ANNEXE III

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le ou la titulaire du diplôme mobilise des compétences psychosociales dans toutes les activités de ce référentiel.

Avec discernement, de manière pertinente et éthique, il ou elle peut également avoir recours à des outils numériques dont l'intelligence artificielle.

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Gérer la relation clients et fournisseurs de la PME

Compétence globale 1.1. Rechercher la clientèle par prospection ou par réponse à un appel d'offres
Tâches :
T.1.1.1 Organisation et mise en œuvre de la prospection
T.1.1.2 Détection des appels d'offres, participation à la constitution du dossier de réponse et suivi
T.1.1.3 Enrichissement du système d'information de la relation clients
T.1.1.4 Communication avec des acteurs internes, des prospects, des clients et des pouvoirs adjudicateurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Préparer et mettre en œuvre une prospection commerciale à distance Détecter un appel d'offres et participer à la préparation du dossier de réponse Enrichir les données liées à la prospection et aux appels d'offres	L'identification de la clientèle La prospection et sa démarche Les appels d'offres publics et privés Le système d'information (SI) dont le SI commercial Les fonctionnalités du PGI, d'outils bureautiques et numériques (dans le cadre de la prospection et des appels d'offres) La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine	La conduite de prospection est menée en considérant que la cible et les moyens de la prospection sont définis par la direction de la PME. Le positionnement des titulaires du diplôme est celui de l'accompagnement du dirigeant et/ou du commercial de la PME dans des actions de prospection. La prospection physique est exclue, la prospection téléphonique est à la marge. Les titulaires mènent une veille sur les annonces et les appels d'offres pour lesquels l'entreprise est susceptible de répondre. Ils collectent les documents et participent à la constitution du dossier de réponse en coordonnant les acteurs internes. Le choix de déposer un dossier de candidature pour un marché public est effectué par la direction.

Indicateurs d'évaluation de la compétence
– Identification de la cible, choix de la ou des méthodes de prospection
– Base de données cohérente avec la cible et les besoins de l'entreprise
– Documents adaptés à la prospection
– Mise en œuvre efficace de la prospection et des outils de suivi adaptés
– Indicateurs pertinents pour l'évaluation de la prospection
– Recherche et aide à la sélection des appels d'offres
– Réponse rigoureuse aux appels d'offres et suivi
– Informations fiables au sein du SI commercial
– Communication écrite et orale adaptée à l'objectif et à la cible de prospection ou pour préparer la réponse à l'appel d'offres

Compétence globale 1.2. Administrer les ventes de la PME
Tâches :
T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales
T.1.2.2 Evaluation de la solvabilité des clients
T.1.2.3 Préparation des contrats commerciaux (commandes, garanties complémentaires, contrats de maintenance, contrats de sous-traitance, etc.)
T.1.2.4 Suivi des ventes et des livraisons
T.1.2.5 Facturation
T.1.2.6 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.2.7 Communication avec des acteurs internes et les clients

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Apprécier la solvabilité des clients Traiter la demande du client (du devis jusqu'à la facturation) Exploiter et enrichir le système d'information commerciale	Le système d'information client La solvabilité Les documents commerciaux et leurs caractéristiques Le suivi des commandes clients et des livraisons La traçabilité du produit Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'administration des ventes) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Modélisation des documents et l'interface homme machine Communication orale interpersonnelle	Les titulaires prennent en charge l'essentiel du processus des ventes. Ils mènent cette activité avec un degré d'autonomie important. Ils veillent au respect des obligations légales dans l'élaboration des documents commerciaux.

Indicateurs d'évaluation de la compétence
– Actualisation et traitement efficace des informations relatives aux clients (SI)
– Etude de la solvabilité des clients
– Documents commerciaux adaptés et conformes à la législation et aux usages de l'entreprise, et aux caractéristiques du client
– Respect de la confidentialité des informations sur les clients
– Outils de suivi et relance concernant les devis
– Opérations de suivi, de contrôle et de correction des opérations commerciales adaptées à la situation et effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence
– Prise en compte des priorités, des commandes et des règlements à forts enjeux, respect des délais
– Réponse argumentée et adaptée aux clients à l'écrit comme à l'oral

– Communication pertinente d'informations fiables et actualisées sur les clients, les ventes
– Image valorisante de l'entreprise dans la relation avec la clientèle

