



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATION

La compétence et son évaluation

Lycée BASCAN RAMBOUILLET

IEN Economie-gestion Filière Administrative
Académie de Versailles

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

GESTION ADMINISTRATION

Déroulé de la formation :

- 1. Introduction
- 2. Notion de compétence :
 - Points de repères historiques
 - Définition de la compétence
 - L'évaluation de la compétence
- 3. L'évaluation d'une compétence en situation de travail
- 4. Mise en situation, travaux en ateliers
- 5. Restitution
- 6. Questions diverses

Intervention de Sylvie GILLODTS

Psychosociologue du travail

Inférer la compétence à partir de la description d'une
activité de travail

La notion de compétence : points de repère historiques

- ▶ **Du moyen-âge au 18^{ème} siècle** : *les métiers*, leur autonomie, et leur maîtrise, sont régis par des corporations, et les règles du compagnonnage.
- ▶ **A partir du 18^{ème} siècle** : développement des manufactures
- ▶ **A partir du 19^{ème} siècle** : développement de l'ingénierie
- ▶ **A partir du 20^{ème} siècle** : développement de l'organisation scientifique du travail : les concepts de *postes et d'emplois* se substituent progressivement à celui de métier.
- ▶ **Jusque dans les années 70**, avec l'avènement de procédures de production en grande série, et des modes opératoires standardisés, la notion de *qualification* domine le monde du travail.
- ▶ **A la fin des années 70**, l'organisation du travail évolue vers des modes plus participatifs, une recherche de personnel de plus en plus polyvalent, flexible, responsable, mobile, outre ses savoir-faire strictement techniques : *la notion de compétence* prend le pas sur celle de qualification.

La notion de compétence : points de repère scientifiques

- ▶ **La psychologie** : s'intéresse aux variables personnelles du comportement, aux différenciations interindividuelles, et donc aborde la compétence du point de vue du potentiel d'adaptation de chaque individu à la formation ou à l'emploi.
- ▶ **La sociologie** : produit des études sur l'emploi, la rémunération, la division du travail, les changements techniques et organisationnels, les postes de travail. Elle avance l'idée que la compétence ne peut exister sans reconnaissance sociale.
- ▶ **L'ergonomie** (Cf. Maurice De Montmollin) : introduit le terme pour expliquer les conduites professionnelles. L'analyse des compétences apparaît ici dans une perspective d'amélioration des conditions de travail, de recherche d'efficacité et d'efficience.
- ▶ **En éducation et en formation** : la compétence renvoie aux aptitudes, aux capacités et aux habiletés. Les aptitudes sont la marque de l'individuel et du psychologique, les capacités et habiletés marquent, elles, les influences du milieu, et entre autres : les influences scolaires et des apprentissages en général.

La notion de compétence :

points de repère terminologiques

- ▶ Un terme **polysémique**
- ▶ Issu du latin « competentia » = juste rapport = être pertinent.
Etymologiquement, il renvoie au juridique, à l'aptitude reconnue légalement à une autorité publique de faire tel ou tel acte dans des conditions déterminées. Par extension, Il se réfère donc au « pouvoir d'agir ».
- ▶ Quelques contributeurs à la définition du mot : M. de Montmollin, P. Perrenoud, G. Malglaive, L. Vygotski, F. Minet, P. Zarifian, G. Le Boterf (...)
- ▶ Selon Guy Le Boterf :
On reconnaîtra qu'une personne sait agir avec compétence si elle sait :
 - Combiner et mobiliser un ensemble de ressources pertinentes
 - ...pour réaliser dans un contexte particulier, des activités professionnelles, selon certaines exigences professionnelles
 - ...afin de produire des résultats (services, produits) satisfaisant à certains critères de performance pour un destinataire.
 - La compétence serait donc un « **savoir agir reconnu** ».

