organisée en deux sous-épreuves séparées dans leur déroulement : une sous-épreuve de français et une sous-épreuve d'histoire-géographie, correspondant chacune à une unité. L'épreuve est affectée du coefficient 5.

Sous-épreuve A Français

Coefficient : 3.

Forme ponctuelle

Sous-épreuve écrite – Durée : 2 heures 30.

L'évaluation comporte deux parties :

- une première partie, notée sur 8 à 12 points, évalue les capacités de compréhension ;
- une deuxième partie, notée sur 8 à 12 points, évalue les capacités d'expression.

L'évaluation s'appuie sur un ou plusieurs textes ou documents (textes littéraires, textes argumentatifs, textes d'information, essais, articles de presse, documents iconographiques).

Dans la première partie, deux ou trois questions permettent de vérifier la capacité du candidat à comprendre le sens global des documents, à en dégager la construction, à en caractériser la visée, le ton, l'écriture...

La seconde partie permet d'évaluer la capacité du candidat à exposer un point de vue ou à argumenter une opinion. Le type d'écrit attendu s'inscrit dans une situation de communication précisée par l'énoncé (lettre, synthèse rédigée, article...). Le sujet précise la longueur du texte à rédiger.

Le nombre de points attribués à chacune des parties de l'épreuve est indiqué dans le sujet. Dans tous les cas, la note globale est attribuée sur 20 points.

Forme contrôlée en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation permettant de tester les capacités de compréhension et d'expression du candidat. Elles sont de poids équivalent. Elles reposent à la fois sur des supports fonctionnels et sur des supports fictionnels ou littéraires. On précisera chaque fois que nécessaire la situation de communication : destinataire, auditoire, etc.

Situation A

- a) Objectif : évaluation de la capacité du candidat à analyser ou synthétiser.
 b) Exemples de situation :
 – supports fonctionnels : fiche d'analyse de tâches, prises de notes ;
 – supports fictionnels/littéraires : fiche de lecture, synthèse d'une activité de lecture.

Situation B

- a) Objectif : évaluation de la capacité du candidat à rendre compte ou transposer ou développer.
 b) Exemples de situation :
 – supports fonctionnels : rapport d'intervention en milieu professionnel ; fiche de présentation d'un produit ; rédaction d'un texte publicitaire à partir de documents ; lettres, articles ; argumentation à partir d'un dossier ;
 – supports fictionnels/littéraires : commentaire de lettre, d'images ; argumentation à partir d'une lecture.

Situation C

- a) Objectif : évaluation de la capacité du candidat à exposer ou transmettre un message oral.
 b) Exemples de situation :
 – présentation d'un dossier disciplinaire ou interdisciplinaire ;
 – compte rendu de lecture, de visite, de stage... ;
 – rapports des travaux d'un groupe.

Situation D

- a) Objectif : évaluation de la capacité du candidat à participer ou animer.
 b) Exemples de situation :
 – participation à un entretien (embauche...) ;
 – participation à un débat ;
 – participation à une réunion ;
 – animation d'un groupe, d'une équipe (entreprise).

Sous-épreuve B Histoire-géographie

Coefficient : 2.

Formes de l'épreuve

Forme ponctuelle

Épreuve écrite – Durée : 2 heures.

Cette sous-épreuve porte sur le programme de la classe de terminale du baccalauréat professionnel, sur un thème précis et les notions qui lui sont associées.

Le candidat a le choix entre deux sujets. Il doit faire la preuve de ses capacités à comprendre et à analyser une situation historique ou géographique en s'appuyant sur l'étude d'un dossier de trois à cinq documents de nature variée. Il répond à une série de questions qui visent à évaluer ses compétences à :

- repérer et relever des informations dans une documentation ;

- établir des relations entre les documents ;
- utiliser des connaissances sur le programme.

Ces questions, qui ne peuvent se réduire à une demande de définitions, permettent au candidat de faire la preuve qu'il maîtrise les méthodes d'analyse des documents et qu'il sait en tirer parti pour comprendre une situation historique ou géographique.

Il élabore ensuite une courte synthèse intégrant les éléments apportés par le dossier et ses connaissances.

Les documents constituent un ensemble cohérent qui permet une véritable mise en relation. La cohérence réside dans la situation envisagée et la (ou les) notion(s) qui s'y rapporte(nt).

La synthèse consiste en un texte rédigé qui peut être accompagné par une carte, un croquis ou un schéma à l'initiative du candidat ou en réponse à une question expressément formulée.

Forme contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation : deux situations d'évaluation en histoire fondées sur un sujet accompagné de documents et deux situations d'évaluation en géographie.

Objectifs

Les différentes évaluations visent à évaluer les compétences du candidat à :

- repérer et relever des informations dans un ensemble de trois à cinq documents ;
- établir des relations entre ces documents ;
- utiliser des connaissances sur le programme ;
- élaborer une courte synthèse intégrant les informations apportées par les documents proposés et ses connaissances.

