

## BACCALAUREAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATION

Titre de la situation

Saisir le titre

Date de réalisation

Saisir la date

Lieu de réalisation

- en établissement de formation (Lycée, CFA...)  
 en PFMP   
 autre (préciser)

Cocher le lieu de réalisation de l'activité

Contexte de réalisation

- Réel  
 Simulé

Préciser si la situation professionnelle est réelle (concrète) ou simulée

Conditions de réalisation

- Autonomie  
 Accompagné  
 Observé

Indiquer si la situation professionnelle est réalisée en autonomie, avec de l'aide (accompagné) ou juste observée

Correspondance avec le référentiel

1. GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES
  - 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs
  - 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
  - 1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires
2. GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL
  - 2.1 Gestion administrative courante du personnel
  - 2.2 Gestion administrative des ressources humaines
  - 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel
  - 2.4 Gestion administrative des relations sociales
3. GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE
  - 3.1 Gestion des informations
  - 3.2 Gestion des modes de travail
  - 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
  - 3.4 Gestion du temps
4. GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS
  - 4.1 Suivi opérationnel du projet
  - 4.2 Évaluation du projet

Sélectionner la compétence correspondante du référentiel qui est mise en œuvre pour réaliser la situation

**DOCUMENT DE TRAVAIL**

|  |  |
|--|--|
| 1.1 Tenue des dossiers fournisseur et sous-traitants |  |
| 1.1.2  | Traitement des ordres d'achat, des commandes                   |
| 1.1.3  | Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies |
| 1.1.4  | Évaluation et suivi des stocks                                 |
| 1.1.5  | Gestion des règlements et traitement des litiges               |
| 1.2.1  | Participation à la gestion administrative de la prospection    |
| 1.2.2  | Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers        |
| 1.2.3  | Traitement des devis, des commandes                            |
| 1.2.4  | Traitement des livraisons et de la facturation                 |
| 1.2.5  | Traitement des règlements et suivi des litiges                 |
| 1.3.1  | Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques       |
| 1.3.2  | Préparation des déclarations fiscales                          |
| 1.3.3  | Traitement des formalités administratives                      |
| 1.3.4  | Suivi des relations avec les partenaires-métiers               |

Compétence :

ACTUALISER UNE BASE DE DONNEES FOURNISSEURS

La compétence s'affiche automatiquement

Complexités

- Absence de fichier fournisseur
- Cas d'un fournisseur également client
- Cas de sous-traitant d'un fournisseur
- Tarifs conditionnels et variables
- Relations avec des fournisseurs UE et hors UE
- Informations incertaines sur un fournisseur

Aléas

- Perte de l'historique fournisseur
- Anomalies dans un catalogue fournisseur
- Défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant

Cocher le degré de complexité et/ou le(s) aléas rencontrés dans la réalisation de la situation professionnelle

**DOCUMENT  
DE TRAVAIL**

TRAVAIL  
12-12-2014

## SAISIE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

### 1 - Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

Indiquez dans cette partie le nom de l'organisation dans laquelle se déroule l'activité, son adresse, son activité principale ainsi que le service dans lequel vous vous situez (ex. : service comptabilité) et le poste que vous occupez (ex. : stagiaire ou employé).

Précisez les tâches qui sont demandées et les résultats attendus.

### 2 - Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

- Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- La réalisation : Démarche, choix, décisions, essais
- Traitement : Les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus.

**DOCUMENT  
DE TRAVAIL**

**Moyens à disposition** : de quels équipements (ex. : description du poste informatique, logiciels utilisés, Internet...) et de quels outils (Fax, photocopieur, téléphone) disposez-vous pour réaliser votre activité ? Lors de la réalisation de l'activité, avez-vous été en relation avec des personnes internes à l'organisation (ex. : chef de service, salarié...) ou extérieures à l'organisation (ex. : clients, fournisseurs...) ? Dans quel délai les tâches demandées doivent-elles être réalisées ?

**Réalisation** : présentez le déroulement des activités ; vous pouvez lister et détailler les étapes suivies pour la réalisation de ces activités en utilisant la 1<sup>ère</sup> personne (« Je »). Quelles sont les choix effectués et les décisions prises ?

**Traitement** : quels sont les éléments qui ont rendu la réalisation de l'activité moins facile (complexe), quels sont les aléas ou imprévus survenus ?