Compétence globale 1.3. Maintenir et développer la relation avec les clients de la PME
Tâches :
T.1.3.1 Accueil des clients (information, conseils et orientation)
T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations
T.1.3.3 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.3.4 Communication pour développer la relation clients

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Informer, conseiller, orienter les clients Traiter les réclamations des clients Consulter et enrichir le système d'information commerciale	L'accueil Les réclamations L'inclusion des clients en situation de handicap : notion, enjeux Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion de la relation clients) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Communication numérique écrite Communication orale interpersonnelle Gestion des conflits	Les situations d'accueil ou de réclamation peuvent être orales (en face-à-face ou téléphonique) ou encore écrites. Dans tous les cas, il convient d'évaluer l'enjeu de la demande, d'y répondre et de véhiculer une image valorisante et fidèle de la PME. Son action est en relative autonomie mais il doit respecter le protocole de traitement des réclamations de l'entreprise et les conditions générales de vente.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Informations et conseils fiables et efficaces auprès de la clientèle
– Communication orale adaptée aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents
– Adaptation de la communication et de l'environnement matériel aux personnes en situation de handicap
– Traitement efficace des litiges et des réclamations
– Ecoute active, empathique et réponse adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre
– Conduite professionnelle d'un entretien téléphonique ou en face à face avec les clients, adaptée à la situation commerciale
– Communication écrite adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre

Compétence globale 1.4. Rechercher et choisir des fournisseurs de la PME
Tâches
T.1.4.1 Recherche des fournisseurs
T.1.4.2 Qualification des fournisseurs
T.1.4.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
T.1.4.4 Enrichissement du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.4.5 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Rechercher et qualifier des fournisseurs Comparer et sélectionner les fournisseurs Enrichir les données liées à la qualification et à la sélection	La typologie des achats La qualification des fournisseurs Les méthodes et outils de sélection Le système d'information fournisseurs Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (tableur) et numériques (dans le cadre de la sélection de fournisseurs) Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Cette activité sert à aider la prise de décision du dirigeant. Le choix final du ou des fournisseurs revient à la direction de l'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Recherche de fournisseurs et liste de fournisseurs qualifiés
– Cahier des charges cohérent avec les besoins de l'entreprise
– Appels d'offres auprès de fournisseurs en cohérence avec le cahier des charges
– Identification des critères pertinents de choix
– Comparaison des fournisseurs à l'aide d'outils
– Propositions argumentées des choix de fournisseurs notamment des structures inclusives
– Actualisation du système d'information fournisseurs
– Communication orale et écrite interne facilitant la circulation de l'information et externe vis-à-vis des fournisseurs

Compétence globale 1.5. Suivre et contrôler les opérations d'achats de la PME
Tâches :
T.1.5.1 Passation et suivi des commandes
T.1.5.2 Contrôle des achats et des règlements
T.1.5.3 Consultation et mise à jour du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.5.4 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité

Passer les commandes d'achat Contrôler les documents commerciaux et valider le règlement. Exploiter et enrichir le système d'information commerciale	Le processus d'achat Les documents commerciaux liés aux achats Principes généraux de la gestion des stocks Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations d'achats) Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Les titulaires du diplôme prennent en charge l'essentiel du processus des commandes fournisseurs ainsi que le contrôle des achats et des règlements. Ils assurent le suivi des stocks afin d'effectuer les commandes nécessaires. Leur autonomie se limite aux opérations de passation des commandes et de contrôle ; le choix des commandes relevant généralement de la direction, sauf pour des commandes récurrentes. Ils alertent le dirigeant sur les anomalies constatées lors du contrôle.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Commandes passées auprès des fournisseurs conformes aux besoins de l'entreprise
- Documents commerciaux contrôlés et conformes à ceux du fournisseur puis implémentés dans le SI
- Traitements, opérations de suivi et contrôle des stocks, des achats et des règlements
- Communication écrite et orale pertinente avec les fournisseurs
- Communication d'informations fiables et actualisées sur les achats au responsable achat ou à l'interlocuteur concerné ou au dirigeant

Compétence globale 1.6. Suivre les opérations commerciales en comptabilité et suivre la trésorerie

Tâches :
T.1.6.1 Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement
T.1.6.2 Suivi des règlements et des relances clients
T.1.6.3 Suivi des règlements fournisseurs
T.1.6.4 Suivi de la trésorerie, des encaissements et des décaissements
T.1.6.5 Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
T.1.6.6 Communication avec des acteurs internes, les clients, les fournisseurs, l'Etat et les partenaires financiers

