

165 Fiches de Révision

Bac Pro AGOrA

**Assistance à la Gestion des
Organisations et de leurs Activités**

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,4/5 selon l'Avis des Étudiants



www.bacproagora.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Oceane** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bacproagora.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **Bac Pro Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs Activités** avec une moyenne de **14,85/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h15 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.



3. Contenu de dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 – Relation client & techniques de vente (16 min)** : Fondamentaux de la relation client en situation de vente.
2. **Vidéo 2 – Marketing & merchandising (14 min)** : Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.
3. **Vidéo 3 – Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min)** : Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.
4. **Vidéo 4 – Organisation, administration & communication professionnelle (15 min)** : Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min)** : Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

➔ Découvrir

Table des matières

Français	Aller
Chapitre 1 : Compréhension de textes	Aller
Chapitre 2 : Expression écrite	Aller
Chapitre 3 : Expression orale	Aller
Chapitre 4 : Étude de la langue	Aller
Histoire-géographie et enseignement moral et civique	Aller
Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
Chapitre 2 : Organisation de l'espace	Aller
Chapitre 3 : Valeurs et citoyenneté	Aller
Mathématiques	Aller
Chapitre 1 : Nombres et calculs	Aller
Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages	Aller
Chapitre 3 : Statistiques et probabilités	Aller
Chapitre 4 : Géométrie plane	Aller
Chapitre 5 : Fonctions simples	Aller
Langue vivante A (Anglais ou autre langue)	Aller
Chapitre 1 : Compréhension orale	Aller
Chapitre 2 : Expression orale en interaction	Aller
Chapitre 3 : Compréhension et expression écrites	Aller
Langue vivante B (Espagnol ou Allemand)	Aller
Chapitre 1 : Vocabulaire de base	Aller
Chapitre 2 : Situations de communication	Aller
Chapitre 3 : Compréhension de documents	Aller
Chapitre 4 : Grammaire essentielle	Aller
Arts appliqués et culture artistique	Aller
Chapitre 1 : Culture artistique	Aller
Chapitre 2 : Analyse d'images	Aller
Chapitre 3 : Techniques graphiques	Aller
Chapitre 4 : Design d'objets et d'espaces	Aller
Chapitre 5 : Histoire des arts	Aller
Prévention-santé-environnement	Aller
Chapitre 1 : Santé et hygiène de vie	Aller
Chapitre 2 : Prévention des risques	Aller
Chapitre 3 : Secourisme de base	Aller

Économie-droit	Aller
Chapitre 1 : Acteurs et organisations économiques	Aller
Chapitre 2 : Contrats et obligations	Aller
Chapitre 3 : Droit du travail	Aller
Chapitre 4 : Environnement juridique de l'entreprise	Aller
Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Aller
Chapitre 1 : Accueil et information	Aller
Chapitre 2 : Traitement des demandes	Aller
Chapitre 3 : Suivi administratif des dossiers	Aller
Chapitre 4 : Outils numériques de communication	Aller
Chapitre 5 : Qualité de la relation de service	Aller
Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)	Aller
Chapitre 1 : Suivi administratif des opérations	Aller
Chapitre 2 : Suivi financier courant	Aller
Chapitre 3 : Gestion des plannings et ressources	Aller
Administration du personnel	Aller
Chapitre 1 : Dossiers individuels du personnel	Aller
Chapitre 2 : Suivi des temps de travail	Aller
Chapitre 3 : Préparation de la paie	Aller
Chapitre 4 : Communication à destination des salariés	Aller

Français

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, le **Français t'aide** pour lire des consignes, rédiger des mails professionnels et t'exprimer face aux autres.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite de **Français du Bac Pro AGOrA**, qui fait partie de l'épreuve de Français, histoire-géographie et EMC, coefficient 5.

La partie Français est notée sur 20 avec un **coefficient de 2,5**, en CCF pendant la formation ou en épreuve finale écrite d'environ **2 h 30** en fin de terminale. Un camarade m'a dit qu'il avait pris goût à écrire en révisant.

Conseil :

Pour réussir le **Français en Bac Pro**, travaille un peu mais souvent. Vise 15 minutes par jour pour lire, annoter ou écrire quelques lignes.

