





La rénovation de la voie professionnelle, filière du tertiaire administratif a conduit à la création du baccalauréat professionnel Gestion Administration.

La mission globale du titulaire du baccalauréat professionnel Gestion-Administration consiste à prendre en charge les activités relevant de la gestion administrative, principalement au sein d'entreprises de petite et moyenne taille (artisanat, commerces, TPE, PME-PMI), de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations.

Ce baccalauréat a pour vocation de certifier la capacité des titulaires à :

-  Prendre en charge la dimension administrative des activités de gestion, commerciales, de communication, de gestion des ressources humaines.
-  Développer une professionnalité relationnelle.
-  Inscrire l'activité administrative au cœur des systèmes d'information.
-  Maîtriser des contextes porteurs de spécificités

Le référentiel de ce nouveau diplôme s'articule autour de 4 pôles :

- ⇒ Le pôle **gestion administrative des relations externes** ;
- ⇒ Le pôle **gestion administrative interne** ;
- ⇒ Le pôle **gestion administrative des relations avec le personnel** ;
- ⇒ Le pôle **Gestion administrative des projets** ;

L'enseignement de ces quatre pôles nécessite l'utilisation d'un **environnement numérique de type progiciel de gestion intégré**.

En effet, les emplois de secrétariat administratif, intègrent la recherche de performance et nécessitent l'**utilisation d'outils informatiques** et la mise en place d'une organisation permettant de respecter les délais et d'augmenter la rapidité de traitement des dossiers.

L'intervention administrative porte essentiellement sur les processus commerciaux et de gestion. Ces deux types de processus sont influencés par la taille des organisations et par les évolutions technologiques comme l'**extension des systèmes d'information** et des **progiciels de gestion intégrés** dans les grandes entreprises, externalisation de la tenue des comptes, restructuration des activités comptables, accroissement de la part des tâches liées à la gestion budgétaire et l'analyse des données, renforcement d'une démarche qualité et contrôle de l'information.

Depuis de nombreuses années, la société EBP s'est rapprochée de l'Education Nationale en collaborant avec de nombreux enseignants, notamment à l'organisation de stages CERPET, et par le développement et la mise à disposition d'outils pédagogiques. Son progiciel de gestion **OPEN LINE LIGNE PME** répond aux exigences du référentiel du baccalauréat professionnel Gestion Administration.

Notre espace Education a élaboré un document permettant d'identifier les différentes applications du PGI OPEN LINE LIGNE PME pouvant être utilisées dans l'enseignement de chaque **pôle et situation de travail**. Des exemples d'applications, correspondant toujours à des **situations professionnelles réelles** sont ainsi préconisées.

⇒ Gestion administrative des relations externes

Le gestionnaire administratif facilite les relations externes de l'organisation. Il assure de manière fiable la gestion administrative des relations avec les fournisseurs (prestataires compris) et les sous-traitants dans le cadre du processus achats.

Il veille au bon déroulement des relations administratives avec les prospects, les clients, les donneurs d'ordre dans le cadre des processus de vente de biens et de services marchands, mais aussi de mise à disposition de biens et de services non marchands.

Par la prise en charge des activités de gestion administrative, il participe à la consolidation des relations avec les banques, les administrations et les partenaires-métiers.

Les tâches réalisées se situent à la fois dans le cadre du processus des achats et des ventes et dans celui des relations avec les banques, les administrations et les différents partenaires métiers. Ces tâches nécessitent l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré.

Les modules de gestion commerciale, de gestion des séries, de gestion de la relation client (CRM) et de comptabilité du PGI Open Line Ligne PME répondent parfaitement aux besoins de la gestion des relations externes.

⇒ Gestion administrative des relations avec le personnel.

Le gestionnaire administratif assure les activités nécessaires au bon déroulement de la gestion administrative des relations avec les salariés.

Il est amené à réaliser de nombreuses tâches réalisées qui concernent les opérations courantes de gestion du personnel, la gestion des relations humaines (recrutement, intégration, suivi de carrière et formation), le suivi administratif et financier (paie, déclaration sociales, élaboration de budget) ainsi que la gestion administrative des relations sociales.