D'après : Le Boterf G., De la compétence, essai sur un attracteur étrange, Editions d'organisation, Paris, 1995

La notion de compétence : points de repère terminologiques (2)

Guy Le Boterf distingue plusieurs types de compétences, ou encore de « ressources » :

- **les savoirs théoriques** (savoir comprendre, savoir interpréter)
- **les savoirs procéduraux** (savoir comment procéder)
- **les savoir-faire procéduraux** (savoir procéder, savoir opérer)
- **les savoir-faire expérientiels** (savoir y faire, savoir opérer)
- **les savoir-faire sociaux** (savoir se comporter, savoir se conduire)
- **les savoir-faire cognitifs** (savoir traiter de l'information, raisonner, nommer ce que l'on fait, apprendre)

D'une définition de la compétence à l'autre...(1)

- ▶ La compétence n'est pas uniquement liée à la personne qui la mobilise mais elle la **singularise**.
- ▶ La compétence est **structurée et composite**. Elle consiste en une articulation (et non une compilation) de différentes composantes : des savoirs, des savoir-faire, des comportements et savoir-être, des savoirs cognitifs (...)
- ▶ La compétence est **apprise** et non pérenne.
- ▶ la compétence n'existe pas en soi : elle est référée à **un contexte**, à des situations (souvent professionnelles).
- ▶ La compétence suppose **l'action** (de résolution de problèmes, notamment).
- ▶ la compétence se situe dans l'action réussie : en tant que telle, elle **ne s'observe pas. Ce sont ses manifestations que l'on observe dans l'activité**, autrement dit : son résultat.

D'une définition de la compétence à l'autre...(2)

En conclusion :

- ▶ une conceptualisation inachevée
- ▶ la motivation du sujet : une dimension occultée
- ▶ une résistance à l'analyse : un individu peut être compétent et « faire », sans savoir, ni savoir dire, comment il s'y prend pour faire.

Par conséquent :

- ▶ quelle reconnaissance, et par là-même quelles évaluation et validation de la compétence possibles?
- ▶ quelles limites intrinsèques aux référentiels : comment peuvent-ils décrire des réalités aussi complexes?

Evaluer la compétence : points de repère méthodologiques (1)

- ▶ Evaluer la compétence , c'est porter un **jugement** qui repose sur des **observations** relatives :
 - au **résultat de l'activité**, au regard de **critères de performance**
 - à la **façon de faire** de l'intéressé, au regard de **critères de conformité par rapport à des normes établies**
- ▶ Evaluer la compétence, ce serait, de manière pragmatique :
 - Analyser le **travail prescrit**
 - Associer le travail prescrit à des **critères** d'exigence à prendre en compte
 - Décliner ces critères en **indicateurs**
 - Analyser le **travail réel** (en favorisant l'explicitation)
 - Etablir le **différentiel** entre travail prescrit et travail réel : en évaluant la pertinence des pratiques de la personne par rapport aux critères de réalisation prédéfinis, et en évaluant la nature des ressources mobilisées pour agir.
 - Qualifier / quantifier cet écart en s'appuyant sur des **échelles de compétences**

Evaluer la compétence : points de repère méthodologiques (2)

Cf. Gérard F.M. BIEF de Louvain la Neuve, Evaluer des compétences, Guide pratique, De Boeck, Bruxelles, 2009)

Cf. Roegiers, l'école et l'évaluation, De Boeck, Bruxelles, 2004)

- CRITERE =**
- Caractère, principe, élément auquel on se réfère pour juger.
 - **Général**
 - **Abstrait**

- INDICATEUR =**
- outil d'évaluation, de mesure
 - **Contextualisé** (lié à une situation)
 - **Concret** (observable)

Proposition d'échelle de niveau de maîtrise d'un critère :

- **Maîtrise maximale** : l'élève maîtrise le critère à un excellent niveau
- **Maîtrise minimale ou suffisante** : la maîtrise n'est pas optimale, mais l'élève montre qu'il maîtrise « suffisamment » le critère, à condition de lui avoir donné 3 occasions indépendantes de le vérifier, et qu'il ait réussi dans 2 cas sur les 3 (règle des 2/3).
- **Maîtrise partielle** : l'élève montre qu'il maîtrise certaines choses, mais de manière insuffisante
- **Aucune maîtrise**

Evaluer la compétence : points de repère méthodologiques (3)

Traduire les niveaux de maîtrise des différents critères en notes selon la règle des $\frac{3}{4}$

