

2 – SUIVI DES PFMP

(Activités effectivement pratiquées pendant la période)

Pôle 1 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

L'assistant à la gestion des organisations veille au bon déroulement des échanges avec les clients, les usagers et les adhérents de l'organisation dans le cadre de la mise à disposition de biens et de services, marchands ou non marchands. Il s'inscrit dans la démarche commerciale de l'organisation par les activités d'accueil, de prise en charge et de suivi des demandes des clients, usagers ou adhérents de l'organisation. Au-delà du contact avec ces derniers, il assure le traitement des opérations administratives et de gestion de leurs demandes et participe au suivi de l'activité. Il participe également à la mise à jour du système d'information en lien avec la relation « client ». Par l'ensemble de ces activités, il contribue ainsi à l'image de l'organisation.

1.1. PREPARATION ET PRISE EN CHARGE DE LA RELATION AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU L'ADHERENT

- Accueil et renseignement
- Prise en charge de la demande
- Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation
- Assistance et suivi des opérations de prospection

1.2. TRAITEMENT DES OPERATIONS ADMINISTRATIVES ET DE GESTION LIEES AUX RELATIONS AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU L'ADHERENT

- Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
- Traitement de la livraison et de la facturation
- Traitement des encaissements
- Traitement des réclamations et des litiges

1.3. ACTUALISATION DU SYSTEME D'INFORMATION EN LIEN AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU L'ADHERENT

- Mise à jour des dossiers
- Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »
- Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux
- Mise à jour des données du site internet de l'organisation

Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

L'assistant à la gestion des organisations exerce une activité support à celle de production de biens ou de services marchands ou non marchands. Il assure ainsi la partie administrative des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires, qu'ils soient communs à toutes les organisations ou spécifiques selon le secteur professionnel. Il est associé au suivi financier de l'activité de l'organisation ainsi qu'à la gestion opérationnelle des espaces de travail. Il prend en compte la dématérialisation de son environnement de travail tant dans ses relations avec les fournisseurs et autres partenaires, que dans la gestion des ressources.

2.1. SUIVI ADMINISTRATIF DE L'ACTIVITE DE PRODUCTION

- Suivi des approvisionnements et des stocks
- Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service
- Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet

2.2. SUIVI FINANCIER DE L'ACTIVITE DE PRODUCTION

- Suivi des décaissements
- Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers
- Préparation de la déclaration de TVA

2.3. GESTION OPERATIONNELLE DES ESPACES (PHYSIQUES ET VIRTUELS) DE TRAVAIL

- Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- Gestion des petites fournitures et consommables
- Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)
- Organisation des réunions en présentiel ou à distance
- Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)

Pôle 3 – Administration du personnel

L'assistant à la gestion des organisations apporte un soutien opérationnel à son supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines en matière d'administration du personnel. Ses missions consistent à suivre au quotidien les opérations courantes relatives au personnel en conformité avec la législation et dans le respect des délais impartis et des consignes fixées, en particulier celles relatives à la gestion de la paie et aux relations sociales. L'exercice des activités relevant de ce pôle s'organise dans le respect de la confidentialité, des exigences de loyauté et d'éthique professionnelles liées au poste.

3.1. SUIVI DE LA CARRIERE DU PERSONNEL

- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels
- Tenue des dossiers des personnels
- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle

3.2. SUIVI ORGANISATIONNEL ET FINANCIER DE L'ACTIVITE DU PERSONNEL

- Suivi des temps de travail des personnels
- Préparation et suivi des déplacements des personnels
- Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales

3.3. PARTICIPATION A L'ACTIVITE SOCIALE DE L'ORGANISATION

- Communication des informations sociales à destination des personnels
- Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles
- Mise à jour de tableaux de bord sociaux

3. ÉVALUATION (1 CROIX PAR ITEM)

● Le stagiaire est capable d'interagir à l'oral en contexte professionnel

Adapte sa manière de communiquer aux enjeux des interactions	Commentaire
Interagit dans des situations variées et/ou complexes	
Interagit dans des situations courantes	
Communique partiellement en situation de face à face	

● Le stagiaire est capable d'interagir à l'écrit en contexte professionnel

Produit des écrits structurés et adaptés à la variabilité des situations.	Commentaire
Rédige les écrits nécessaires à son activité courante et contrôle leur recevabilité	
Rédige des documents relatifs à son activité	
Identifie les éléments clés d'un écrit informatif court en lien avec son activité	

● Le stagiaire est capable de prendre en compte les codes sociaux en contexte professionnel

Assure l'adaptation aux différentes usages, y compris implicites	Commentaire
Met en œuvre les conventions dans toutes les situations liées aux activités confiées	
Applique les conventions en usage dans son environnement professionnel	
Identifie les conventions élémentaires liés à son environnement professionnel	

● Le stagiaire est capable de hiérarchiser des priorités

Anticipe, organise et réajuste son activité	Commentaire
Adapte son organisation aux exigences d'une situation	
Réalise son activité conformément à l'organisation prévue	
Applique partiellement l'organisation prévue pour son activité	

● Le stagiaire est capable de travailler en équipe

Fait des propositions et peut varier sa place dans le groupe	Commentaire
Prend en compte les avis des membres du groupe	
Situe le rôle des participants et sa position dans le groupe	
Identifie les modalités de fonctionnement d'un groupe	

● Le stagiaire est capable de prendre en compte les aspects réglementaires et procéduraux

Assure et contrôle la conformité des procédures et contraintes réglementaires dans son activité.	Commentaire
Intègre l'ensemble des procédures et contraintes réglementaires dans son activité	
Applique les consignes et procédures liées à son activité	
Applique partiellement les consignes et procédures liées à son activité	

Bilan du tuteur¹

Identification des points forts du stagiaire :

Identification des axes de progrès du stagiaire :

Appréciation générale à l'issue de la période :

Nom et signature du tuteur

¹ Le compte rendu du tuteur, réalisé en concertation avec le professeur/formateur en charge du suivi consiste à formuler les points forts, les axes de progrès et une appréciation générale pour permettre au stagiaire ou apprenti de progresser. ([extrait du référentiel d'évaluation](#))