- Relis des sujets d'annales et entraîne-toi à présenter le corpus
- Apprends une méthode claire pour l'introduction, le développement et la conclusion

Avant les évaluations, fais au moins **2 entraînements complets** en temps limité, tu verras que le stress diminue.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de textes	Aller
1. Identifier le sens global	Aller
2. Analyser et reformuler	Aller
Chapitre 2 : Expression écrite	Aller
1. Structurer un texte	Aller
2. Adapter le style et les registres	Aller
3. Méthode pratico-pratique pour rédiger	Aller
Chapitre 3 : Expression orale	Aller
1. Préparer sa prise de parole	Aller
2. Techniques vocales et gestuelles	Aller
3. S'exprimer en situation professionnelle	Aller
Chapitre 4 : Étude de la langue	Aller
1. Notions grammaticales essentielles	Aller
2. Orthographe et accords	Aller
3. Vocabulaire, familles de mots et style professionnel	Aller

Chapitre 1 : Compréhension de textes

1. Identifier le sens global :

Survol du texte :

Commence par lire le titre, l'introduction et la conclusion pour saisir l'idée générale. Cette première lecture prend 2 à 5 minutes selon la longueur du texte.

Repérer la structure :

Cherche les parties, les paragraphes et les mots de transition, ils montrent l'organisation du raisonnement. Note 3 à 5 éléments clés pour te repérer plus vite lors de la deuxième lecture.

Exemple de lecture rapide :

En entreprise, tu peux lire un rapport de 4 pages en 7 minutes pour en extraire l'idée centrale et noter 4 dates ou chiffres importants à conserver pour ton compte rendu.

Type de question	Objectif
Compréhension littérale	Identifier les informations visibles, dates et faits
Interprétation	Comprendre l'implicite et le sens général
Critique	Évaluer la crédibilité et les arguments

2. Analyser et reformuler :

Trouver les idées principales :

Identifie 6 à 10 idées principales en surlignant ou en notant des mots clés. Reformule chaque idée en une phrase courte pour vérifier que tu as compris le sens exact du paragraphe.

Reformulation claire :

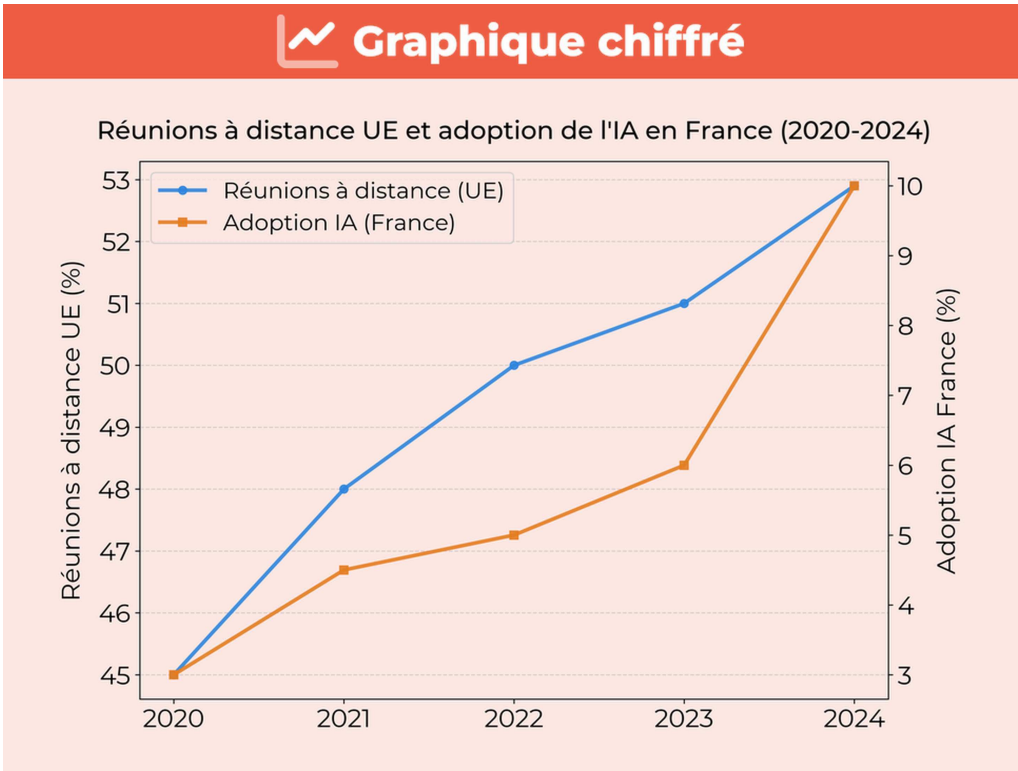
Évite de recopier mot à mot, préfère des expressions simples et des connecteurs logiques. Ta reformulation doit tenir en 1 à 2 phrases par idée principale.