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Suivre et contrôler l'enregistrement comptable des opérations commerciales Suivre les comptes de tiers et relancer les clients pour impayés Etablir la déclaration de TVA	Principes et fondamentaux de la comptabilité Suivi des encaissements et décaissements Principes et règles de calcul de la TVA Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations de suivi comptable) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Les titulaires prennent en charge l'essentiel du processus de contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement ainsi que la déclaration de TVA. Cette activité peut être conduite en lien avec l'activité 1.2 « Traiter la demande du client », notamment pour les relances. Le travail sur la trésorerie se limite au suivi des encaissements et des décaissements.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Documents comptables fiables
- Liste des clients à relancer
- Plan d'appel de relance cohérent et adapté
- Etat de rapprochement bancaire fiable
- Suivi rigoureux des encaissements et des décaissements
- Etablissement, contrôle et télédéclaration de la TVA
- Mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité aux principes comptables et aux choix de l'entité
- Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs impayées
- Communication écrite et orale pertinente pour des relances efficaces

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME

Compétence globale 2.1. Conduire une veille au service de la démarche qualité et de la gestion des risques

Tâches :
T.2.1.1 Définition des axes et objectifs de la veille (technologique, concurrentielle, réglementaire)
T.2.1.2 Identification des sources pertinentes, fiables et actuelles (bases de données, publications, réseaux, etc.)
T.2.1.3 Mise en place des outils automatisés de veille (alertes, flux RSS, plateformes spécialisées)
T.2.1.4 Analyse, traitement et diffusion des informations clés aux parties prenantes
T.2.1.5 Exploitation des résultats de la veille pour contribuer à la mise en œuvre d'une démarche qualité et/ou d'une gestion des risques

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une veille au service de la qualité et de la gestion des risques Exploiter et diffuser les informations liées à la veille au service de la qualité et de la gestion des risques	La méthodologie de la veille Les outils de la veille Le droit de la propriété intellectuelle La communication écrite opérationnelle La communication orale interpersonnelle	Le ou la titulaire du diplôme conduit une veille afin de suivre l'évolution de l'environnement de la PME en lien avec une démarche qualité et la gestion des risques encourus. Il ou elle informe la hiérarchie sur les opportunités en matière de certifications, normes et labels. Il ou elle alerte la direction sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques pour l'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse des objectifs de la veille en adéquation avec les besoins de l'entreprise
- Identification et sélection des sources d'informations fiables et pertinentes
- Choix et mise en œuvre d'une méthode de veille adaptée aux objectifs fixés
- Mise en évidence des éventuelles obligations juridiques à respecter
- Intégration des résultats de veille dans le plan d'amélioration continue et dans la cartographie des risques
- Analyse pertinente et synthèse structurée des informations recueillies par la veille
- Diffusion ciblée des résultats de la veille auprès des parties prenantes
- Communication au responsable
- Utilisation de logiciels automatisés pour mettre en place une veille

Compétence globale 2.2. Participer à la mise en place d'un travail en mode projet

Tâches :
T.2.2.1 Cadrage du projet et élaboration d'un cahier des charges
T.2.2.2 Proposition d'un plan d'actions, de la planification et de l'organisation des tâches
T.2.2.3 Conduite et suivi de l'avancement du projet dans le respect des contraintes
T.2.2.4 Analyse des écarts et propositions d'ajustements
T.2.2.5 Communication avec les salariés et partenaires du « groupe projet » sur un plan d'action

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Accompagner un travail en mode projet Mettre en place une démarche de projet	La méthodologie de conduite de projet Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le niveau d'autonomie des titulaires est relativement limité. Le ou la titulaire du diplôme accompagne la mise en place du travail en mode projet et en favorise le déroulement.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Démarche de projet adaptée aux contraintes et au respect des délais impartis
- Documents de cadrage (note, cahier des charges) en cohérence avec l'objectif du projet
- Plan d'actions pertinent
- Organisation et planification des tâches avec utilisation des outils adaptés
- Outils de suivi de l'avancement du projet, des écarts et des propositions d'ajustements
- Propositions argumentées (plan d'actions, préconisations, etc.)
- Animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage
- Organisation de réunions

Compétence globale 2.3. Contribuer à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

