Rapprochement des référentiels du Baccalauréat Gestion administration et du Brevet de Technicien Supérieur Comptabilité Gestion

Activité 1.4. : Production de l'information relative au risque client

1.4.1. Analyse de la composition du portefeuille client et de son évolution

Données	*Savoirs associés*	*Limites*
- Une situation professionnelle, - Un schéma d'organisation du SIC, - Des informations comptables et financières internes (plan de comptes, pièces justificatives, journaux, Grand livre, balance des comptes, documents de synthèse), - La documentation comptable et juridique de référence (PCG…), - Des consignes de tenue des dossiers dans l'entité et exigences en matière de confidentialité et sécurité, - Un environnement numérique, un PGI (modules gestion des achats, gestion des ventes et gestion comptable) avec sa base de données (modèle relationnel), - Des documents comptables liés à cette situation. - Règles fiscales appliquées dans l'entreprise en matière de régime de TVA et option éventuelle, - Des dossiers clients, des documents relatifs aux procédures judiciaires concernant les clients, les informations relatives aux clients, - Des aléas liés à des opérations inédites ou à une évolution de la réglementation.	- Calcul et interprétation des ratios de gestion, - Caractéristiques de la relation avec le client, - Risques liés aux clients, - Conséquences de ces risques, - Relevé annuel des ventes, - Représentations graphiques adaptées, - Indicateurs relatifs aux clients, - Principes simples de gestion de trésorerie.	Les éléments comptables relatifs au calcul des indicateurs sont fournis. Les formules de calcul des ratios sont fournies et expliquées, Le lien avec le budget de trésorerie peut être effectué.
Compétences		***Résultats attendus***
Rechercher les informations nécessaires, mettre à jour le dossier client, analyser le problème posé et les dysfonctionnements.		Une analyse du portefeuille client avec des indicateurs (notion de volumétrie, délais de règlements, en-cours client, ligne de crédit), *L'interprétation et structuration des données selon le modèle relationnel,* *L'extraction de données et réalisation de tris croisés, explicitation de critères de tris, d'extraction,* *La production d'indicateurs relevant et situant les anomalies constatées.*

Sujet flottant

Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

1.2.5. Traitement des règlements et suivi des litiges

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
- Les données comptables et commerciales de l'organisation - Les dossiers des clients et usagers - Les échéanciers de règlements - Les informations, émanant des établissements financiers, sur les comptes (relevés, mouvements, avis virements) - Les journaux de trésorerie - Les procédures de règlements - Les procédures de traitement des litiges - Les règles de confidentialité lors des opérations de règlement - Les exigences, comportementales et relationnelles, fixées par l'entité vis-à-vis de ses clients ou usagers - Un environnement numérique de travail de type PGI	**Savoirs de gestion et savoirs technologiques** - Les moyens et les modes de règlements en euros et en devises - L'affacturage - Le risque client : encours autorisés, solvabilité, délai du crédit clients, rééchelonnement des créances - Le processus automatisé des règlements et litiges à l'aide d'un PGI - La dématérialisation des documents commerciaux **Savoirs juridiques et économiques** Les obligations et la responsabilité contractuelle **Savoirs rédactionnels** - **Lecture et écriture d'un genre** Le courrier de relance client - **Procédés d'écriture** • L'interpellation du client • La présentation du litige • L'enchaînement des faits • De l'incitation à l'injonction • La citation d'une référence juridique • Le lexique du souhait, de la demande, de la preuve, de la conciliation • Les temps et modes des verbes : impératif, conditionnel, futur de l'indicatif	**Complexité** - Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification - Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement - Réclamations de clients - Règlements en devises **Aléas** - Échéances non respectées et rééchelonnement des règlements - Justification non fondée d'un client - Dérapage relationnel - Règlement erroné - Mise au contentieux de la créance
Compétences	**Critère d'évaluation**	**Résultats attendus** Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers
Suivre des règlements clients	Efficacité du suivi des règlements des clients	

RÉFÉRENTIEL DU BACCALAURÉAT GESTION ADMINISTRATION

POLE 1 - GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES

Classe 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

- 1.1.1. Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants
- 1.1.2. Traitement des ordres d'achat, des commandes
- 1.1.3. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
- 1.1.4. Évaluation et suivi des stocks
- 1.1.5. Gestion des règlements et traitement des litiges

Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- 1.2.1. Participation à la gestion administrative de la prospection
- 1.2.2. Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers
- 1.2.3. Traitement des devis, des commandes
- 1.2.4. Traitement des livraisons et de la facturation
- 1.2.5. Traitement des règlements et suivi des litiges

Classe 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- 1.3.1. Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques
- 1.3.3. Traitement des formalités administratives
- 1.3.4. Suivi des relations avec les partenaires-métiers
- 1.3.2. Préparation des déclarations fiscales