Mini cas concret :

Contexte: stage de 2 semaines dans une PME, tu reçois 3 documents, tu dois produire une synthèse d'une page et 5 actions chiffrées en 1 heure.

Étapes: lire rapidement les 3 documents en 15 minutes, relever 6 idées, rédiger la synthèse en 30 minutes, vérifier les chiffres 15 minutes, total 60 minutes.

Résultat: synthèse claire d'une page, 5 actions priorisées, et réduction de 20% du temps de réunion grâce à une communication plus précise.



Livrable attendu: fichier Word d'une page avec 5 bullets, dates et responsables, et un court tableau de suivi Excel de 1 feuille.

Je me souviens d'un rapport mal résumé qui a entraîné 1 réunion supplémentaire, depuis je vérifie toujours les chiffres et les 3 dates clés avant d'envoyer le compte rendu.

Action	Temps estimé
Lire titre et conclusion	5 minutes
Surligner 6 idées	10 minutes
Rédiger synthèse 1 page	30 minutes
Vérifier chiffres et dates	10 minutes
Envoyer et sauvegarder	5 minutes

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un texte, commence par **survoler titre, intro, conclusion** pour capter l'idée générale en quelques minutes.

Ensuite, **repérer la structure globale** (parties, paragraphes, connecteurs) et note 3 à 5 repères pour ta deuxième lecture.

- Distingue les **questions littérales, interprétatives, critiques** pour adapter ta lecture aux faits, à l'implicite et au jugement.

- Surligne 6 à 10 idées clés et **reformuler avec tes mots** en 1 ou 2 phrases chacune.
- T'entraîner avec des cas concrets: synthèse d'une page, 5 actions chiffrées, respect du temps imparti.
- Vérifie toujours chiffres et 3 dates clés avant d'envoyer ta synthèse.

En appliquant cette méthode, tu lis plus vite tout en gardant une compréhension précise et tu produis des comptes rendus fiables et vraiment utiles.

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Structurer un texte :

Préparer le plan :

Avant d'écrire, fais un plan simple en trois parties : introduction, développement organisé en 2 à 3 idées principales, puis conclusion. Cela t'aide à gagner 10 à 20 minutes et à éviter les hors sujets.

Choisir les idées clés :

Sélectionne 3 idées pertinentes et note 1 à 2 arguments ou exemples par idée. Garde en tête la consigne et le destinataire pour rester ciblé et clair dans chaque paragraphe.

Rédiger l'introduction et la conclusion :

L'introduction doit annoncer le sujet en 1 phrase et poser la problématique, la conclusion doit synthétiser et ouvrir. Vise 40 à 70 mots pour l'intro et 30 à 60 mots pour la conclusion.

Exemple de plan pour un texte argumentatif :

Introduction avec définition du sujet, développement en 3 paragraphes (idée, argument, exemple), et conclusion qui reprend la thèse et propose une ouverture.

2. Adapter le style et les registres :

Ton et destinataire :

Demande-toi qui lira ton texte, adapte le ton. Pour un courrier professionnel, reste formel et poli. Pour un compte rendu interne, un style clair et factuel suffit, sans excès de familiarité.

Registres de langue :

- Langage courant pour la plupart des écrits administratifs.
- Langage soutenu pour argumenter ou défendre une position importante.
- Langage technique seulement pour les documents internes spécialisés.

Formalisme et politesse :

Respecte les formules de politesse et la mise en page : salutations, titres, signatures. Une bonne structure augmente la crédibilité et réduit les corrections demandées en stage ou en entreprise.

Astuce de stage :

Commence toujours par rédiger le corps du texte, puis adapte l'introduction et la conclusion. Tu gagnes du temps et tu évites les phrases trop générales.

3. Méthode pratico-pratique pour rédiger :

Étapes rapides :

1. Lis la consigne deux fois. 2. Fais un plan en 5 minutes. 3. Rédige 15 à 25 minutes. 4. Relis et corrige 5 à 10 minutes. Respecte ces temps pour un devoir de 30 à 45 minutes.

Connecteurs utiles :

Utilise des connecteurs pour structurer tes idées, marque les oppositions, les causes et les conclusions pour rendre le raisonnement lisible.