Tâches :
T.2.3.1 Identification des enjeux et analyse de l'existant
T.2.3.2 Formalisation et amélioration des processus et procédures (service et réclamations clients, relation fournisseurs et partenaires, processus administratifs, etc.)
T.2.3.3 Mesure, suivi et amélioration de la satisfaction client dans une démarche de fidélisation
T.2.3.4 Communication et aide à la mise en place des processus et procédures

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME Formaliser et améliorer les processus et procédures Mesurer, suivre et analyser la satisfaction client Elaborer un plan d'actions de fidélisation	La démarche qualité La modélisation des processus La gestion des connaissances La satisfaction des clients La fidélisation des clients Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques Les fonctionnalités d'un logiciel d'enquête/applications La communication écrite opérationnelle	La responsabilité est limitée aux propositions et non à la prise de décision. Le titulaire du diplôme contribue à la mise en place d'une démarche qualité avec une autonomie modérée. Il aide à l'élaboration de supports de diagnostic. Il formalise les processus.

	La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse et exploitation des données sur l'existant à l'aide d'outils (SWOT, diagramme causes-effets, cartographie des processus)
- Procédures améliorées pour le traitement des réclamations
- Mise en place d'outils et de procédures de partage des connaissances et des informations
- Suivi et mesure de la satisfaction client via enquêtes et indicateurs
- Actions correctives et amélioration continue
- Formalisation adaptée des processus et procédures écrites (service clients, fournisseurs, administratif)
- Conception et analyse de questionnaires de satisfaction
- Diffusion des documents
- Indicateurs de performance pertinents (taux de satisfaction, délai de traitement des réclamations, etc.)
- Sélection pertinente et justification argumentée des outils de fidélisation (programme fidélité, parrainage, suivi personnalisé, événementiel, ...)
- Communication efficace aux parties prenantes

Compétence globale 2.4. Contribuer à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
Tâches :
T.2.4.1 Identification des enjeux d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.2 Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification, normalisation ou de labellisation
T.2.4.3 Renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une certification, une norme ou un label Contribuer au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label	Les certifications, normes et labels des PME Les procédures et démarches de certification, normalisation et labellisation Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme contribue à l'identification et à la mise en œuvre d'une démarche de certification, normalisation, labellisation, avec une autonomie limitée. Il ou elle facilite la prise de décision et le choix de l'organisme certificateur.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification et analyse des certifications, normes, labels en lien avec l'activité et les objectifs stratégiques de l'entreprise
- Méthodologie de mise en œuvre d'une certification, d'une norme, d'un label
- Sélection d'un organisme certificateur reconnu et adapté aux besoins de l'entreprise à l'aide d'outils de comparaison
- Formalisation des documents nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
- Respect des procédures et des délais
- Travail en mode projet avec l'organisme certificateur
- Communication écrite au dirigeant et aux parties prenantes

Compétence globale 2.5. Prévenir les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
Tâches :
T.2.5.1 Identification des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.2 Mise en place et exploitation des indicateurs sociaux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.3 Elaboration et actualisation des documents d'évaluation des risques professionnels
T.2.5.4 Développement d'un plan de prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.5 Mise en place, suivi et analyse de l'efficacité des actions déployées
T.2.5.6 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Identifier et évaluer les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail Mettre à jour ou mettre en place un document d'évaluation des risques professionnels Concevoir un plan d'actions de prévention et de sensibilisation aux risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail et contribuer à son déploiement.	La gestion des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail Les indicateurs sociaux Les documents d'évaluation des risques professionnels Les troubles musculosquelettiques, Les violences sexistes et sexuelles, l'ergonomie au travail Les risques y compris psychosociaux Les enjeux des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail pour une PME La prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail, Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme agit dans le respect du cadre réglementaire. Il ou elle applique la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Il ou elle analyse les risques et les enjeux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Il ou elle contribue à la mise en place des actions déployées sous la responsabilité du chef d'entreprise. Il ou elle alerte et propose un plan de prévention, des actions de sensibilisation et de mesure.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Identification exhaustive des risques
- Diagnostic des risques à l'aide d'outils pertinents (cartographie, matrice d'analyse des risques, etc.)
- Mise en place ou mise à jour des documents d'évaluation des risques professionnels
- Plan de prévention et des actions de sensibilisation
- Indicateurs et des procédures de contrôle et de suivi
- Communication écrite et orale interne et externe