Ces tâches sont très souvent effectuées à l'aide d'un progiciel de gestion intégré.

Le module de paie du PGI OPEN LINE répond parfaitement aux attentes de la gestion administrative du personnel.

⇒ Gestion administrative interne

Le gestionnaire administratif inscrit son activité au cœur du **ystème d'information de l'organisation**. Il est en mesure de produire et traiter les informations qualitatives et quantitatives en vue de les diffuser tant à l'interne qu'à l'externe et en s'adaptant aux divers modes de travail mis en place.

Son rôle d'interface consiste à gérer les espaces de travail et les ressources collectives. Il suit le rythme des activités internes de l'entité à travers la tenue des agendas, la planification et le suivi des tâches.

Le gestionnaire administratif, supervisé par son responsable, est appelé à intervenir dans la gestion administrative du projet à différents niveaux du processus. Il se place dans une posture d'accompagnant et de facilitateur du projet. Tous les secteurs d'activité sont concernés, les tâches à réaliser sont par nature transversales.

L'utilisation des différents modules du PGI OPEN LINE Ligne PME permet, au travers de situations pédagogiques réelles, de répondre aux nécessités de la gestion administrative interne.

⇒ Gestion administrative des projets

Supervisé par son responsable, le gestionnaire administratif est appelé à intervenir dans la gestion administrative des projets.

Les projets se démarquent des opérations courantes Ils peuvent être de nature et d'envergure très différentes (de l'opportunité commerciale à la réalisation d'un investissement)

Le gestionnaire administratif est partie prenante du descriptif du projet, du suivi du planning. Il organise les informations et assure l'interface administrative entre les acteurs du projet. Il est en mesure de renseigner les indicateurs de gestion et produit les documents relatifs à l'évaluation.

Les différents modules du PGI OPEN LINE Ligne PME peuvent être mis en œuvre et répondre aux besoins d'informations et au suivi des plannings.

Des études de cas développées par le service Education de la société EBP, en collaboration avec des équipes de pédagogues confirmés, vont permettre aux élèves de travailler dans des situations réelles à partir de bases de données professionnelles.

Les études de cas sont conçues de façon à favoriser le travail collaboratif, à faire appel la polyvalence ou, au contraire, à la spécialisation. A partir de concepts et de modes d'organisation différents mis en place, l'élève devra s'adapter aux différentes fonctions qu'il occupera ainsi qu'aux différents interlocuteurs.