Connecteur	Fonction
D'abord	Introduire une première idée
Cependant	Marquer une opposition
Par conséquent	Donner une conséquence
Enfin	Introduire la conclusion

Cas concret : rédaction d'un compte-rendu de réunion :

Contexte : réunion d'équipe de 30 minutes avec 6 participants sur l'organisation d'un événement. Étapes : prise de notes, tri des décisions, rédaction en 25 minutes. Résultat : document synthétique de 300 mots, 1 page A4.

Exemple de livrable attendu :

Un compte-rendu de 300 mots structuré : titre, date, participants, décisions prises (3 points chiffrés), actions à faire avec responsable et délai précis.

Check-list opérationnelle :

Voici une mini check-list à suivre sur le terrain pour rédiger efficacement un document professionnel.

Action	Pourquoi
Relire la consigne	Évite le hors sujet et les oublis
Préparer un plan 3 parties	Clarté et gain de temps
Utiliser 3 connecteurs clés	Fluidité du raisonnement
Vérifier orthographe et accords	Professionnalisme et crédibilité

Astuce pratique :

Pour corriger plus vite, lis ton texte à voix haute pendant 2 à 3 minutes. Tu repères les phrases lourdes et les répétitions. Ça m'a sauvé plusieurs notes en stage, franchement utile.

Pour rédiger efficacement, commence par un **plan en trois parties** : introduction, quelques idées développées, puis conclusion. Choisis 3 idées clés avec 1 ou 2 exemples chacune, toujours en lien avec la consigne et le destinataire. Adapte ton style au lecteur: ton formel pour le pro, courant pour l'administratif, soutenu pour défendre une position, technique seulement en interne.

- Applique une **méthode en 4 étapes** : consigne, plan, rédaction, relecture.
- Utilise des **connecteurs logiques clés** pour structurer et fluidifier ton texte.
- Pour un compte rendu, garde une **structure claire du compte rendu** : contexte, décisions, actions.

En suivant ces repères et en lisant ton texte à voix haute pour la correction, tu gagnes du temps et produis des écrits plus précis et professionnels.

Chapitre 3 : Expression orale

1. Préparer sa prise de parole :

Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif précis et identifie ton public. Adapte le vocabulaire et le ton pour être compris, et garde en tête ce que tu veux que l'auditoire retienne à la fin.

Structure simple :

Utilise une structure en trois parties: accroche, développement avec 2 à 3 idées principales, puis conclusion. Cette méthode aide à respecter une durée de 3 à 7 minutes sans perdre le fil.

Support et durée :

Prévois au maximum 5 diapositives pour 5 minutes d'exposé, ou une fiche d'une page si c'est oral sans support. Chronomètre une répétition complète pour ajuster le contenu.

Exemple d'organisation d'un exposé :

Tu prépares un exposé de 5 minutes sur l'amélioration d'un processus, tu fais une accroche de 20 secondes, 3 points clairs de 1 minute chacun, puis une conclusion de 30 secondes.

2. Techniques vocales et gestuelles :

Voix et articulation :

Respire profondément avant de commencer, parle lentement et articule chaque mot. Varie le rythme et le volume pour maintenir l'attention et évite de parler en continu sans respirer.

Langage corporel :

Adopte une posture ouverte, regarde ton auditoire ou la caméra, et utilise des gestes mesurés pour appuyer tes idées. Évite les mains dans les poches ou les mouvements répétitifs distrayants.

Gérer le stress :

Prépare 2 à 3 respirations lentes avant de commencer et répète ton introduction 3 fois à voix haute. Le trac baisse souvent après la première minute de parole.

Astuce de stage :

Lors de mon premier stage j'ai chronométré mes répétitions 5 fois, cela m'a permis d'ajuster le contenu et d'éviter de dépasser le temps imparti.

3. S'exprimer en situation professionnelle :

Réunion et prise de parole :

Prépare une intervention de 1 à 3 minutes avec 1 idée principale bien argumentée. Donne un exemple concret et propose une action claire pour progresser après la réunion.

Appel téléphonique professionnel :

Annonce-toi clairement, expose l'objet en moins de 30 secondes, propose une solution et conclue par une action à réaliser ou une date de suivi. Note les points importants pendant l'appel.

Entretien et présentation devant un jury :

En entretien, structure tes réponses en situation, action, résultat. Utilise des exemples chiffrés quand c'est possible pour rendre tes propos plus crédibles et concrets.