- La note, associée aux différents niveaux de maîtrise des critères, n'est qu'une manière de traduire le niveau de maîtrise de la compétence par l'élève, et n'a d'intérêt que dans une visée certificative.
- **La note attribuée aux critères minimaux (ou « suffisants ») doit représenter au moins les $\frac{3}{4}$ des points de l'ensemble.**
- Proposition d'échelle et de barème associé :

Maîtrise maximale	Maîtrise minimale	Maîtrise partielle	Aucune maîtrise
5	4	2	0
Niveau atteint si $\frac{3}{4}$ des indicateurs sont présents.	Niveau atteint si $\frac{2}{3}$ des indicateurs sont présents.	Niveau atteint si $\frac{1}{3}$ des indicateurs est présent.	Niveau atteint si moins d' $\frac{1}{3}$ des indicateurs est présent.

Evaluer la compétence : illustration (1)

EXTRAIT D'UN LIVRET DE VALIDATION DES ACQUIS D'EXPÉRIENCE :
LE CAS DE SOPHIE, ASSISTANTE DE DIRECTION, DANS UNE
ENTREPRISE INDUSTRIELLE INTERNATIONALE DE FABRICATION DE PRODUITS COSMÉTIQUES

1. La description du travail réel :

Assister administrativement les départements achats-logistique et commercial

L'assistanat de deux départements demande beaucoup d'organisation car je dois répondre aux attentes de chacun de mes Directeurs et de leur département.

Tâches communes aux deux départements :

Je gère l'agenda de mes deux Directeurs. Je peux accepter, modifier ou annuler les réunions.

Je commande les fournitures de bureau.

Après demande par téléphone ou par mail des personnes des départements, je fais une liste des besoins et effectue la commande sur Internet auprès du fournisseur référencé. À réception de la commande, je vérifie et adresse le bon de livraison à l'assistante en charge du dossier.

Je mets à jour les documents des départements à chaque modification de ceux-ci. Après validation je les insère dans notre base de gestion documentaire électronique « GED ».

Je m'occupe des abonnements et réabonnements. Pour ce faire je contacte le fournisseur, lui demande un devis et en fonction du prix adresse le bon de commande. Lors de hausse de prix, je négocie auprès du fournisseur. J'effectue également la demande d'engagement de dépense dans SAP.

J'effectue les réservations de déplacements (pour exemple : 107 en 2010 et 80 en 2011), de billets de voitures et d'hôtels pour l'ensemble des personnes des départements.

Elles m'informent de leur souhait par mail. Je recherche les horaires d'avion ou de train et les leur soumet.

Après acceptation, je lance la demande dans le pro-logiciel Ulysse qui la transfère automatiquement à l'agence de billetterie référencée. Concernant les demandes de voitures et d'hôtels, je réserve sur Internet via le site des prestataires. Je leur transfère ensuite tous les documents de réservation.

Evaluer la compétence : illustration (1)

Département Achats-Logistique

Chaque début d'année je fais un point avec mon Directeur afin de déterminer les réunions qui seront conservées, modifiées ou ajoutées pour l'ensemble du département.

Après ce bilan, je les planifie pour toute l'année et réserve les salles.

Département Commercial

J'assure le suivi des contrats de confidentialité pour le département Commercial, les insère dans la GED.

Pour parvenir à suivre le circuit de signature, j'ai mis en place un tableau (Annexe 8).

J'ai en charge l'organisation des salons pour le département Commercial (ce point fait l'objet d'une activité « Salon Barcelone » dans le dossier).

J'organise les repas commerciaux au sein de la société. Mon Directeur m'indique le nombre de personnes et la date de leur venue. J'élabore un menu et lui soumetts. Après validation de sa part, je contacte le service de restauration de l'entreprise, leur transmets ma demande et leur demande un devis (Annexes 9 & 10). Après retour de celui-ci j'engage la demande de dépense. Le jour de la prestation je vérifie que tout se déroule correctement.

Evaluer la compétence : illustration (2)

► L'ANALYSE DU TRAVAIL, AU REGARD D'UNE DEMARCHE DE RECONNAISSANCE DES COMPETENCES ...