Compétence globale 2.6. Protéger les données et sensibiliser à la cybersécurité
Tâches :
T.2.6.1 Réalisation d'un diagnostic des risques liés à la sécurité des données dans le respect des obligations légales
T.2.6.2 Proposition d'actions de prévention et de sensibilisation en matière de protection des données et de cybersécurité
T.2.6.3 Communication avec la direction et les salariés

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Identifier et évaluer les risques liés aux données et au système informatique Participer à la conception d'un plan d'actions de prévention et de sensibilisation pour renforcer la protection des données et la cybersécurité	La gestion des risques informatiques Les risques de cybersécurité La protection des données Enjeux de la cybersécurité pour une PME Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Cette activité vise à appliquer la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Le ou la titulaire du diplôme identifie les zones de vulnérabilité (accès, stockage, transmission) et vérifie les pratiques internes (mots de passe, sauvegardes, droit d'accès, archivage). Il ou elle alerte en cas de non-conformité. Il ou elle gère la mise en œuvre opérationnelle des actions de sensibilisation. L'évaluation et la validation des actions de gestion des risques incombent au dirigeant.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification exhaustive des risques portant sur la collecte, le traitement et le stockage des données
- Diagnostic des risques liés à la protection des données et à la cybersécurité
- Plan et actions de sensibilisation sur la protection des données et la cybersécurité
- Intégration des recommandations de la CNIL et des textes de référence (RGPD, etc.) dans les pratiques quotidiennes.
- Communication écrite et orale interne

Compétence globale 2.7. Accompagner la transition écologique dans la PME
Tâches :
T.2.7.1 Réalisation d'un diagnostic des risques environnementaux
T.2.7.2 Sensibilisation aux enjeux de transition écologique (risques et opportunités)
T.2.7.3 Mise en place, évaluation et suivi d'une démarche écoresponsable
T.2.7.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Réaliser un diagnostic des risques environnementaux et de leurs impacts Sensibiliser les salariés sur les enjeux de la transition écologique Mettre en place et suivre une démarche écoresponsable	La gestion des risques environnementaux (pollution, déchets, rejets, consommation énergétique, émissions, nuisances, risque pour la biodiversité…) Les principes du développement durable / RSE Les enjeux de la transition écologique Les certifications, normes et labels liés à la transition écologique Les pratiques écoresponsables Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme doit appliquer la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Il ou elle accompagne la mise en place de la transition écologique dans la PME. Son niveau d'autonomie est modéré. Il ou elle prépare les éléments utiles pour un audit ou un diagnostic et vérifie le respect du cadre réglementaire. Il ou elle est force de propositions. Il ou elle gère la mise en œuvre opérationnelle des actions. Il ou elle alerte sur les dysfonctionnements repérés.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification des risques environnementaux (sources de pollution, consommations énergétiques, impact de l'activité de la PME)
- Diagnostic des risques environnementaux
- Mise en place d'une démarche écoresponsable
- Mise en place de pratiques écoresponsables (réduction des consommations, tri des déchets, achats responsables, mobilité durable, etc.)
- Documents de sensibilisation adaptés (chartes, vidéos, etc.)
- Indicateurs de performance environnementale pertinents
- Communication écrite et orale, interne et externe

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Participer au fonctionnement et au développement de la PME

Compétence globale 3.1. Organiser les activités de la PME avec des outils adaptés

Tâches :

T.3.1.1 Organisation des espaces de stockage des données (arborescence, classement, archivage)
T.3.1.2 Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)
T.3.1.3 Accompagnement de la mise en place de nouveaux outils numériques de la PME
T.3.1.4 Organisation d'évènements internes
T.3.1.5 Participation à des évènements externes et organisation des déplacements
T.3.1.6 Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Organiser, planifier et suivre les activités internes et externes de la PME Aider à la mise en place d'outils numériques	La gestion de l'archivage des documents Les règles de nommage des fichiers La méthodologie et les outils de résolution de problème L'organisation des activités Les méthodes et outils de sélection La gestion du temps Le système d'information : structure et droits d'accès Les fonctionnalités d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'organisation d'activités) Les enjeux et concepts de base de communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Sous la responsabilité du dirigeant, le ou la titulaire du diplôme agit dans le respect des procédures de la PME et des obligations légales. Il ou elle dispose d'une autonomie importante dans l'organisation des activités administratives, des événements internes et externes dans le respect des procédures de la PME et des consignes de la direction.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Proposition pertinente et mise en œuvre d'un classement structuré des données
- Nommage des fichiers adapté au contexte de la PME
- Documents d'organisation et de planification pertinents (liste des tâches, liste de contrôle, plannings, budgets, arborescence, etc.)
- Opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence
- Documents (notes, modes d'emploi...) facilitant la mise en place de nouveaux outils numériques
- Proposition de choix de prestataires pour les déplacements et les évènements
- Organisation fiable et efficiente des déplacements et des évènements dans le respect des contraintes, notamment environnementales
- Analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte de la PME
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires
- Communication interne et externe, écrite et orale