Exemple de cas concret – présentation en réunion :

Contexte: Tu dois présenter le bilan d'un projet en réunion de 10 personnes, durée 5 minutes. Étapes: préparer 3 diapositives, répéter 3 fois, contrôler le temps. Résultat: réunion plus courte de 12 minutes et décision prise. Livrable attendu: diaporama de 3 slides PDF et une fiche de synthèse d'une page.

Tâche	Pourquoi	À faire
Préparer le message	Pour rester clair	Résumé en une phrase
Répéter à voix haute	Pour maîtriser le temps	Faire 3 répétitions chronométrées
Vérifier le matériel	Pour éviter les imprévus	Tester micro et diaporama
Soigner la posture	Pour inspirer confiance	S'entraîner devant un miroir
Préparer une conclusion	Pour appeler à l'action	Formuler une demande claire

Mini check-list opérationnelle :

- Prépare ton message en une phrase claire
- Répète au moins 3 fois en conditions réelles
- Chronomètre pour respecter la durée
- Vérifie l'équipement 10 minutes avant
- Note 3 exemples concrets pour illustrer tes idées

i Ce qu'il faut retenir

Pour bien t'exprimer à l'oral, clarifie ton objectif, ton public et ce que tu veux qu'ils retiennent. Construis un message court avec **accroche, idées clés, conclusion**, adapté au temps disponible.

- Limite-toi à **2 ou 3 idées principales** et illustre-les avec des exemples concrets.
- Répète à voix haute, chronomètre-toi et prépare au plus **quelques supports visuels**.
- Soigne ta voix, ton articulation et **une posture ouverte** pour inspirer confiance.
- En réunion, au téléphone ou en entretien, termine toujours par une action ou une décision claire.

Avec préparation, gestion du temps et entraînement ciblé, tu gagnes en impact, réduis le stress et rends tes prises de parole plus professionnelles et efficaces.

Chapitre 4 : Étude de la langue

1. Notions grammaticales essentielles :

Classes de mots :

Comprendre les classes de mots te permet d'identifier la fonction d'un mot dans la phrase et d'éviter des erreurs d'accord ou de sens lors de la rédaction professionnelle.

Fonction des mots dans la phrase :

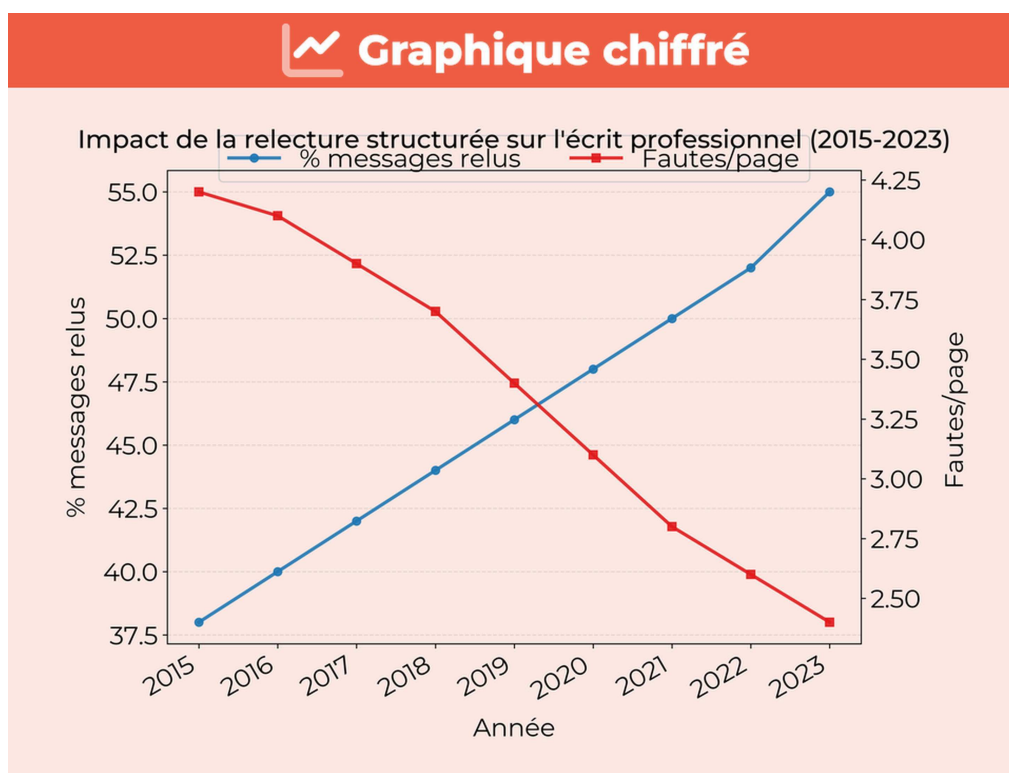
Le sujet, le verbe et le complément restent la base. Savoir repérer le sujet te sert notamment pour accorder correctement le verbe en nombre et en personne.