Ce que SOPHIE doit connaître (plutôt descriptible par des noms) Quels « savoirs » ?	Ce que SOPHIE doit savoir faire (plutôt descriptible par des verbes) Quels « savoir-faire » ?	Les « attitudes professionnelles » dont SOPHIE doit faire preuve (plutôt descriptibles par des adjectifs) Quels « savoir-être » ?
Le mode de fonctionnement des deux départements (listes de réunions) Le réseau des professionnels de l'hébergement et le descriptif de leurs prestations Le réseau des professionnels de la location de véhicules et le descriptif de leurs prestations Dates et lieux des salons Liste des abonnements Besoins en fournitures Le périmètre de sa propre activité Son positionnement dans l'organisation Fonctionnement des logiciels ... (...)	Planifier des réunions Gérer un agenda Communiquer par écrit et par oral en vue de réservations, notamment Gérer des commandes Gérer une base de données documentaires Assurer la permanence des Relations intra-département Utiliser différents outils bureautiques Utiliser différents logiciels Parler l'anglais Définir des priorités (...)	Organisée Méthodique Discrète Réactive Disponible Facilitatrice des relations interpersonnelles (...)

Evaluer la compétence : illustration (3)

► L'ANALYSE DU TRAVAIL AU REGARD D'UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION DES COMPETENCES

2. La description du travail prescrit : étude du référentiel et des compétences convoquées

Classe 2.1. Gestion administrative courante du personnel 2.1.3. PRÉPARATION ET SUIVI DES DÉPLACEMENTS DU PERSONNEL

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
- La documentation juridique et sociale - Les procédures et formalités internes de déplacements - Le planning des déplacements, voyages : nombre de personnes, lieux, dates, heures - Le budget de déplacement - Les consignes en matière de catégories de prestations et de montants autorisés - Les informations administratives et sanitaires - La documentation : horaires, tarifs, plan d'accès, listes de prestataires de services, catalogues - Les documents administratifs : ordre de mission, bordereau de réservation de véhicule, demande d'avance de trésorerie, état de frais, bordereau de transmission - Les pièces justificatives du déplacement : titres de transport, notes et factures - La liste des prestataires partenaires - Un environnement numérique de travail de type PGI	Savoirs de gestion et savoirs technologiques - Les coûts des déplacements - La gestion des déplacements professionnels - Les procédures de gestion des déplacements - Les outils et les moyens de recherche en ligne - Les outils et services de repérage et de calcul d'itinéraires Savoirs juridiques et économiques - Les contrats de prestation de services : hébergement et transport	Complexité - Comparaison de tarifs de transport - Comparaison de prestataires - Sélections de modes de transport, de prestataires - Réservation à l'étranger - Organisation d'un circuit - Application de remboursements plafonnés - Évaluation du coût d'un séjour facturé en euros ou en devises
		Aléas - Traitement d'un dossier incomplet - Annulation ou report d'un voyage - Traitements d'incidents de transport
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Préparer et contrôler des déplacements	Efficacité du suivi des déplacements	Les réservations, les dossiers préparatoires et les contrôles des déplacements sont réalisés.

Evaluer la compétence : illustration (3)

3. Identification des indicateurs permettant d'attester une maîtrise suffisante de chaque compétence (au regard des critères proposés)

Points clés à définir:

- ▶ Le critère (général et abstrait) « Efficacité et suivi des déplacements », se traduit par les différents :
 - ▶ Indicateurs (concrets, observables), et que je souhaite repérer dans le récit, la production de l'intéressé pour pouvoir attester un niveau de maîtrise « suffisant » de la compétence ...

- ▶ Liste d'indicateurs, inspirés de la page du référentiel ci-dessus

Exemple :

1. Utilise une procédure de gestion des frais de déplacement
 2. Identifie la liste des partenaires prestataires
 3. Travaille à partir d'un environnement numérique dédié
 4. Sélectionne les modes de transport pertinents
- (...)