### 3 - Les productions résultant de la situation professionnelle : Résultats et productions obtenus

Qu'avez-vous obtenu comme résultats (ex. : relevé d'erreurs après pointage) et/ou comme production (ex. : une lettre d'appel d'offres) ? Quantifiez vos résultats.

### 4 - Analyse de l'action menée (réussites, difficultés)

Décrivez les éléments de réussite. Qualifiez vos résultats (ex. : le document a été apprécié par mon tuteur et diffusé dans l'entreprise, mon courrier a été donné en modèle car bien présenté, les calculs de mon devis étaient justes...).

Précisez quelles ont été les difficultés rencontrées (ex. : rédactionnelles, organisationnelles...).

### 5 - Décrivez votre compétence

Quelles compétences avez-vous développées ? Quelles connaissances (notions étudiées en cours) avez-vous mises en œuvre ?

Vous ne pourrez ajouter des fichiers que lors de l'édition de cette situation professionnelle, une fois celle-ci enregistrée.

Enregistrer

Titre de l'activité :

| 1 Le contexte de réalisation de la situation professionnelle   | Questions à se poser   |
|--|--|
| <p><u>Description du cadre (l'organisation, le service) – Description des tâches demandées, les résultats attendus</u></p> <p>J'occupe un emploi de ..... au service ..... de ..... (nom de l'organisation et ville) dont l'activité consiste à .....</p> <p>L'entreprise dispose d'un site internet (EVENTUELLEMENT).</p> <p>Compléter par le statut juridique, l'effectif total de l'organisation et du service, les horaires de travail quand ces informations sont connues.</p> <p>Je suis plus particulièrement chargé (e) des travaux suivants ..... (préciser éventuellement si la fonction est habituelle ou s'il s'agit d'une prise de poste ou d'un remplacement).</p> <p>M. .... dirige l'entreprise. Je partage un bureau avec .....</p> <p>- Lors de la réalisation de l'activité, j'ai été en relation avec des personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> de l'entreprise (avec un chef de service, les salariés) ? Dans ce cas, il s'agit de liaison interne</li> <li><input type="checkbox"/> extérieures à l'entreprise (des clients, des fournisseurs) ? Dans ce cas, il s'agit de liaison externe</li> <li><input type="checkbox"/> Précisez pour chaque type de liaison la ou les personnes concernées (fonction)</li> </ul> <p>Je dois ..... (indiquer l'activité à prendre en charge : ex : établir un devis) car ..... (justifier l'utilité des tâches : ex : je dois obtenir une commande..)</p>   | <p><u>Cibler l'information à propos du contexte revient à questionner le lieu, les personnes en présence, leur statut, le moment pendant l'activité s'est déroulée...</u></p> <p>Où étais-je ?</p> <p>Quand ?</p> <p>Avec qui ?</p> <p>Y a-t-il quelqu'un d'autre ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose d'autre ?</p> <p>Qu'est-ce qui me revient de ce moment, de cette situation ?</p>   |
| 2 Les conditions de réalisation de la situation professionnelle  | Questions à se poser   |
| <p><u>Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. La réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus</u></p> <p>De quels outils disposiez-vous (fax, télécopieur, téléphone...)? Je partage un bureau avec .....</p> <p>Je dois remettre mon travail à ..... le ..... (indiquer la date) -ou dans .....- (préciser le délai imparti)</p> <p>Je prends connaissance des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> données à traiter (courier, bon de commande, données relatives aux articles, aux fournisseurs, aux clients, agenda...)</li> <li><input type="checkbox"/> consignes de travail : (courriel, mémo, fichier audio, prise de notes...)