Phrase simple et phrase composée :

La phrase simple contient un seul verbe conjugué, la phrase composée en contient au moins deux. Cela aide à structurer ton texte et à varier les constructions pour le lecteur.

Accroche pratique :

Quand tu relis, cerne d'abord le verbe principal, puis entoure le sujet, enfin repère les compléments, cette méthode rapide évite 70 % des fautes d'accord sur une page.



Exemple d'identification des classes de mots :

Dans la phrase « L'équipe prépare le dossier aujourd'hui », « L'équipe » est un nom, « prépare » est un verbe, « le dossier » est un complément d'objet direct, « aujourd'hui » est un adverbe.

2. Orthographe et accords :

Accord du participe passé :

Tu dois choisir entre accord avec l'auxiliaire avoir ou être. Avec être, accorde toujours en genre et en nombre. Avec avoir, accorde si le COD est placé avant le verbe.

Accord du nom et de l'adjectif :

L'adjectif s'accorde avec le nom qu'il qualifie. Vérifie le genre et le nombre surtout pour les adjectifs composés ou les noms collectifs, ils posent souvent problème en contexte professionnel.

Orthographe lexicale fréquente :

Fais attention aux homophones grammaticaux comme « on/ont », « a/à », et aux confusions « et/est ». Ce sont les erreurs les plus fréquentes en courrier professionnel et en compte rendu.

Astuce de stage :

Utilise la lecture à voix haute pour repérer des accords manquants, ça marche en 2 à 3 minutes et évite des remarques lors des corrections.

Erreur courante	Correction
Participe passé avec avoir mal accordé	Accorde si le COD est avant le verbe, sinon invariable
Confusion a / à	A est verbe avoir, à est préposition
Et / est mal employés	Et lie, est est verbe être

3. Vocabulaire, familles de mots et style professionnel :

Choix du registre :

En entreprise, privilégie un registre soutenu mais clair. Évite les familiarités, garde des formulations simples pour que tout lecteur comprenne rapidement ton message.

Familles de mots et dérivations :

Connaître les préfixes et suffixes te permet de deviner le sens d'un mot inconnu. Cela accélère la lecture de documents techniques lors des TP ou des stages.

Synonymes et précision lexicale :

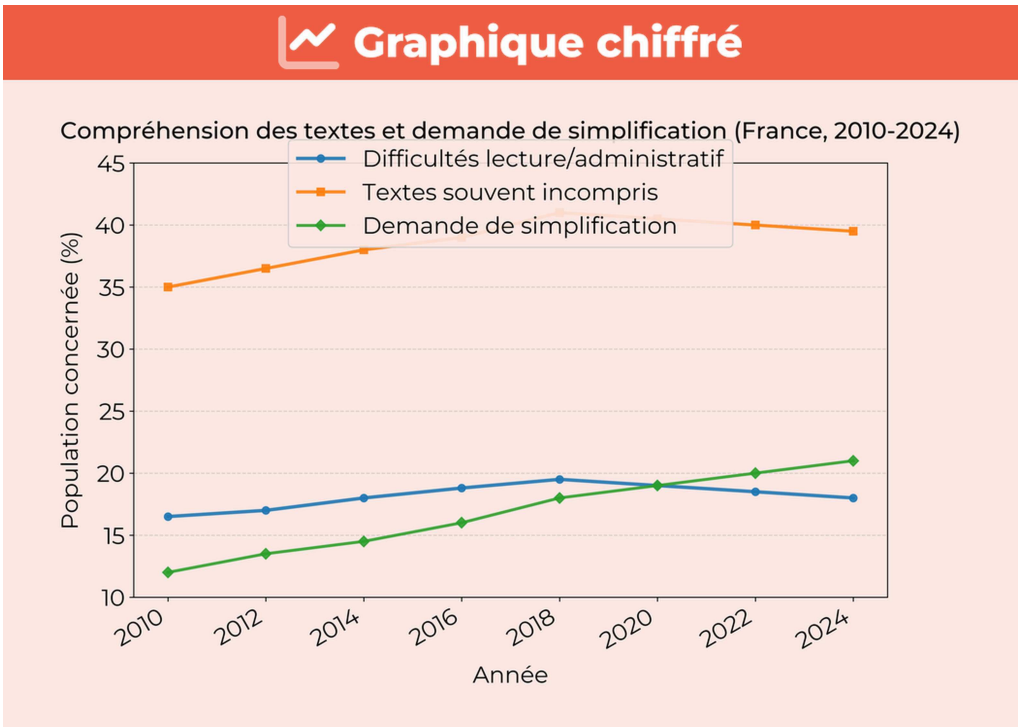
Utilise des synonymes pour éviter les répétitions et choisis un mot précis plutôt qu'une formulation vague. Un bon verbe précise souvent l'action mieux qu'un adverbe.