Compétence globale 3.2. Participer au développement commercial de la PME

Tâches :

T.3.2.1 Veille commerciale et concurrentielle
T.3.2.2 Etude du marché de la PME et de son évolution au niveau national et/ou international
T.3.2.3 Communication avec des acteurs internes, concurrents et prestataires

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place et exploiter une veille commerciale et concurrentielle Réaliser des études de marché	Le marché de l'entreprise La stratégie commerciale et sa mise en œuvre Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre du développement commercial Les enjeux et concepts de base de communication écrite et orale La méthodologie de l'enquête La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations fiables et pertinentes sur l'environnement commercial de la PME. Ils conduisent une veille afin de suivre l'évolution du marché et d'alerter la direction sur des modifications susceptibles d'avoir un impact sur la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Evaluation de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies dans le cadre de la veille commerciale
- Repérage et utilisation des outils et logiciels adaptés à la veille commerciale
- Collecte (enquêtes, recherche...), contrôle et traitement des informations nécessaires à l'étude de marché
- Etude du marché et formulation de propositions argumentées et pertinentes de développement commercial
- Analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte commercial de la PME
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires

Compétence globale 3.3. Contribuer à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME

Tâches :

T.3.3.1 Contribution à la communication institutionnelle
T.3.3.2 Contribution à la communication commerciale
T.3.3.3 Suivi et bilan de l'identité numérique et de l'image de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Accompagner le déploiement des actions de communication de la PME	La communication globale et identité de l'entreprise La communication institutionnelle	Les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le respect de la stratégie de communication définie par la direction et dans une

Surveiller la qualité de l'identité numérique et de l'image de la PME	La communication commerciale La communication digitale Les indicateurs de communication Le plan média et plan de communication Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de la communication globale Les enjeux et concepts de base de communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite	optique de valorisation de l'image de la PME. Ils sont capables d'en évaluer les effets à partir d'indicateurs simples.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Cahier des charges pertinent et structuré pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés (dossier de presse, dossier de partenariat, communiqué de presse, message publicitaire, pages de réseaux sociaux, etc.)
- Proposition, suivi, contrôle et mise en cohérence des actions de communication institutionnelle ou commerciale et des modes de diffusion
- Bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Bilan de l'identité numérique
- Communication écrite efficace et adaptée avec les prestataires de communication ou avec les médias
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires

Compétence globale 3.4. Participer à l'analyse de l'activité de la PME
Tâches :
T.3.4.1 Calcul et analyse des coûts et des résultats
T.3.4.2 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats
T.3.4.3 Participation à l'élaboration de budgets prévisionnels
T.3.4.4 Communication avec la direction de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Participer au pilotage des coûts de la PME Participer au pilotage de la performance de la PME	Les performances commerciales et financières Le calcul et l'analyse des coûts complets et partiels, et des résultats La variabilité des charges Le seuil de rentabilité La démarche budgétaire Les solutions de financements à court terme Les fonctionnalités des outils numériques tels que tableur et PGI La communication écrite opérationnelle	Les titulaires du diplôme interviennent en soutien de la direction en mettant à sa disposition des informations et des solutions fiables et pertinentes en lien avec l'activité de la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Coûts complets ou partiels des produits, des services, des activités et des commandes
- Marges et résultats
- Evaluation d'un seuil de rentabilité
- Elaboration des budgets prévisionnels
- Analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur la trésorerie et/ou la performance de l'entreprise
- Propositions de solutions de financement de la trésorerie
- Mise en évidence et interprétation des écarts entre réalisations et prévisions
- Communication claire et étayée visant à rendre compte des calculs et de l'analyse menée