POLE 2 - GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

2.1. Gestion administrative courante des personnels

- 2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés
- 2.1.2 Gestion administrative des temps de travail
- 2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel
- 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

2.2. Gestion administrative des ressources humaines

- 2.2.1 Participation au recrutement du personnel d'exécution
- 2.2.2 Participation à la mise en œuvre d'un programme
- 2.2.3 Suivi administratif des carrières
- 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel

2.3. Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel

- 2.3.1 Préparation des bulletins de salaire
- 2.3.2 Préparation des déclarations sociales
- 2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire

2.4. Gestion administrative des relations sociales

- 2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel
- 2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux
- 2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité
- 2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles

POLE 3 - GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE

3.2 Gestion des modes de travail

- 3.2.1 Organisation et suivi de réunions
- 3.2.2 Gestion des flux de courriers
- 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques
- 3.2.4 Gestion d'espaces collaboratifs

3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

- 3.3.1 Accueil, orientation et information des visiteurs des espaces de travail
- 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces
- 3.3.3 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- 3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service
- 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau

3.4 Gestion du temps

- 3.4.1 Gestion des agendas
- 3.4.2 Planification et suivi des d'activités

3.1 Gestion des informations

- 3.1.1 Collecte et recherche d'informations
- 3.1.2 Production d'informations structurées
- 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations

POLE 4 - GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS

4.1 Suivi opérationnel du projet

- 4.1.1. Mise en forme et diffusion du descriptif du projet
- 4.1.2. Organisation de la base documentaire
- 4.1.3. Production d'états budgétaires liés au projet
- 4.1.4. Traitement des formalités et des autorisations
- 4.1.5. Suivi du planning de ressources du projet
- 4.1.6. Mise en œuvre des actions du projet
- 4.1.7. Suivi des réunions liées au projet
- 4.1.8. Suivi logistique du projet
- 4.1.9. Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet

4.2 - Évaluation du projet

- 4.2.1 Participation à l'élaboration des documents de synthèse
- 4.2.2 Participation au rapport d'évaluation
- 4.2.3 Clôture administrative du projet

SOMMAIRE

- Présentation du référentiel Gestion Administration
  - Les pôlesLes classes de situations Les situations professionnellesLes compétences
- Les liens avec le référentiel du BTS CG
  - Les processus Metiers / SupportLes activités Les composantes d'activitéLes compétences
- L'environnement numérique dans le Baccalauréat Gestion Administration
- Le passeport professionnel

L'environnement numérique

- Espace collaboratif
- Agenda partagé
- Messagerie
- Blogs
- PGI
- GED
- intranet/Extranet
- Réseaux sociaux

P1 - Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales

1.1. Enregistrement et suivi des opérations relatives aux fournisseurs

- 1.5.1. Recherche des informations, y compris techniques, relatives aux factures fournisseurs,
- 1.5.2. Vérification et validation des factures d'achat de biens, de service et/ou d'acquisition d'immobilisation,
- 1.5.3. Mise en évidence et traitement des anomalies dans le processus achat,
- 1.5.4. Enregistrement des factures d'achat de biens, de service et/ou d'acquisition d'immobilisation,
- 1.5.5. Gestion des échéances relatives aux règlements des fournisseurs,
- 1.5.6. Enregistrements relatifs aux opérations de financement
- 1.2.2. Tenue et suivi des dossiers fournisseurs ; du contrôle de la commande au contrôle de règlement

1.2. Contrôle des documents commerciaux

- 1.2.3. Contrôle des opérations et des traitements dématérialisés,
- 1.2.4. Conception des procédures d'archivage des documents commerciaux dans le respect des procédures comptables.
- 1.2.1. Tenue et suivi des dossiers clients ; du contrôle du devis au contrôle de l'encaissement,

1.3. Enregistrement et suivi des opérations comptables relatives aux clients

- 1.3.1. Enregistrement, contrôle et validation des opérations relatives aux clients (y compris celles générées par le PGI),
- 1.3.2. Suivi des créances, contrôle et lettrage,
- 1.3.3. Enregistrement, suivi des effets de commerce créés.

1.4. Production de l'information relative au risque client

- 1.4.1. Analyse de la composition du portefeuille client et de son évolution,
- 1.4.2. Alerte, conseil pour réduire le risque client,
- 1.4.3. Relance des clients.

1.6. Réalisation des rapprochements bancaires (comptabilité de trésorerie)

- 1.6.1. Pointage des relevés et des comptes bancaires,
- 1.6.2. Réalisation d'un état de rapprochement,
- 1.6.3. Enregistrement des écritures de régularisation suite au rapprochement bancaire.

