

## REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION ASSISTANT DE GESTION DES PETITES ENTREPRISES

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

La certification est accessible par la voie de la VAE et par la voie de la formation par apprentissage, en contrat de professionnalisation ou en formation professionnelle continue. Le candidat peut choisir d'accéder à la certification complète ou de mobiliser un ou plusieurs blocs de compétences de manière autonome. Pour se présenter à la certification (hors VAE), le candidat doit avoir suivi le parcours par la voie de la formation (complétude à minima 85%), y compris les périodes en milieu professionnel (à minima 12 semaines soit 420h).

L'accès à cette certification est possible par la voie de la formation et/ou par celle de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

La certification peut être obtenue :

- à l'issue d'une session de jury de certification visant le titre à visée professionnel complet ;
- par capitalisation de l'ensemble des blocs de compétences certifiés, obtenus soit par la voie de la formation ou par la VAE ;
- par cumul d'équivalences et de blocs de compétences certifiés.

Les candidats en situation de handicap qui en font la demande, peuvent bénéficier d'aménagement des épreuves d'évaluation.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.1.1 - Assurer l'accueil physique et téléphonique</p> <p>Accueillir les visiteurs, clients, fournisseurs...</p> <p>Noter les messages et planifier les rendez-vous</p>	<p>C1.1a - Gérer l'accueil de l'entreprise en adaptant son activité aux différentes sollicitations et en gérant les situations de communication difficiles pour prendre en compte les demandes extérieures et les orienter vers le bon interlocuteur le cas échéant</p> <p>C1.1b - Contacter l'interlocuteur adapté et solliciter sa contribution afin de permettre l'avancement d'un dossier</p>	<p><u>Mise en situation "Accueil client"</u> : cette évaluation consiste en une mise en situation réelle en entreprise durant laquelle le candidat doit assurer l'accueil des clients à la fois sur site et au téléphone</p> <p><b>Modalité</b> : Epreuve individuelle pratique évaluée par le tuteur en entreprise</p> <p><u>Dossier de synthèse "Réalisation de documents administratifs"</u> qui comprend :</p> <p>- la rédaction de fiches pratiques présentant des documents conçus par le candidat en milieu professionnel (à minima 3)</p>	<p>Il est attendu que le candidat ait la capacité d'assurer l'accueil et l'information des personnes contactant l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat s'annonce lors du premier contact</li> <li>- Il gère le flux des sollicitations qu'elles soient physiques ou téléphoniques</li> <li>- Il limite le temps d'attente</li> <li>- Il utilise les fonctionnalités du standart</li> <li>- il répond à la demande et/ou oriente vers le bon interlocuteur</li> <li>- il reste calme et aimable quelque soit la situation de communication.</li> <li>- il contacte les interlocuteurs permettant l'avancée d'un dossier</li> </ul>
<p>A.1.2 - Créer et compléter les documents administratifs et juridiques nécessaires au fonctionnement de l'activité</p> <p>Trier, distribuer, affranchir, enregistrer le courrier et s'occuper de la gestion des messages électroniques</p> <p>Rédiger et mettre en page des documents juridiques (contrats, procès-verbaux...),</p>	<p>C1.2a - Concevoir et compléter des documents et outils pour répondre aux besoins de formalisation de l'entreprise avec des outils d'intelligence artificielle, le cas échéant et en tenant de la protection des données personnelles</p> <p>C1.2b - Organiser son travail en priorisant les tâches à effectuer pour éviter</p>		