		Savoirs associés	Module du PGI OPEN LINE	Exemples d'applications
1.1	Gestion administrative des relations avec les fournisseurs			
1.1.1	Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants	Processus automatisé des achats et des approvisionnements à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale	Actualisation d'une base de données fournisseurs Mise à jour d'un tarif fournisseur
1.1.2	Traitement des ordres d'achat, des commandes	Processus automatisé des achats et des approvisionnements à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale	Appel d'offre, demande de prix Passation de commande Utilisation de tarifs conditionnels, promotionnels ou variables
1.1.3	Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies	Processus automatisé des livraisons et factures à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale	Suivi du processus de commande réception et gestion des anomalies Réception de commande nécessitant des retours
1.1.4	Évaluation et suivi des stocks	Procédure automatisée de suivi des stocks	Gestion commerciale	Suivi des stocks en quantité et en valeur Etablissement de feuilles d'inventaire
1.1.5	Gestion des règlements et traitement des litiges	Processus automatisé des règlements aux fournisseurs avec un PGI	Gestion commerciale Comptabilité	Gestion des modes de règlements Etablissement d'échéancier – Suivi des règlements
1.2	Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers			
1.2.1	Participation à la gestion administrative de la prospection	Processus de prospection automatisé à l'aide d'un PGI	CRM	Suivi administratif des opérations de prospection Suivi d'une prospection téléphonique ou d'un publipostage
1.2.2	Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers	Processus automatisé des informations clients à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale CRM	Actualisation d'une base de données clients ou prospects Mise à jour d'un tarif client – Recherche d'informations
1.2.3	Traitement des devis, des commandes	Processus automatisé du traitement des commandes et des devis à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale Comptabilité	Traitement des devis et des commandes Gestion des ruptures de stock Réassort avant livraison du client
1.2.4	Traitement des livraisons et de la facturation	Processus automatisé de la livraison et de la facturation à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale	Traitement et suivi des livraisons et des facturations dans les délais. Correction des anomalies et gestion des retours
1.2.5	Traitement des règlements et suivi des litiges	Processus automatisé des règlements et litiges à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale CRM	Gestion des modes de règlement Echéancier des clients et suivi des règlements. Gestion des risques (encours autorisé, solvabilité)
1.3	Suivi de la trésorerie et des relations avec les autres partenaires			
1.3.1	Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques	Processus d'analyse des situations de trésorerie à l'aide d'un PGI	Comptabilité Immobilisations	Rapprochement bancaire Gestion des effets de commerce Tableau d'amortissement des emprunts, crédit bail
1.3.2	Préparation des déclarations fiscales	Extraction automatisée des données à l'aide d'un PGI	Comptabilité	Déclarations de TVA – Sélection des données nécessaires à l'établissement des déclarations Edition de balances partielles
1.3.3	Traitement des formalités administratives	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Gestion commerciale Comptabilité Immobilisations	Prise en charge de formalités administratives courantes Sélection des données
1.3.4	Suivi des relations avec les partenaires-métiers	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI Gestion électronique de documents	CRM	Gestion de l'agenda d'un partenaire autre que les clients et les fournisseurs

		Savoirs associés	Module du PGI OPEN LINE	Exemples d'applications
2.1	Gestion administrative courante			
2.1.1	Tenue et suivi des dossiers des salariés	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Actualisation des dossiers du personnel Suivi des fiches salariés
2.1.2	Gestion administrative des temps de travail	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Décompte du temps de travail Interface avec un tableur (Excel) Edition d'un planning
2.1.3	Préparation des suivis et des déplacements du personnel	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye Comptabilité Gestion commerciale	Les outils et services de repérage Calcul d'itinéraires Demande de prix auprès des prestataires Suivi comptable
2.1.4	Transmission des informations à destination du personnel	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Recherche des informations et transmission dans le respect des règles de confidentialité (droits à congés, relevé de salaires)
2.2	Gestion administrative des ressources humaines			
2.2.1	Participation au recrutement du personnel	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI Gestion des contrats de travail	Paye	Edition d'un contrat de travail Actualisation du fichier des salariés
2.2.2	Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	-	-
2.2.3	Suivi administratif des carrières	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Edition d'un contrat de travail Avenant à un contrat de travail Actualisation du fichier des salariés
2.2.4	Préparation et suivi de la formation du personnel	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Suivi du droit individuel à la formation Gestion des absences liées à la formation
2.3	Gestion administrative des rémunérations et des budgets du personnel			
2.3.1	Préparation des bulletins de salaire	Exploitation et traitement automatisé de la paye à l'aide d'un PGI	Paye	Mise à jour des paramètres de paye Saisie des variables de la paye Edition des bulletins de salaire
2.3.2	Préparation des déclarations sociales	Exploitation et réalisation des documents préparatoires à l'aide d'un PGI	Paye	Suivi et mise à jour des cotisations Etablissement des déclarations
2.3.3	Participation à la préparation au suivi budgétaire	Exploitation et réalisation de documents comptables et budgétaire à l'aide d'un PGI	Paye Comptabilité	Affectation analytique des charges Transfert en comptabilité
2.4	Gestion administrative des relations sociales			
2.4.1	Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Statistiques – Etablissement de liste
2.4.2	Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Paye	Statistiques – Recherche des données nécessaires à l'établissement de tableau de bord
2.4.3	Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	-	-
2.4.4	Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Gestion commerciale	Estimation du coût d'une action Demande de prix