Compétence globale 3.5. Participer au diagnostic financier de la PME
Tâches :
T.3.5.1 Analyse financière
T.3.5.2 Calcul de la rentabilité d'un investissement et choix du mode de financement
T.3.5.3 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers
T.3.5.4 Communication avec la direction de la PME, prestataires et organismes de crédit

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Produire et analyser des informations de nature financière	L'analyse financière de l'entreprise Les flux nets de trésorerie Le plan de financement Les modes de financement des investissements Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de l'analyse d'informations de nature financière La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en appui de la direction en mettant à sa disposition des informations quantitatives fiables et pertinentes et une analyse de la situation financière de la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse fonctionnelle
- Calculs et analyse d'indicateurs pertinents
- Calculs des flux nets de trésorerie
- Comparaison de modes de financement et plan de financement
- Propositions argumentées de solutions de financement
- Analyse pertinente et rigoureuse de la situation financière de la PME
- Analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur les équilibres financiers
- Communication claire et étayée visant à rendre compte des résultats obtenus et de l'analyse menée

Compétence globale 3.6. Participer à l'élaboration de tableaux de bord de la PME
Tâches :
T.3.6.1 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte
T.3.6.2 Elaboration d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières
T.3.6.3 Communication avec les acteurs internes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Produire des indicateurs commerciaux et financiers Concevoir un tableau de bord Analyser la performance commerciale et financière à l'aide d'un tableau de bord	Les indicateurs commerciaux et financiers Le tableau de bord Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de la constitution de tableaux de bord La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en soutien de la direction en mettant à sa disposition des indicateurs de performance quantitatifs fiables et pertinents.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Choix et production d'indicateurs pertinents
– Tableaux de bord commerciaux et financiers avec une mise en forme claire et attrayante des indicateurs
– Analyse de la performance commerciale et financière de la PME
– Communication d'une analyse des indicateurs commerciaux et financiers.

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : Contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME

Compétence globale 4.1. Recruter et intégrer les salariés
Tâches :
T.4.1.1 Appui au processus de recrutement
T.4.1.2 Réalisation et suivi des formalités administratives, des procédures d'embauche et de départ
T.4.1.3 Participation au processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés
T.4.1.4 Communication avec les candidats, les salariés, la direction de la PME et les partenaires externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Participer au recrutement, à l'accueil et à l'intégration des salariés Procéder aux formalités administratives liées au recrutement et au départ des salariés	Des éléments de droit du travail et de la sécurité sociale Le SIRH Le recrutement L'intégration des nouveaux membres y compris des travailleurs en situation de handicap (accessibilité, inclusion) L'appui au tutorat/mentorat et à la formation L'évaluation de la qualité de l'intégration (retour d'expérience) Les fonctionnalités RH du PGI et des outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques La modélisation des documents Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires du diplôme préparent les éléments nécessaires au déroulement du processus de recrutement et de départ. Ils font preuve de discrétion et respectent la confidentialité et la réglementation relative à la protection des données personnelles. Ils interviennent en soutien du dirigeant à qui ils rendent compte régulièrement.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Propositions argumentées (comparaison et choix du mode de recrutement, etc.)
– Calcul prévisionnel des coûts du recrutement, de l'intégration
– Documents de recrutement adaptés aux besoins de la PME (fiche de poste, offre d'emploi, grille de sélection et d'entretien, etc.)
– Formalités administratives et juridiques (enregistrement des formalités sociales, contrat de travail, registre unique du personnel, médecine du travail, etc.)
– Enregistrement et mise à jour des données du personnel (au sein du SIRH le cas échéant)
– Documents d'accueil en accord avec la culture d'entreprise (livret d'accueil, etc.)
– Suivi et planification de l'intégration du collaborateur (fiche de suivi, bilan, carnet de route, support d'entretien, etc.)
– Communication adaptée à l'objectif d'un recrutement inclusif et exempt de discrimination
– Communication permettant d'attirer et de retenir les talents
– Communication écrite ou orale avec les salariés ou potentiels futurs salariés, les prestataires extérieures

Compétence globale 4.2. Prendre en charge la gestion administrative des ressources humaines et les données associées
Tâches :
T.4.2.1 Organisation et suivi des dossiers des salariés
T.4.2.2 Gestion du temps de travail, des absences et des congés
T.4.2.3 Préparation et contrôle des éléments de la paie
T.4.2.4 Réalisation des déclarations sociales
T.4.2.5 Communication avec la direction et les salariés