Modalités

Les quatre situations d'évaluation portent chacune sur des sujets d'étude différents, se rapportant au programme de terminale baccalauréat professionnel. Chaque situation d'évaluation est écrite et dure (environ) deux heures.

Les documents servant de supports aux différentes situations d'évaluation constituent des ensembles cohérents permettant une mise en relation. La cohérence réside dans la situation historique ou géographique envisagée et la (ou les) notion(s) qui s'y rapporte(ent).

Deux des quatre situations d'évaluation doivent donner lieu à la réalisation d'un croquis ou d'un schéma.

La synthèse demandée comporte une vingtaine de lignes : elle est guidée par un plan indicatif ou un questionnement.

E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués (unité 6)

Coefficient : 1.

L'évaluation se fera à partir des objectifs et du programme de cet enseignement figurant à l'annexe III de l'arrêté du 17 août 1987 relatif aux programmes des classes préparant au baccalauréat professionnel.

Forme ponctuelle

Épreuve écrite – Durée : 3 heures.

Cette épreuve a pour but d'apprécier chez le candidat :

- sa capacité d'analyse ;
- sa sensibilité aux problèmes concernant la production artistique et son implication dans l'élaboration du cadre de vie, la création industrielle et artisanale et la communication visuelle ;

– son esprit critique ;

– son aptitude à communiquer à travers l'expression écrite et graphique.

Elle consiste en un commentaire écrit assorti de croquis ou d'esquisses d'après un ou plusieurs documents ayant trait directement ou indirectement à l'environnement professionnel (objets – images – espaces).

Ce commentaire, partant d'une analyse formelle et, le cas échéant, stylistique des éléments représentés, peut comporter :

- une analyse des relations entre organisation fonctionnelle et organisation plastique ;
- une analyse critique au plan esthétique ;
- des propositions de la part du candidat ;
- une mise en relation des éléments représentés avec leur contexte historique et artistique.

L'évaluation s'effectue à partir du programme de l'unité 6, éducation artistique – arts appliqués.

Elle donne lieu à une appréciation chiffrée proposée au jury par le professeur d'éducation artistique – arts appliqués en liaison avec l'équipe pédagogique.

Forme contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation s'établit à partir de trois situations d'évaluation organisées au cours de la formation.

Les trois situations comportent 1 à 2 séances de 2 heures et sont affectées chacune d'un coefficient particulier :

- première situation d'évaluation : coefficient 1 ;
- deuxième situation d'évaluation : coefficient 2 ;
- troisième situation d'évaluation : coefficient 2.

Le total des points (notes coefficientées) acquis aux trois situations est ramené au coefficient 1 et constitue la note définitive présentée au jury pour l'obtention de l'unité.

Première situation d'évaluation

L'évaluation de cette première situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- analyser les relations entre les constituants plastiques et les éléments fonctionnels d'un produit d'art appliqué (relations formes, matières, couleurs/fonctions) ;
- mettre en œuvre des principes d'organisation ;
- mettre en œuvre et maîtriser des outils et des techniques imposées.

Les éléments et les données sont imposés.

Deuxième situation d'évaluation

L'évaluation de cette deuxième situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- traduire plastiquement les observations concernant les données du réel ;
- analyser des produits d'art appliqué à l'industrie et à l'artisanat ;
- rendre compte plastiquement des relations entre les constituants plastiques et les éléments fonctionnels d'un produit d'art appliqué (relations formes, matières, couleurs/fonctions) ;
- sélectionner, transférer et adapter des éléments pour répondre à un problème d'art appliqué dans le respect d'un cahier des charges ou des contraintes imposées ;
- maîtriser des techniques appropriées à la traduction des réponses données au problème d'art appliqué imposé.

Un dossier documentaire et un cahier des charges sont imposés. Néanmoins, le candidat doit sélectionner des documents et/ou des éléments dans les sources documentaires proposées. Il doit également faire un choix en ce qui concerne la mise en œuvre d'outils et de techniques pour communiquer son projet.

Troisième situation d'évaluation

L'évaluation de cette troisième situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- identifier une production artistique et repérer son implication dans son environnement culturel, spécialement dans celui du cadre de vie, de la fabrication industrielle et artisanale ou de la communication visuelle ;
- situer un produit, un support de communication, un espace construit dans l'environnement artistique et culturel de son époque ;
- évaluer la qualité esthétique d'un produit.

Le problème est imposé ainsi que l'objet d'étude ; en revanche, les références (images et textes) sont proposées, le candidat sélectionne des documents ou des éléments documentaires en fonction de son analyse personnelle et de son argumentaire.

E7 – épreuve d'éducation physique et sportive (unité 7)

Coefficient : 1.

Forme ponctuelle

Les dispositions de l'arrêté du 22 novembre 1995 (*Journal officiel* du 30 novembre 1995) relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée sont applicables au baccalauréat professionnel spécialité secrétariat.

Forme contrôle en cours de formation

Les dispositions de l'arrêté du 22 novembre 1995 (*Journal officiel* du 30 novembre 1995) relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée sont applicables au baccalauréat professionnel spécialité secrétariat.