		Savoirs associés	Module du PGI OPEN LINE	Exemples d'applications
3.1	Gestion des informations			
3.1.1	Collecte et recherche d'informations	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Tous modules du PGI	Connaissance de système d'information
3.1.2	Production d'informations structurées	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Tous modules du PGI	Sélection de l'information et édition des données – Utilisation des filtres. Intégration de calculs
3.1.3	Organisation et mise à disposition des informations	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Tous modules du PGI	Mise en forme des données sélectionnées Gestion des droits d'accès
3.2	Gestion des modes de travail			
3.2.1	Organisation et suivi de réunions	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	CRM	Prise de rendez vous et confirmation de RDV – Organisation de rendez vous Gestion des plannings
3.2.2	Gestion des flux de courriers	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	CRM	Gestion du courrier entrant et sortant
3.2.3	Gestion des flux d'appels téléphoniques	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	CRM	Gestion des appels entrants et sortants
3.2.4	Gestion d'espaces collaboratifs	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Tous modules du PGI	Gestion des droits d'accès, gestion des mots de passe
3.3	Gestion des espaces de travail et des ressources			
3.3.1	Accueil, orientation et information des visiteurs des espaces de travail	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	-	
3.3.2	Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Immobilisations	Suivi du parc informatique
3.3.3	Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Immobilisations	Gestion des contrats d'abonnement, de location du matériel
3.3.4	Participation au suivi du budget de fonctionnement du service	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Comptabilité Immobilisations	Suivi des dépenses de fonctionnement Edition d'état de charges Analyse des données - Imputation analytique Evaluation du coût du financement d'un investissement
3.3.5	Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	Gestion Commerciale	Gestion des fournitures et consommables, stockables et non stockables (Demande de prix, commande et suivi des commandes)
3.4	Gestion du temps			
3.4.1	Gestion des agendas	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	CRM	Tenue d'agendas – Agendas personnels et agendas partagés Gestion optimisée des rendez vous
3.4.2	Planification et suivi des d'activités	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI	CRM	Planification et suivi des tâches Planification d'opérations multiples Gestion des opportunités

		Savoirs associés	Module du PGI OPEN LINE	Exemples d'applications
4.1	Suivi opérationnel du projet			
4.1.1	Mise en forme et diffusion du descriptif du projet	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale CRM Comptabilité	Projet appréhendé en qualité d'opportunité commerciale
4.1.2	Organisation de la base documentaire	Utilisation d'un environnement numérique de travail de type PGI. Utilisation d'une gestion électronique des documents	-	-
4.1.3	Production d'états budgétaires liés au projet	Production et le suivi du budget à l'aide d'un PGI	Comptabilité Immobilisations	Détermination du coût d'un projet Budgétisation
4.1.4	Traitement des formalités et des autorisations	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	-	-
4.1.5	Suivi du planning de réalisation du projet	Suivi automatisé d'un projet à l'aide d'un PGI	CRM	Gestion des plannings Suivi des opportunités
4.1.6	Mise en relation des acteurs du projet	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	-	-
4.1.7	Suivi des réunions liées au projet	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	CRM	Gestion des plannings Suivi des opportunités
4.1.8	Suivi logistique du projet	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale Immobilisations	Recherche des matériels nécessaires, commande, contrôle des réceptions, location du matériel
4.1.9	Signalement et suivi des dysfonctionnements liés au projet	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale Comptabilité Immobilisations	Suivi budgétaire. Analyse des coûts et des écarts Utilisation des outils statistiques
4.2	Gestion des modes de travail			
4.2.1	Participation à l'élaboration des documents de synthèse	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI	Gestion commerciale Comptabilité Immobilisations	Evaluation du coût d'un projet, d'une opportunité
4.2.2	Participation au rapport d'évaluation	Exploitation d'informations concernant un projet à l'aide d'un PGI		
4.2.3	Clôture administrative du projet	Procédures automatisées de mise à jour des bases et des documents comptables à l'aide d'un PGI		