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Gérer le temps de travail, les absences et les congés Assurer le suivi administratif du personnel Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments	Des éléments de droit du travail et de la sécurité sociale Les dossiers du personnel La durée de conservation des documents du personnel Le temps de travail Les absences et congés du personnel Le télétravail Les éléments de la paie Les fonctionnalités RH du PGI et les outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques Les enjeux et concepts de base de la communication La modélisation des documents La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires du diplôme sont relativement autonomes dans la gestion du temps de travail, des absences et des congés et dans la préparation des éléments de la paie. Les décisions incombent au chef d'entreprise. Les déclarations sociales sont réalisées en autonomie.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Identification, collecte, contrôle et traitement des informations et des documents (bulletins de paie, etc.)
– Intégration et exploitation pertinentes des données sociales dans le SIRH
– Mise à jour et tenue rigoureuse des dossiers des salariés
– Elaboration, le cas échéant, d'outils d'organisation et de suivi des absences et des congés
– Calculs liés à la gestion du temps de travail, des absences et des congés
– Communication des documents et informations sociales vers le prestataire ou le responsable de la paie, les organismes sociaux et la médecine du travail
– Communication écrite et orale avec les salariés, les partenaires sociaux et la médecine du travail

Compétence globale 4.3. Accompagner le développement des compétences et le parcours professionnel
Tâches :
T.4.3.1 Contribution à la mise en œuvre de l'évaluation des collaborateurs
T.4.3.2 Préparation et suivi des actions de formation
T.4.3.3 Fidélisation et accompagnement des salariés dans leur parcours et leur mobilité
T.4.3.4 Communication avec les salariés, la direction, les organismes de formation et les organismes paritaires collecteurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Préparer les évaluations et les actions de formation Accompagner et suivre les mobilités	Le cadre légal et conventionnel relatif aux entretiens d'évaluation, à la formation et à la mobilité La formation continue et le maintien de l'employabilité La contribution de l'employeur au financement de la formation Les différentes formes de mobilité Les fonctionnalités du PGI et les outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques La modélisation des documents Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires contribuent à la mise en œuvre d'une évaluation objective des salariés et du plan de formation, du suivi des parcours et des mobilités professionnelles sous l'entière responsabilité de la direction de la PME. Ils ont un rôle d'appui à la décision du chef d'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Outils d'évaluation des salariés et leur suivi
- Communication sur les dispositifs de la formation continue
- Recueil des souhaits des salariés en termes de formation et d'évolution professionnelle
- Aide à la sélection d'organismes de formation
- Calculs de coût liés aux actions de formation
- Propositions de nature à contribuer à l'élaboration d'un plan de formation adapté aux besoins de la PME
- Appui administratif à la mobilité professionnelle des salariés

Compétence globale 4.4. Contribuer aux relations collectives et au dialogue social
Tâches :
T.4.4.1 Préparation, suivi et analyse de tableaux de bord sociaux
T.4.4.2 Participation à la communication sur l'actualité sociale de la PME
T.4.4.3 Evaluation et mesure du climat social
T.4.4.4 Suivi des obligations et des échéances liées au dialogue social
T.4.4.5 Communication avec les salariés, les représentants du personnel et la direction

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Suivre les tableaux de bord sociaux Mesurer le bien-être des salariés Participer à la mise en œuvre du dialogue social	La veille juridique liée aux relations collectives et au dialogue social Le tableau de bord social La représentation des salariés Les fonctionnalités du PGI et des outils bureautiques (y compris le tableur) Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme conçoit un tableau de bord avec des indicateurs fondamentaux de la gestion sociale pour aider le dirigeant au pilotage de son entreprise. Il ou elle contribue à mesurer le climat social et à l'organisation matérielle du dialogue social.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Outil de suivi et analyse rigoureuse des tableaux de bord
- Supports d'information pertinents (affiche, newsletter, intranet)
- Gestion du calendrier des consultations du CSE et, plus largement, de l'ensemble des réunions obligatoires
- Outil d'évaluation pertinent du climat social : enquête et baromètre
- Communication des résultats de l'évaluation du climat social
- Communication visant la sensibilisation des salariés à leurs droits et devoirs (affichage obligatoire, règlement intérieur, organisation des élections professionnelles, etc.)