<p>Actualiser des données de suivi d'activité de la structure (tableaux de bord, tableaux de résultats, ...),</p> <p>Assurer la gestion administrative d'une réunion</p> <p>Compléter les dossiers administratifs</p>	<p>toutes ruptures dans le fonctionnement de l'entreprise</p> <p>C1.2c - Produire les documents administratifs pour répondre à des donneurs d'ordre, en utilisant les plateformes numériques le cas échéant</p>	<p><b>Modalité</b> : Evaluation individuelle écrite par un jury de professionnels - épreuve individuelle +</p> <p>- L'explicitation des choix réalisés pour la conception des documents et les adaptations mises en place.</p> <p><b>Modalité</b> : Evaluation orale devant un jury de professionnels - épreuve individuelle</p>	<p>Il est attendu que le candidat ait la capacité de concevoir et compléter des documents professionnels permettant l'activité de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat utilise les outils numériques adaptés pour concevoir les documents</li> <li>- Il propose des documents aidant à formaliser l'activité de l'entreprise</li> <li>- Il propose une mise en forme ergonomique et qui tient compte de la charte graphique de l'entreprise le cas échéant</li> <li>- Il complète les informations demandées sur différents documents ou plateformes</li> <li>- Il classe et archive la documentation de l'entreprise</li> </ul>
<p>A1.3 - Réaliser les commandes nécessaires au fonctionnement de l'entreprise</p> <p>Vérifier l'état des stocks</p> <p>Evaluer les besoins en approvisionnement</p> <p>Définir les commandes à passer</p>	<p>C1.3 - Gérer les stocks afin d'éviter toute rupture d'activités en prenant en compte les demandes des collaborateurs</p>		
<p>A2.1 - Réaliser la comptabilité de l'entreprise</p> <p>Assurer l'enregistrement de toutes les pièces comptables</p> <p>Réaliser les rapprochements bancaires</p> <p>Assurer le suivi des tableaux de bord (comptables, immobilisations, stocks)</p> <p>Réaliser les déclarations fiscales et sociales (TVA, impôts sur la société, URSSAF, retraite...)</p> <p>Suivre les contrats fournisseurs</p>	<p>C2.1a - Enregistrer les pièces comptables pour permettre un suivi rigoureux et régulier de l'activité économique de l'entreprise en respectant la réglementation en vigueur</p> <p>C2.1b - Saisir les données comptables en s'adaptant aux outils (base de données, plateformes numériques...) afin de respecter les obligations comptables de l'entreprise</p> <p>C2.1c - Réaliser des tableaux de bord pour permettre un suivi des charges de l'entreprise et renégocier les contrats fournisseur le cas échéant en utilisant les outils numériques adaptés</p>	<p><u>Etude de Cas "Comptabilité et gestion du personnel"</u>. A partir d'un dossier documentaire présentant une entreprise d'environ 20 salariés, le candidat réalise des opérations comptables et intervient sur les dossier du personnel.</p> <p><b>Modalité</b> : Epreuve individuelle écrite évaluée par un jury de professionnels</p>	<p>Il est attendu que le candidat ait la capacité à réaliser les tâches comptables et le suivi des dossiers du personnel d'une entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat extrait les informations pertinentes dans les documents comptables</li> <li>- Il enregistre des opérations comptables courantes</li> <li>- Il s'adapte aux différents outils</li> <li>- Il saisit les données à l'endroit adéquat</li> <li>- Il propose un document de synthèse reprenant les principales données comptables</li> <li>- il calcule la TVA</li> <li>- Il assure le suivi et l'archivage des dossiers du personnel</li> <li>- Il repère et met en évidence une anomalie dans le dossier d'un salarié</li> <li>- Il élabore et/ou rédige des documents en lien avec la gestion du personnel (livret d'intégration, procédure d'accueil d'un salarié en situation de handicap, possibilités d'évolution de carrière, processus de recrutement, plan de développement des compétences,...)</li> </ul>
<p>A2.2. - Assurer le suivi des variables nécessaires à l'établissement du bulletin de salaire</p> <p>Rassembler les informations variables de paie de chaque salarié</p> <p>Vérifier et valider les éléments nécessaires à la réalisation d'un bulletin de paie</p> <p>Transmettre les informations et échanger avec le cabinet comptable</p>	<p>C2.2 - Collecter les variables permettant l'établissement des bulletins de salaire afin de les transmettre au cabinet comptable</p>		
<p>A2.3 - Suivre le parcours des salariés au sein de l'entreprise</p> <p>Mettre à jour les dossiers administratifs du personnel : attestation de formation, recueil des heures, les comptes rendus d'entretien...</p> <p>Mettre en place des tableaux de bord du suivi du personnel</p> <p>Réaliser les démarches éventuelles pour l'accueil d'un salarié en situation de handicap (achat matériel, demande d'aide, contact avec l'AGEFIPH,...)</p> <p>Réaliser une veille régulière sur la législation sociale</p>	<p>C2.3 - Assurer la gestion administrative des dossiers du personnel afin de suivre les parcours des salariés (notamment en situation de handicap) au sein de l'entreprise en respectant la législation sociale en vigueur et la protection des données personnelles</p>		
<p>A.3.1 - Participer à la mise en œuvre d'une stratégie marketing</p> <p>Réaliser une étude marketing d'un nouveau produit et ou service</p> <p>Mettre en place une segmentation, un ciblage et un positionnement</p> <p>Identifier les freins et les attentes des consommateurs</p>	<p>C3.1 - Participer à l'analyse de l'entreprise, son marché et du comportement des consommateurs pour permettre le développement de nouveaux produits ou services et faire évoluer l'entreprise le cas échéant en respectant la protection des données personnelles</p>	<p>Dossier d'analyse marketing de l'entreprise et</p>	<p>Il est attendu que le candidat ait la capacité à analyser et organiser l'action commerciale de l'entreprise.</p>