1.7. Contribution à la performance du processus « Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales » et la recherche de la sécurisation des opérations

- 1.7.1. Présentation des caractéristiques de l'organisation du processus « Contrôle et traitement des opérations commerciales »
- 1.7.2. Analyse du processus « Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales »

P3 – Gestion des obligations fiscales

3.2. Traitement des opérations relatives à la TVA

- 3.2.1. Préparation de la déclaration de TVA,
- 3.2.2. Établissement, contrôle et transmission de la déclaration de TVA,
- 3.2.3. Enregistrements comptables de la déclaration de TVA,
- 3.2.4. Conseil en matière de régime et d'options de TVA,
- 3.2.5. Contribution à l'évolution des procédures de traitement et de contrôle de TVA.

3.1. Conduite de la veille fiscale

- 3.1.1 Réalisation de la veille juridique nécessaire à l'application des obligations fiscales,
- 3.1.2 Identification des obligations fiscales de l'organisation,
- 3.1.3 Élaboration de l'échéancier fiscal.

3.3. Traitement des opérations relatives aux impôts directs

- 3.3.1. Caractérisation de la situation fiscale de l'entreprise,
- 3.3.2. Détermination du résultat fiscal (BIC ou IS),
- 3.3.3. Établissement, contrôle et transmission de la déclaration du résultat,
- 3.3.4. Liquidation et recouvrement de l'impôt sur les sociétés,
- 3.3.5. Enregistrement des opérations relatives à l'impôt sur les sociétés (IS),
- 3.3.6. Traitement particulier du régime d'imposition des Très Petites Entreprises,
- 3.3.7. Participation au calcul de l'impôt sur le revenu (IR),
- 3.3.8. Contribution à l'évolution des procédures de traitement et de contrôle des impôts directs.

3.4. Traitement des cas particuliers et autres impôts

- 3.4.1. Identification et recensement des autres impôts directs,
- 3.4.2. Recouvrement et enregistrement des autres impôts directs.

P4 - Gestion des relations sociales

4.1. Conduite de la veille sociale

- 4.1.1. Réalisation d'une veille juridique nécessaire au respect des obligations sociales,
- 4.1.2. Adaptation des procédures et des traitements internes,
- 4.1.3. Mise à jour de l'échéancier social.

4.2. Préparation des formalités administratives de gestion du personnel et information des salariés

- 4.2.3. Recueil des informations relatives au suivi des absences et des congés,
- 4.2.2. Recueil des informations relatives au suivi de la durée du travail,
- 4.2.1. Établissement des formalités d'embauche et de départ,

4.3. Gestion comptable de la paie et information des salariés

- 4.3.1. Prise en compte des éléments collectifs nécessaires à l'élaboration des bulletins de paie,
- 4.3.2. Prise en compte des éléments personnels nécessaires à l'élaboration des bulletins de paie,
- 4.3.3. Préparation, établissement et contrôle des déclarations sociales,
- 4.3.4. Enregistrements dans le journal de paie,
- 4.3.5. Contrôle et comptabilisation de l'épargne salariale,
- 4.3.6. Mise à jour des indicateurs d'un tableau de bord social.

4.4. Contribution à la performance du processus « Gestion des relations sociales » et la recherche de la sécurisation des opérations

- 4.4.1 Présentation des caractéristiques de l'organisation du processus « Gestion des relations sociales »,
- 4.4.2 Analyse du processus « Gestion des relations sociales ».

P5 - Analyse et prévision de l'activité

5.1. Identification de la structure des coûts

- 5.1.1. Analyse de la décision de gestion,
- 5.1.2. Recensement des coûts associés à une activité, un produit ou un service de l'organisation.

5.2. Calcul, contrôle et analyse des coûts de revient des activités, produits et services de l'organisation

- 5.2.1. Sélection, recherche et extraction des informations pertinentes,
- 5.2.2. Mise en œuvre d'un système de calcul de coûts,
- 5.2.3. Analyse de la démarche mise en oeuvre,
- 5.2.4. Évaluation des coûts et des marges et leur suivi,
- 5.2.5. Analyse de la variabilité des coûts et des résultats obtenus.

5.3. Prévision et suivi de l'activité

- 5.3.1. Mise en évidence des écarts entre coûts prévisionnels et coûts réels,
- 5.3.2. Analyse des écarts et formulation de conseils.

5.4. Mise en place d'une gestion budgétaire

- 5.4.1. Prévision des composantes de l'activité,
- 5.4.2. Établissement des budgets,
- 5.4.3. Contrôle et suivi de l'exécution budgétaire.

5.5. Élaboration des tableaux de bord opérationnels

- 5.5.1. Identification, proposition des critères de performance adaptés au contexte,
- 5.5.2. Présentation des tableaux de bord,
- 5.5.3. Participation aux opérations de « reporting ».