Evaluer la compétence : illustration (3)

4. **Déduction des niveaux de maîtrise** supérieur et inférieurs

5. A partir de l'écrit, **identification de traces relatives aux indicateurs** précédemment choisis, et corollairement, identification de traces manquantes. Soit :

Indicateur 1 vérifié

Indicateur 2 : information incomplète

Indicateur 3 vérifié

Indicateur 4 vérifié

6. **Positionnement de l'apprenante sur l'échelle** de maîtrise de compétence retenue au moment T de l'évaluation

Maîtrise maximale	Maîtrise minimale	Maîtrise partielle	Aucune maîtrise
5	4	2	0
Niveau atteint si les $\frac{3}{4}$ des indicateurs sont présents.	Niveau atteint si les $\frac{2}{3}$ des indicateurs sont présents.	Niveau atteint si $\frac{1}{3}$ des indicateurs est présent.	Niveau atteint si moins d' $\frac{1}{3}$ des indicateurs est présent.

Dans le cas présent : $\frac{3}{4}$ des indicateurs sont présents : on peut donc considérer que Sophie justifie d'un niveau de maîtrise maximal de la compétence « Préparer et contrôler des déplacements ».

Evaluer la compétence : recueillir le matériau verbal nécessaire et suffisant

► Evaluer la compétence , c'est accompagner la **nécessaire explicitation** de l'activité, et en particulier :

- **LE SYSTÈME** dans lequel elle s'inscrit : quelle organisation, juridique, économique, humaine? Quels protagonistes, internes, externes?
- **SON OBJET** : quels objectifs? Quelles opérations? Quels changements? (...)
- **SON PROCESSUS** : quels outils? Quelles informations nécessaires? Quelles étapes? Quelles contraintes? Quelle temporalité? (...)

► 2 exemples de **guides d'entretiens** d'explicitation :

- le guide du **CERPEG** (centre de ressources pour l'enseignement professionnel en économie et gestion – académie de Versailles)
http://www.cerpeg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/aide_a_la_reflexivite.pdf
- la structure du **livret de validation des acquis de l'expérience** :
www.ac-versailles.fr/dava

POINTS DE REPERE BIBLIOGRAPHIQUES (1/2)

INFERER LA COMPETENCE A PARTIR DE LA DESCRIPTION D'ACTIVITE DE TRAVAIL :

- *Fernadu Oudet S., Organisation du travail et développement des compétences, construire la professionnalisation, L'Harmattan, Paris, 2006*
- *De Montmollin M., Savoir travailler. Le point de vue de l'ergonome., in Barbier, J.-M. (dir.) Savoirs théoriques et savoirs d'action, PUF, Paris, 1996*
- *De Montmollin M. L'analyse du travail préalable à la formation, Armand Colin Formation, Paris, 1974*
- *Guillevic C., Psychologie du travail, Nathan, Paris, 1991*
- *Malglaive G., Enseigner à des adultes, PUF, Paris, 1990*
- *Minet F., L'analyse de l'activité et la formation des compétences, L'Harmattan, Paris, 1996*
- *Perrenoud P., Brossard L., [Construire des compétences, tout un programme !](#), entrevue avec Philippe Perrenoud, Vie pédagogique, n° 112, septembre-octobre 1999, p. 16-20.*
- *Quiesse J.M., Ferré D., Rufino A., L'approche orientante : une nécessité – Tome 1, Qui plus est, Paris, 2007*
- *Le Boterf, Guy, De la compétence, essai sur un attracteur étrange, Editions d'organisations. Paris, 1995*

POINTS DE REPERE BIBLIOGRAPHIQUES (2/2)

- *Le Boterf, Guy, Compétence et navigation professionnelle, Editions d'organisation, Paris, 1997*
- *Scallon G., L'évaluation des apprentissages dans une approche par compétences, Editions de Boeck Université, Bruxelles, 2004*
- *Rapport n°2007-048 – Les livrets de compétences : nouveaux outils pour l'évaluation des acquis – IGEN – Juin 2007*
- *Gérard F-M., BIEF de Louvain la Neuve, Evaluer des compétences, Guide pratique, De Boeck, Bruxelles, 2009*
- *Roegiers, l'école et l'évaluation, Bruxelles : De Boeck, 2004*
- *Lemaitre D., Hatano M. (sous la direction de), Usages de la notion de compétence en éducation et en formation, l'Harmattan, Paris, 2007*
- *Darré S., Mouillet M.C., Compétences, Qui plus est, Paris, 2008*
- *Vermersch P., L'entretien d'explicitation, ESF éditeur, Paris, 2006*
- *Balas-Chanel A., L'Entretien d'explicitation. Accompagner l'apprenant vers la métacognition explicite, in Revue Recherches et éducation, <http://rechercheseducations.revues.org/159>, 2002*