<p>A.3.2 - Participer à l'organisation de l'action commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la relation avec les partenaires</li> <li>Planifier des déplacements de membres de l'équipe commerciale</li> <li>Organiser et participer à un évènement commercial</li> </ul>	<p>C3.2 - Organiser la logistique de la prospection et des évènements commerciaux pour coordonner les actions des différents intervenants en utilisant un outil de planification adapté</p>	<p>présenter un évènement commercial et donc l'analyse de la contribution (préparation en amont)</p> <p>Production d'un outil de communication en lien avec un évènement commercial</p> <p><b>Modalité :</b> Epreuve individuelle écrite évaluée par un jury de professionnels</p>	<p>Le candidat prépare une analyse concurrentielle du secteur d'activité. L'ensemble des différents calculs et projections sont exacts et justifiés.</p> <p>Il donne des indications au service commercial concernant les freins et les attentes des consommateurs. Il communique une information conforme à l'objectif demandé.</p> <p>Il produit des documents concernant l'activité de l'entreprise clairs et lisibles par tout public.</p> <p>Il utilise un style rédactionnel adapté à la cible et à l'objectif.</p> <p>L'outil de communication qu'il propose est adapté à l'évènement et à sa cible tant sur la forme que sur le fond.</p>
<p>A3.3 - Participer à la stratégie de communication de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la relation avec les prestataires</li> <li>Elaborer un plan média</li> <li>Réaliser et suivre le budget prévisionnel</li> <li>Suivre les indicateurs de performance</li> <li>Réaliser des outils de communication (flyers, plaquette, invitation...)</li> </ul>	<p>C3.3a - Participer à l'organisation de la communication externe pour promouvoir les activités de l'entreprise en respectant la charte graphique de l'entreprise</p> <p>C3.3b - Concevoir des outils de communication en utilisant des plateformes ou logiciels de PAO pour communiquer sur l'entreprise</p>	<p><b>Modalité :</b> Epreuve individuelle orale évaluée par ces mêmes professionnels</p>	
<p>A4.1 - Participer à la gestion des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre le plan de développement des compétences des salariés</li> <li>Mettre en œuvre la procédure de recrutement : rédiger les offres d'emploi, les contrats de travail et les documents d'intégration (fiche de poste...)</li> <li>Proposer et mettre en place les aménagements de poste éventuels pour les salariés en situation de handicap</li> <li>Proposer des actions de sensibilisation du personnel pour l'accueil de salarié(s) en situation de handicap</li> <li>Participer au plan de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels</li> </ul>	<p>C4.1 a- Collecter les éléments relatifs aux ressources humaines pour permettre au dirigeant d'anticiper les évolutions des effectifs de l'entreprise en respectant la protection des données personnelles</p> <p>C4.1b - Assurer le suivi des salariés et notamment ceux en situation de handicap pour favoriser le bien-être et la qualité de vie au travail en proposant au dirigeant des évolutions du cadre de travail.</p>	<p><b>Etude de cas "aide à la décision" :</b> A partir d'une situation exposant une problématique et d'un dossier documentaire, l'épreuve consiste à faire ressortir et mettre en forme l'ensemble des informations et éléments financiers et RH permettant au dirigeant de prendre des décisions</p> <p><b>Modalité :</b> Epreuve individuelle écrite évaluée par un jury de professionnels</p>	<p>Il est attendu que le candidat ait la capacité à produire des outils d'aide à la décision pour le dirigeant</p> <p>Le candidat réalise des tableaux financiers qui répondent aux objectifs de traitement et d'analyse de données attendus par la direction.</p> <p>Il met en avant les éléments de gestion RH pertinents afin que son supérieur puisse prendre les décisions les plus opportunes.</p> <p>Il propose au dirigeant une adaptation du cadre de travail pour une amélioration de la QVT et la prise en compte des salariés en situation de handicap</p> <p>Il s'appuie sur une veille réglementaire concernant la GRH.</p> <p>Il propose des solutions concrètes et réalistes aux problèmes donnés et / ou dysfonctionnements constatés.</p> <p>Il produit des documents respectant les normes de présentation</p> <p>Les fichiers numériques concernant l'ensemble des données sont classés et sauvegardés.</p>
<p>A4.2 - Participer à la démarche d'amélioration continue de l'entreprise (Labels, certifications, RSE...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une veille documentaire professionnelle et réglementaire</li> <li>Rédiger les procédures</li> <li>Assurer la gestion des réclamations</li> </ul>	<p>C4.2 - Formaliser et intégrer les procédures qualités à sa pratique pour contribuer à la démarche d'amélioration de l'entreprise en respectant les process définis</p>	<p><b>Modalité :</b> Epreuve individuelle écrite évaluée par un jury de professionnels</p>	
<p>A4.3 - Contribuer à la gestion financière de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre et contrôler la trésorerie et proposer des actions correctives le cas échéant</li> <li>Participer à l'élaboration du bilan annuel, du compte de résultats</li> <li>Calculer des ratios économiques et financiers</li> </ul>	<p>C4.3 - Assurer le suivi financier, prévisionnel et analytique pour permettre au dirigeant de prendre des décisions relatives au fonctionnement de l'entreprise en mettant en place des outils de suivi adaptés</p>		
<p>A4.4 - Assister la direction dans son quotidien et dans sa prise de décision</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les agendas et les RDV du dirigeant</li> <li>Préparer les éléments nécessaires à la prise de décisions</li> </ul>	<p>C4.4 - Proposer un traitement des informations et une première analyse des données de l'entreprise pour mettre à disposition du dirigeant, les éléments lui permettant une prise de décision concernant le développement de l'entreprise</p>		

Proposer des pistes d'amélioration pour l'organisation et la gestion de l'entreprise