</li> <li><input type="checkbox"/> sources documentaires : (base de données, fiche procédure, catalogues, tarifs, conditions commerciales d'achat ou de vente...)</li> </ul> <p>Je vais avoir besoin de contacter ..... (en externe, partenaires tels que : client, fournisseur, banque... ; en interne, nom et fonction du ou des collaborateurs).</p> <p>Présentez le déroulement de l'activité, étape par étape, en commençant par un verbe à l'infinitif.</p> <p>Pour chaque étape, décrivez vos démarches en utilisant la 1ère personne (« Je »)</p> <p>Exemple :</p> <p>Ajouter une ligne de calcul automatique du total HT dans un devis</p> <p>J'ai inséré une ligne pour calculer le montant HT du devis avant la ligne de calcul TTC</p> <p>Saisir les différentes formules de calculs</p> <p>J'ai inséré la fonction SOMME en cliquant sur l'icône... dans la cellule...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- j'ai analysé.....</li> <li>- j'ai modifié.....</li> <li>- j'ai créé.....</li> <li>- j'ai contrôlé.....</li> <li>- j'ai imprimé et/ou j'ai transmis.....</li> </ul> | <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">DOCUMENT DE TRAVAIL</p> <p><u>Il s'agit de dérouler la chronologie de l'activité</u></p> <p>Par quoi ai-je commencé ?</p> <p>Et ensuite ? Et après ? Et juste avant, qu'est-ce que je fais... ?</p> <p>Et quand je fais ceci... peut-être y a-t-il autre chose qui se passe en même temps ?</p> <p>Et pendant que je... qu'est-ce qui arrive ou n'arrive pas ?</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3  | Les productions résultant de la situation professionnelle : Résultats et productions obtenus | Questions à se poser   |
| <p>Résultats obtenus : Productions et/ou prestations réalisées - Résultats quantitatifs et/ou qualitatifs</p> <p>Qu'avez-vous obtenu ? Quantifiez et qualifiez vos résultats<br/> Ex. : le document a été apprécié par mon tuteur et diffusé dans l'entreprise... Mon courrier a été donné en modèle car il était bien présenté... Les calculs de mon devis étaient justes... Mon tableau permet de gagner du temps dans les calculs par l'ajout de formules...</p> <p style="text-align: center;"><u>Pensez à joindre à cette fiche vos productions</u></p> |  | <p><u>Les buts, les objectifs, les intentions, les motifs donnent sens à l'activité</u></p> <p>Quand je réalise telle activité...<br/> Qu'est-ce que je cherche à faire... ?<br/> Qu'est-ce que je souhaite faire ?<br/> Qu'est-ce que je vise ?<br/> Quel est mon but ?</p> |
| 4  | Analyse de l'action menée (réussites, difficultés)   | Questions à se poser   |
| <p><u>Apport(s) professionnel(s) et personnel(s)</u></p> <p>J'ai appris à ..... ; j'ai compris pourquoi ..... ; je n'ai pas réussi à ..... car .....</p> <p>J'ai dû demander de l'aide à .....</p> <p>Je dois améliorer .....</p>  |  | <p>Qu'est-ce qui fait que c'est important ?</p> <p>Qu'est-ce qui m'a permis d'identifier que... ?</p> <p>Qu'est-ce que je pense de cette activité ?</p> <p>Quel ressenti ai-je à ce moment précis ?</p>  |
| 5  | Décrivez votre compétence  | Questions à se poser   |
| <p><u>Apprentissages en termes de Compétences, de situations professionnelles rencontrées, de techniques et de savoirs mobilisés</u></p> <p>Que vous a apporté la réalisation de cette activité au niveau professionnel (ex : meilleure connaissance du logiciel Excel...) mais aussi au niveau personnel (ex : patience, confiance en soi...)?</p>  |  | <p><u>Les questions suivantes visent les savoirs mobilisés dans l'activité</u></p> <p>Qu'est-ce qui fait que je dis/fais cela ?</p> <p>Sur quoi je me base pour ?</p> <p>À quoi je reconnais que ?</p>   |