Les épreuves facultatives**Langue vivante (UF 1)**

modifié par l'arrêté du 15 juillet 2003.

Épreuve orale précédée d'un temps de préparation de 20 minutes – Durée : 20 minutes.

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue de communication courante et à s'exprimer de manière intelligible sur un sujet d'ordre général.

L'épreuve prend appui sur un document écrit, authentique, portant sur des questions actuelles de société et pouvant comporter des éléments iconographiques. Il ne s'agit en aucun cas d'un document technique.

Précisions concernant l'épreuve facultative d'arabe

Les documents sont rédigés en arabe standard sans signes vocaliques, conformément à l'usage. Ils peuvent comporter des éléments en arabe dialectal (caricature, dialogue ou extrait d'entretien publié dans la presse par exemple). Au cours de l'entretien, l'examineur peut demander la lecture oralisée d'un bref passage et sa traduction.

Le candidat peut s'exprimer dans le registre de son choix : arabe standard ou arabe « moyen ». L'arabe standard, appelé aussi littéral, correspond à l'usage « soutenu » de la langue, par référence à son usage écrit. L'arabe dit moyen comporte des tournures et expressions dialectales. Il doit être compris par tout interlocuteur arabophone. On n'acceptera du candidat aucune forme de sabir, qui consiste à introduire massivement un lexique étranger plus ou moins arabisé.

Le candidat peut présenter une liste de huit textes au minimum, représentant un ensemble d'une dizaine de pages. Pour les candidats qui ont suivi l'enseignement facultatif de langue vivante, cette liste doit être validée par le professeur et le chef d'établissement. En l'absence de liste, l'examineur propose plusieurs documents au choix du candidat.

Le candidat présente le document et en dégage les éléments essentiels. Cette présentation est suivie d'un entretien portant sur le sujet abordé dans le document. L'entretien peut être élargi et porter sur le projet personnel du candidat.

Prise rapide de la parole (UF 2)

Objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à utiliser une méthode de prise rapide de la parole dans ses utilisations les plus courantes :

- prise et restitution d'un texte court exprimé dans le registre du langage commercial ou administratif ;
- prise de notes et restitution des éléments essentiels d'un message téléphonique ou enregistré, sous une forme appropriée ;
- prise en notes de directives de travail et mise en œuvre desdites directives.

Contenu

L'épreuve comporte :

1. Une dictée à vitesse constante (80 mots par minute pendant deux minutes) à restituer sous forme manuscrite.
2. La prise en note des éléments d'un message et/ou de directives, énoncés à vitesse variable avec hésitations et reprises, pendant deux minutes au plus, débouchant sur la production d'un document manuscrit (fiche de message téléphonique, liste ordonnée d'opérations à réaliser, note à diffuser, document à remplir) auquel le candidat doit donner la forme la plus appropriée à son objet.

Le texte dicté, le message ou les directives peuvent être lus par un professeur spécialiste ou écoutés à partir d'un enregistrement sur un support magnétique. La fiche ou le document à remplir peuvent éventuellement être fournis au candidat.

Forme de l'évaluation

Épreuve écrite – Durée : 45 minutes.

L'épreuve comporte deux phases.

Première phase

Durée : 15 minutes.

Elle comprend :

- l'examen par le candidat des éléments qui lui sont fournis (fiche, document à remplir) ;
- la dictée du texte à restituer, précédée d'une dictée d'essai ;
- la lecture du message ou des directives, etc.

Le sujet peut prévoir une durée légèrement supérieure si la nature des travaux demandés le nécessite.

Deuxième phase

Durée : 30 minutes.

Durant cette phase, le candidat produit, sous forme manuscrite, les travaux qui lui sont demandés.

T

ableau de correspondance des épreuves/unités entre ancien et nouveau diplôme

■ Arrêté du 31 juillet 1996

Baccalauréat professionnel section bureautique, option gestion administrative et secrétariat	Baccalauréat professionnel spécialité secrétariat	
Épreuves	Épreuves	Unités
E1 : épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel	E3 A : épreuve de pratique professionnelle : en entreprise	U 31
E2 : épreuve pratique de bureautique	E3 B : épreuve de pratique professionnelle : sur poste informatique	U 32
E3 : épreuve technique et scientifique	E1 : épreuve scientifique et technique : – activités professionnelles de synthèse – économie – droit – mathématiques appliquées	U 11 U 12 U 13
E4 : langue vivante	E4 : langue vivante	U 4
E5 : français – connaissance du monde contemporain	E5 : français, histoire-géographie – français – histoire-géographie	U 51 U 52
E6 : éducation artistique, arts appliqués	E6 : éducation artistique, arts appliqués	U 6
E7 : éducation physique et sportive	E7 : éducation physique et sportive	U 7

N.B. – Aucune épreuve du baccalauréat professionnel section bureautique, option gestion administrative et secrétariat ne peut donner le bénéfice de l'épreuve E2 du baccalauréat professionnel spécialité secrétariat.

Inprimerie Jouve
11, bd de Sébastopol
75001 Paris
Dépôt légal décembre 2005