Evaluation d'une compétence en situation de travail



Lycée des Métiers Jean MONNET Juvisy sur Orge (91)
V CADIC - B de CROZANT

1. Que voulons nous évaluer ?
2. Comment identifier la compétence à évaluer et les critères d'évaluation ?
3. Comment déterminer les indicateurs ?
4. Quand pouvons nous évaluer l'élève ?
5. A partir de quels éléments ?
6. Comment évaluer l'élève ?



Un contexte professionnel

Classe entreprise
Vente de produits culturels



Code APE : 4761Z
Siret : 33784225300018
www.monnetsarl.com
52 avenue de Gaulle
91160 Juvisy sur orge
Effectif total : 62 salariés



Scénario DDA S3 : L'achat de chocolats pour les salariés

Référentiel BAC PRO G.A. :

Pôle 1 : Gestion administrative des relations externes

1.1. GAR avec les fournisseurs

1.1.2 Traitement des ordres d'achats, des commandes

1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies

1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges

Pôle 2 :

2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

Pôle 3 : Gestion administrative interne

3.1.2. Collecte et recherche d'informations

3.1.2. Production d'informations structurées

Complexités :

Transmission d'anomalies à un responsable

Cas de livraison nécessitant un retour

Aléas :

Conditions de vente non respectées (DLUO dépassée sur 2 boîtes.)

Savoirs associés :

La chaîne des documents commerciaux

La dématérialisation des documents commerciaux sur EBP (Fiche méthode)

Les obligations et la responsabilité contractuelle

Savoirs rédactionnels :

la réclamation à un fournisseur par mèl

La fiche de synthèse

Le courrier destiné au personnel

Les données de la situation

Fiche d'identité CHO'KAKAO

Charte graphique MONNET SARL

Fichier EBP « MONNET DDA S2 »

Missions :

1 – Traiter la demande d'achat

✚ Compléter le bon de commande suite à la réception du mèl de CHO'KAKAO

✚ Mettre à jour du fichier fournisseur sur EBP

✚ Saisir du bon de commande sur EBP

2 – Vérifier la livraison et la facture

✚ Contrôle des documents reçus de CHO'KAKAO

✚ Litige sur la DLC, un colis reçu dont la DLC est au 30/11/2013

✚ Mèl pour traiter le litige auprès de CHO'KAKAO

✚ Transférer la commande en bon de réception et transfert en facture.

✚ Saisir un bon de retour sur EBP

3 – Traiter la facture d'avoir et le règlement

✚ Contrôle des documents reçus de CHO'KAKAO

✚ Transférer le bon de retour en avoir

✚ Calculer le montant du virement après déduction de l'avoir

✚ Enregistrer le règlement sur le PGI

4 – La création d'une affiche

✚ Création d'une affiche

✚ Création d'une invitation par mail avec plan d'accès

Les résultats attendus

Mission 1

Le traitement de la demande d'achat et de la commande sont assurés dans le respect des délais

Mission 2

Le traitement et le suivi de la livraison sont assurés, le litige est traité selon la procédure et transmis au responsable

Mission 3

Le règlement au fournisseur est juste et traité dans les délais.

Mission 4

L'affiche produite et l'invitation aux salariés correspondent aux objectifs annoncés et respectent les consignes.

1. Que voulons nous évaluer ?

Nous évaluons la compétence relative à la situation professionnelle :

1.1.3 Le traitement des livraisons, des factures et suivis des anomalies

traitée lors d'un scénario pédagogique.