P2 – Contrôle et production de l'information financière

2.5. Suivi comptable des travaux relatifs à l'affectation des résultats

- 2.5.1. Présentation d'un projet de répartition du résultat aux organes de direction,
- 2.5.2. Enregistrement des opérations comptables nécessaires et obligatoires,
- 2.5.3. Mise à jour des documents de synthèse suite à la répartition du résultat.

2.6. Sauvegarde et archivage des documents comptables

- 2.6.1. Sauvegarde et archivage des documents de synthèse et des situations intermédiaires,
- 2.6.2. Réponse à une demande de contrôle extérieure.

2.7. Production d'informations nécessaires à la consolidation

- 2.7.1. Caractérisation de l'entreprise dans le périmètre de consolidation,
- 2.7.2. Participation à la réalisation de retraitements simples.

2.8. Contribution à la performance du processus « Contrôle et production de l'information financière » et la recherche de la sécurisation des opérations

- 2.8.1. Présentation des caractéristiques de l'organisation du processus « Contrôle et production de l'information financière »
- 2.8.2. Analyse du processus « Contrôle et production

2.1. Conduite d'une veille réglementaire nécessaire à l'établissement des comptes

- 2.1.1. Identification des évolutions de la réglementation comptable et fiscale,
- 2.1.2. Formulation de propositions et conseils sur les options comptables favorables

2.2. Réalisation des travaux comptables relatifs à la constitution de l'entreprise et l'évolution du capital

- 2.2.1. Enregistrement des opérations comptables relatives à la constitution de l'entreprise,
- 2.2.2. Enregistrement des opérations comptables relatives à l'augmentation de capital.

2.3. Réalisation des opérations d'inventaire

- 2.3.1. Réalisation, enregistrement, contrôle des travaux d'inventaire relatifs aux clients, aux fournisseurs et aux stocks,
- 2.3.2. Réalisation, enregistrement, contrôle des travaux d'inventaire relatifs aux immobilisations,
- 2.3.3. Ajustement des comptes de gestion et apurement des comptes d'attente,
- 2.3.4. Traitement des provisions réglementées et des amortissements exceptionnels,
- 2.3.5. Réalisation des contrôles nécessaires et proposition des éléments nécessaires aux procédures d'inventaire – Mise à jour du dossier de révision.

2.4. Production des comptes annuels et des situations intermédiaires

- 2.4.1. Identification des opérations à réaliser pour la production des comptes annuels et des situations intermédiaires,
- 2.4.2. Préparation des comptes annuels et des situations intermédiaires,
- 2.4.3. Présentation des projets de comptes annuels ou de situations intermédiaires.

P6 - Analyse de la situation financière

6.4. Analyse de la trésorerie et de la solvabilité de l'organisation

- 6.4.1. Analyse des moyens de financement, évaluation des risques,
- 6.4.2. Suivi de la trésorerie de l'entreprise.

6.5.Analyse des modalités de financement

- 6.5.1. Participation au choix de financement de l'activité,
- 6.5.2. Analyse du choix de financement de l'investissement.

6.6.Analyse dynamique des flux financiers

- 6.6.1. interprétation d'un tableau de financement,
- 6.6.2. Interprétation d'un tableau des flux.

6.1. Analyse de la performance de l'organisation

- 6.1.1. Interprétation et analyse du compte de résultat (ratios, SIG),
- 6.1.2. Analyse de la performance financière de l'organisation (CAF).

6.2. Analyse de la rentabilité d'un investissement

- 6.2.1. Interprétation et analyse des informations relatives à un projet d'investissement,
- 6.2.2. Sélection de la solution.

6.3. Analyse de l'équilibre financier de l'organisation

- 6.3.1. Élaboration et analyse du bilan fonctionnel et des équilibres financiers,
- 6.3.2. Analyse des ratios de structure et de l'équilibre financier.

P 7 - Fiabilisation de l'information comptable et du système d'Information (SI)

7.1. Recherche d'information :

- 7.1.1. Caractérisation du SI
- 7.1.2. Evaluation des besoins d'information
- 7.1.3. Mise en oeuvre des méthodes de recherche d'information
- 7.1.4. Réalisation d'une veille informationnelle

7.2. Gérer les informations de l'organisation :

- 7.2.1 Contrôle de la fiabilité des informations,
- 7.2.2 Maîtrise de la fiabilité et de la sécurité des informations,
- 7.2.3. Structuration des informations

7.3. Contribuer à la qualité du système d'information :

- 7.3.1. Optimisation du traitement de l'information
- 7.3.2. Participation à l'évolution du système d'information,
- 7.3.3. Participation à la sécurité du système d'information,