**DOCUMENT  
DE TRAVAIL**

# ANNEXE : GUIDE POUR REMPLIR UNE SITUATION PROFESSIONNELLE DANS CERISE-PRO

## 1- Le contexte de réalisation de la situation professionnelle :

- a. Description du cadre (l'organisation, le service)  
Organisation : entreprise dans laquelle vous effectuez la tâche  
Service : service auquel vous êtes rattaché (indiquez de qui vous dépendez)  
Positionnement de l'élève : quel poste occupez-vous ?
- b. Description des tâches demandées, les résultats attendus  
Tâches demandées : saisir le travail (note, courrier, message téléphonique, commande....)  
Résultats attendus : résultat obtenu à la fin de la mission

### Exemples :

1- Je suis stagiaire dans l'entreprise..... sous la responsabilité de M..... au sein du service.....

Cette entreprise a pour activité :.....

Je suis chargé de .....

2- M....., responsable de....., dans l'entreprise..... spécialisée dans....., m'a confié, en tant que ..... la réalisation de .....

3- Dans le service..... de l'entreprise....., grossiste en ..... M..... m'a chargé de réaliser..... J'occupe le poste de .....

4- J'ai intégré l'entreprise..... sous la direction de M..... dans le service..... Je dois.....

5- Je suis affecté au service..... de l'entreprise..... sous les ordres de..... J'ai pour mission en tant qu'assistant de .....

6- Je suis en stage au secrétariat de l'entreprise..... sous la tutelle de M..... Cette entreprise fabrique..... dans le nord de la France. Je suis chargé de .....

## 2- Les conditions de réalisation de la situation professionnelle :

- a. Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- b. La réalisation : démarche, choix, décisions, essais
- c. Traitement : les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus

DOCUMENT  
DE TRAVAIL

Exemples de moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources :

Moyens à disposition : documents, notes, catalogues, fichiers.....

Outils à disposition : ordinateur, téléphone, photocopieur, INTERNET.....

Délais : 3 jours, ½ journée, 2 h.....

Personnes ressources : professeurs, tuteurs, comptable, secrétaire.....

Exemple :

Je dispose de :

- notes d'information, d'un planning, de consignes, de dossiers, d'une messagerie, d'un modèle de document, de chartes, de documents commerciaux.....

Je travaille sur poste informatique sur Word.

Je dois réaliser mon travail en 1 heure.

Mme ROQUES me donne des informations, des consignes, des notes.

Exemple pour la réalisation :

Expliquez les **étapes nécessaires** pour réaliser l'activité.

Exemples :

J'ai commencé par lire les documents et les consignes et j'ai complété la liste des tâches.

À l'aide de la note de M..... et de ....., j'ai rédigé un courrier.

J'ai recherché les coordonnées de ..... Sur Word, j'ai saisi la lettre puis je l'ai mise en forme en respectant la charte graphique de l'entreprise.

J'ai contrôlé mon travail. J'ai enregistré le courrier à envoyer et déposé la lettre dans la corbeille « à poster ».

Exemple pour le traitement :

Il faut noter dans cette partie si vous avez dû faire face à des incidents, des imprévus qui ont compliqué la tâche.

Par exemple : annulation d'un rendez vous, indisponibilité d'une personne, perte d'un document.....

**DOCUMENT  
DE TRAVAIL**

### 3- Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions attendus :

Exemples :

J'ai saisi une commande sur EBP. Je l'ai imprimée et j'ai préparé l'envoi au client.

J'ai rédigé une lettre. Je l'ai transmise à Mme..... par mail.

J'ai préparé un message téléphonique.

J'ai assisté à une réunion et pris des notes afin de rédiger un compte rendu.

J'ai sauvegardé mon travail au format Pdf.

J'ai préparé le courrier à poster.

J'ai réalisé un tableau de comparaison d'offres et sélectionné le fournisseur le plus intéressant.

J'ai transmis des informations à mon supérieur hiérarchique.

J'ai répondu au téléphone.

**4- Analyse de l'action menée (réussites, difficultés) :**

Il faut recenser vos réussites et difficultés éprouvées pour mener à bien la mission.

Exemples :

J'ai réussi totalement, partiellement, avec l'aide de M....., en autonomie.....  
les travaux demandés.

J'ai eu des difficultés pour comprendre le travail. J'ai demandé l'aide du professeur.  
M..... m'a aidé pour rechercher l'information.

Je n'ai pas terminé mon travail par manque de temps, d'organisation.

Ce travail m'a permis de revoir le classement.

J'ai revu les règles orthographiques et grammaticales.

J'ai mieux compris la procédure en réalisant le travail sur EBP.

**5- Décrivez votre compétence :**

Il ne faut pas recopier la compétence. Il faut décrire avec vos mots ce que vous pensez être capable de faire.

Exemples :

Je suis capable d'organiser une réunion.

Je suis capable de mettre à jour un fichier clients.

Je suis capable d'archiver mes documents.

Je suis capable de rédiger une lettre de réclamation.

Je suis capable de passer commande au fournisseur.

Je suis capable de relancer les clients.

Je suis capable de compléter un contrat de travail.

**6- Fichiers associés à cette situation professionnelle :**

Les fichiers doivent être sauvegardés au format Pdf.

Les noms de fichiers respecteront la charte donnée.

Ils seront archivés suivant l'arborescence (voir TP GED)

**DOCUMENT  
DE TRAVAIL**