2. Comment identifier la compétence à évaluer et les critères d'évaluation ?

Les compétences et les critères sont définis dans le référentiel :

Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.1.3. TRAITEMENT DES LIVRAISONS, DES FACTURES ET SUIVI DES ANOMALIES		
Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
- Les données commerciales et comptables de l'organisation - Les dossiers fournisseurs et sous-traitants - Les journaux et historiques d'achats - La procédure de traitement des livraisons et des factures fournisseurs - Les consignes commerciales et comportementales à adopter envers les fournisseurs - Un environnement numérique de travail de type PGI	Savoirs de gestion et savoirs technologiques - Les plannings de livraison et la réception des marchandises - Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières - Le processus automatisé des livraisons et factures à l'aide d'un PGI - La chaîne des documents commerciaux - La dématérialisation des documents commerciaux Savoirs juridiques et économiques - Le contrat de vente, de prestation de service - Les obligations et la responsabilité contractuelle	Complexité - Transmission d'anomalies à un responsable - Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions - Cas de livraisons nécessitant des retours et rappels successifs - Traitement de produits importés UE et hors UE
		Aléas - Perte de documents - Conditions de vente non respectées - Retard de livraison - Litige avec un transporteur - Défaillance de fournisseur
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Suivre le processus commande-livraison-facturation	Qualité du contrôle de concordance entre la commande, la livraison, et la facturation	Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.

3. Comment déterminer les indicateurs qui nous permettront d'attester la compétence ?

Pour chaque mission confiée à l'élève, il faut identifier les indicateurs, c'est ainsi que :

- Le résultat attendu,
 - Les niveaux de complexité et d'aléas traités
- constituent des indicateurs importants.**

4. Quand pouvons-nous évaluer l'élève ?

Exporté le 13/12/2013

BADI Sara

Baccalauréat professionnel Gestion Administration
Extrait du passeport professionnel activité professionnelle n° ...
Épreuve E31 - 1. GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES

Nom et prénom du candidat : BADI Sara
Académie : VERSAILLES

Établissement (cachet) :

Titre de la fiche : Fiche 24: La livraison de la commande et la gestion d'une anomalie

Situation professionnelle :

1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies

Compétence associée :

1.1.3.1 Suivre le processus commande-livraison-facturation

Date de réalisation : 10/12/2013

Lieu de réalisation : En classe

Contexte de réalisation : Réel

Conditions de réalisation : Autonomie

1 Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

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

Je suis affecté au service achat de la société Monnet S.A.R.L sous l'autorité de Mme DECROZANT.

Je dois proposer à Mr MOLAS un mail au fournisseur concernant la DLC dépassé ainsi qu'une note de synthèse.

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

J'ai à ma disposition d'un poste de travail, une connexion internet, Gmail pour rédiger le mail, le site internet gouv.fr qui m'a permis de trouver la différence entre le DLC et la DLUO et le logiciel Word qui m'a permis de rédiger la note de synthèse.

3 Les productions résultant de la situation professionnelle

Résultats et productions obtenus

Une note de synthèse et le mail destiné au fournisseur pour l'informer de la DLC dépassé.

4 Analyse de l'action menée

Réussites, difficultés

Réussites partielle

5 Décrivez votre compétence

Ce dont vous êtes maintenant capable après avoir fait cette activité

je suis capable de rédiger une note synthèse et un mail.

Dans cet exemple, nous avons fait le choix d'évaluer l'élève sur cette compétence dès qu'il a eu complété son passeport professionnel et inséré la pièce jointe (le mël).

5. À partir de quels éléments ?

Mèl inséré en pièce jointe de la fiche descriptive :

DLC dépassé 



Badi Sara <badisara912@gmail.com>

26 nov. 7

à hélène, Mme 

Madame,

Ne tenez pas compte de mon précédent mail.

Nous avons bien reçu le bon de livraison et la facture,

cependant nous avons constaté que la DLC de deux boîtes de chocolat à était dépassé.

Nous vous demandons si il est nécessaire de faire un retour des 2 boîtes de chocolat.

Soit vous m'envoyer une facture d'avoir ou soit je vous renvoie les 2 boîtes avec les DLC adéquates.

cordialement



Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.

6. Comment évaluer l'élève ?

[illegible]