



LIVRET DE SUIVI

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ASSISTANCE A LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITES

Lycée Raymond Naves

139 route d'Albi BP 52143

31018 TOULOUSE CEDEX 2

Tél : 05 34 25 30 00 Fax : 05 34 25 30 27

<http://raymond-naves.entmip.fr>

LIVRET DE SUIVI

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL AGORA

PREAMBULE

Les équipes pédagogiques de la section professionnelle vous remercient de votre collaboration grâce à laquelle nos élèves peuvent après deux années en section professionnelle s'immerger à nouveau dans la réalité du monde professionnel et accomplir certaines tâches.

Les PFMP font partie intégrante de la formation des élèves.

La filière baccalauréat professionnel regroupe tous les métiers qui interviennent dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les entreprises : traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation des clients. Elle répond aux enjeux de l'évolution des métiers du secteur (compétences d'adaptation, renforcement des normes et réglementations, disparition des frontières entre le front-office et le back-office, la révolution numérique).

Les élèves doivent être capables de **gérer les relations avec les clients, les usagers et les adhérents.**

A ce titre, le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossier, devis, commandes livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges...

Les élèves doivent être capables **d'organiser et suivre l'activité de production.**

A ce titre, le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production et en aval de l'activité productive de l'organisation : opérations de trésorerie, déclaration de TVA.....

Enfin, les élèves doivent être capables **d'administrer le personnel.**

A ce titre, le titulaire du baccalauréat professionnel AGOrA assure contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels, il assure la gestion des contrats de travail. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière....

CE LIVRET VA VOUS PERMETTRE DE :

- **prendre connaissance des objectifs** de la formation de l'élève et du travail à réaliser par celui-ci,
- **noter sur le tableau récapitulatif tout retard et absence** de l'élève. Durant les périodes de formation, l'élève doit se montrer assidu et ponctuel.
- **donner vos appréciations** sur les compétences et attitudes professionnelles de l'élève.

VOS CONTACTS DANS L'ETABLISSEMENT SCOLAIRE

Lycée Polyvalent RAYMOND NAVES, Section d'Enseignement Professionnel

Adresse **139 Route d'Albi – BP 52143**
Code postal **31018**
Ville **TOULOUSE cedex2**

Proviseur : **M. CARRIE**

Proviseurs Adjoints : **Mme Costes / Mme Descotes**

Conseiller Principal d'Éducation : **Mme Issaad**

☎ **05 34 25 30 26**

☎ **05 34 25 30 00**

Fax : **05 34 25 30 27**

@ : 0310040A@ac-toulouse.fr

VOS CORRESPONDANTS :

Directrice Déléguée **Mme Floret**
aux Formations Professionnelles
et Technologiques

Assistant **M. Pujol**

☎ **05 34 25 30 33**

@ helene.floret1@ac-toulouse.fr

☎ **05 31 08 68 92**

@ cdt.assitant@ac-toulouse.fr

ENGAGEMENT DE L'ÉLÈVE STAGIAIRE



**CHARTRE SIGNÉE PAR L'ÉLÈVE
AVANT SON DÉPART EN PFMP**

En tant que stagiaire je m'engage à respecter le règlement intérieur de l'entreprise ou l'organisation qui m'accueille à savoir :

- ▶ Les horaires qui sont notés dans la convention
- ▶ La présence au travail
- ▶ La justification des retards
- ▶ La discipline au travail
- ▶ Les règles d'hygiène et de sécurité
- ▶ Avoir une attitude calme, courtoise et sociable
- ▶ Avoir une tenue vestimentaire adaptée
- ▶ Apporter le plus grand soin aux travaux et aux documents qui me seront confiés (respecter la confidentialité)

Signature de l'élève stagiaire précédée de la date et la mention « Lu et approuvé »

VOTRE RÔLE DE TUTEUR

Vous devrez compléter un dossier **COMPTE RENDU D'ÉVALUATION** avec l'aide du professeur référent.

Il vous sera présenté lors de la visite du professeur référent (celui pourra aussi vous l'envoyer par mail afin de préparer sa visite).

Son contenu :

- 1 L'attestation de formation en milieu professionnel
- 2 La fiche de présence (contrôle des absences)
- 3 Le compte rendu des activités réalisées en milieu professionnel
- 4 Les grilles d'évaluation des compétences et attitudes professionnelles

Le rôle du professeur référent de l'élève :

Il est chargé d'effectuer le suivi du stage.

1^{ère} étape : le professeur s'assure de l'installation de l'élève dans l'entreprise d'accueil par téléphone et fixe la date de visite au sein de l'entreprise.

2^{ème} étape : le professeur rend visite à l'élève sur le lieu de formation afin d'assurer en collaboration avec le tuteur professionnel le suivi de la formation et une évaluation dans le cadre de l'examen.

Ce dossier COMPTE RENDU D'ÉVALUATION pourra être récupéré par le professeur référent ou envoyé par mail à la Directrice Déléguée aux Formations Professionnelles et Technologiques Madame FLORET : cdt.asssitant@ac-toulouse.fr ou par Fax : 05 34 25 30 27.

PARCOURS BACCALAUREAT PROFESSIONNEL TERTIAIRE 3 ANS

SECONDE PROFESSIONNELLE
(1^{ère} année Bac professionnel)

**Période de Formation en Milieu Professionnel
(PFMP)**

06 semaines

**Certification
intermédiaire**

**BEP Métiers des
Services
Administratifs**

(MSA)

PREMIERE BAC PROFESSIONNEL
(2^{ème} année Bac professionnel)

PFMP

08 semaines

TERMINALE BAC PROFESSIONNEL
(3^{ème} année Bac professionnel)

PFMP

08 semaines

BTS TERTIAIRE :

- Support à l'action managériale (ex AM)
- Comptabilité gestion
- Gestion de la PME
- Assurance
- Banque conseiller de clientèle...

**Contrat de
professionnalisation**

Ou

VIE ACTIVE

REGLEMENT DE L'EXAMEN

BAC PRO GESTION ADMINISTRATION

Matières	Nature de l'épreuve	Durée	Coefficient
Etude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production	Ecrite	3h30	4
Economie droit	Ecrite	2h	1
Mathématiques	CCF écrit	-	1
Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	CCF	-	4
Administration du personnel	CCF	-	3
PSE	Ecrite	2h	1
Français	Ecrite	2h30	2,5
Histoire Géographie	Ecrite	2h	2,5
Arts appliqués	CCF	-	1
EPS	CCF	-	1
LV1	CCF oral	20 min	2
LV2	CCF oral	20 min	2

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante de l'acquisition des compétences propres au diplôme et, à ce titre, doit être en interaction avec la formation délivrée en centre de formation.

Les périodes de formation en entreprise doivent permettre au candidat :

- **De découvrir** les réalités professionnelles des métiers de la relation aux clients et aux usagers, et les exigences de la formation ;
- **D'acquérir** des compétences professionnelles : savoirs et savoir-faire ;
- **De développer** des qualités de savoir être telles que la présentation soignée, le sens de l'esthétique, le sens de la relation, la capacité d'écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité, le goût de l'action, l'adaptabilité à des situations diverses... ;
- **D'appréhender** l'environnement professionnel :

L'évaluation générale porte sur les points suivants :

- l'adaptation au contexte professionnel et le respect des codes de l'organisation,
- l'intérêt porté à l'activité de l'organisation,
- l'intégration à l'organisation,
- la qualité des activités réalisées,
- la cohérence des résultats obtenus,
- la qualité d'expression professionnelle,
- la capacité à rendre compte.

Les entreprises formatrices peuvent être de différentes natures :

- ➔ les entreprises d'artisanat,
- ➔ les commerces,
- ➔ les TPE, les PME-PMI, les ETI, les GE
- ➔ les collectivités territoriales et les administrations
- ➔ les associations.

Les entreprises formatrices doivent permettre aux jeunes de développer et d'acquérir les compétences **correspondant au niveau d'exigence du diplôme** à partir des activités décrites dans la fiche de suivi des PFMP et de la liste des documents exploitables par le stagiaire (pages suivantes).

OBJECTIFS SPECIFIQUES DE LA CLASSE DE TERMINALE AGORA

Cette séquence en entreprise doit permettre à l'élève stagiaire de :

- mettre en œuvre les acquis scolaires au service de l'entreprise,

Gestion des relations avec les clients

Préparation et prise en charge de la relation avec le client, traitement des opérations administratives et de gestion, actualisation du système d'information...

Organisation et suivi de l'activité de production

Suivi administratif de la production, suivi financier, gestion opérationnelle des espaces de travail...

Administration du personnel

Suivi de la carrière du personnel, suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel, participation à l'activité sociale de l'organisation...

- de démarrer sa formation professionnelle grâce aux techniques et aux moyens propres à son lieu de stage,
- d'évoluer et de s'intégrer dans l'espace relationnel de l'entreprise,
- de faire preuve d'adaptabilité tant en ce qui concerne les méthodes de travail que les exigences de la vie en milieu professionnel,

LISTE DE DOCUMENTS EXPLOITABLES PAR DES STAGIAIRES EN PFMP

Service	Documents pouvant être exploités pour la réalisation de scénarii	
Direction des Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme de l'entreprise - Règlement intérieur - Plannings de fonctionnement interne - Documents de liaison avec le Comité d'Entreprise - Documents relatifs aux représentants du personnel - Notes de service ou d'information - Note d'instructions – Fiches d'appel téléphoniques ou Fiches techniques - Comptes rendu de réunions 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de travail intérimaire - Contrat de travail salarié - Profil de poste (pour 1 emploi spécifique lié à la production ou à la prestation) - Lettre d'embauche liée au profil de poste - Lettres types de licenciement (quelques exemples) - Avis de sanction - Déclaration d'accident du travail - Planning des congés - Planning de suivi des absences journalières - Contrat de franchise
Service Achats	<ul style="list-style-type: none"> - Commande fournisseur - Bon de livraison – Facture – Mode de règlement (traite – chèque – billet à ordre, etc.) 	
Service Commercial	<ul style="list-style-type: none"> - Plannings prévisionnels - Cadencier des commandes – État des stocks - Commande client par lettre – Fax ou courriel - Confirmation de commande par lettre – Fax ou courriel - Lettre circulaire – lettre publicitaire - Brochure publicitaire - Flyers - Bon de préparation ou bon de réparation (SAV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Catalogue de produits et grille tarifaire - Inventaire des stocks - Semainier de commandes téléphoniques - Commande des produits du personnel - Fiche de commande client - Fiche d'intervention auprès des clients - Notes de frais préalable à déplacement - Liste d'appel clients pour les commandes par Télévente
Service Qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Normes IFS - Fixation des DLC 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de réglementation sur la sécurité ou fiches techniques d'utilisation ou de mise en place du produit

		(mises en garde)
Service Transport Logistique	<ul style="list-style-type: none"> - Bon de livraison - Planning de répartition des déplacements par zone géographique - Facture 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche transporteur - Note de frais commerciaux - Contrat de transport
Service comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> - Bons de commande – Bons de livraison - Factures – Règlement 	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux – Balance - Documents de synthèse

Informations « Tuteur » : Tableau synthétique représentatif présentant des exemples de documents réels d'entreprise, par service, pouvant être vus, transmis et exploités par des élèves de Bac Pro AGOrA dans le cadre de leur formation.