Mini cas concret :

Contexte : On te demande d'améliorer un courrier type envoyé aux clients. Étapes : analyser 3 modèles, supprimer 10 mots vagues, remplacer par 8 verbes précis, vérifier les accords.

Exemple d'amélioration d'un courrier client :

Après intervention, le courrier passe de 220 mots à 175 mots. Le taux de compréhension mesuré par un test de 10 personnes passe de 60 % à 88 %. Livrable attendu : version finale en format docx et PDF.



Élément	Question à se poser
Registre	Est-ce adapté au lecteur cible ?
Clarté	Chaque phrase transmet-elle une idée précise ?
Orthographe	Y a-t-il des homophones ou accords à vérifier ?

Méthode pratico-pratique pour lire, analyser puis rédiger :

Plan : 1) lire rapidement pour repérer le thème, 2) annoter les idées principales, 3) rédiger une phrase d'accroche, 4) développer en 3 paragraphes courts, 5) conclure en une phrase.

Connecteurs et vocabulaire clé :

Utilise connecteurs logiques simples comme « donc », « cependant », « par conséquent », « en outre ». Préfère vocabulaire précis comme « transmettre », « valider », « archiver » en contexte administratif.

Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Relire	Lire à voix haute pour repérer accords et sens
Vérifier	Contrôler les homophones et les participes passés
Simplifier	Remplacer 2 mots vagues par 1 verbe précis
Format	Mettre en forme docx et exporter en PDF

Astuce finale :

Lors d'un TP, demande à un pair de faire une relecture ciblée en 10 minutes, cela permet de corriger 1 à 3 erreurs majeures que tu aurais négligées.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à sécuriser ton écriture pro : comprendre la grammaire, soigner les accords et choisir un style clair.

- Identifie sujet, verbe, compléments et **classes de mots essentielles** pour limiter les fautes d'accord.
- Maîtrise l'**accord du participe passé**, des noms et adjectifs, et surveille les homophones fréquents.
- Adopte un **registre soutenu mais clair**, avec vocabulaire précis et verbes efficaces plutôt que mots vagues.
- Applique une **méthode simple de rédaction** : lecture rapide, prise de notes, rédaction structurée, puis relecture à voix haute ou par un pair.

En suivant ces réflexes, tu produis des textes plus corrects, professionnels et faciles à comprendre, que ce soit en cours, en stage ou en entreprise.

Histoire-géographie et enseignement moral et civique

Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro AGOrA (Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs Activités), la matière **Histoire-géographie et enseignement moral et civique** t'aide à comprendre les territoires, les sociétés et les valeurs de la République, avec environ **120 h en seconde**, puis autour de 100 h en première et en terminale.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite d'**Histoire-géographie et EMC**, intégrée à l'épreuve de français, pour un **coefficient global de 5**. La sous-épreuve dure en pratique **2 h 30**, est notée sur **20 points**, coefficient **2,5**, soit près de 10 % du diplôme, avec 3 parties distinctes. En formation continue publique, l'évaluation peut se faire en **CCF pendant l'année**.

Conseil :

Pour réussir en **Histoire-géographie et EMC**, le plus important est de travailler régulièrement. Consacre par exemple **20 à 30 minutes** après chaque cours pour revoir ton cahier, compléter une carte ou une frise et relire les définitions clés.

Pour t'organiser, tu peux t'appuyer sur quelques réflexes concrets :

- Prépare Des fiches très courtes avec les dates, lieux et notions essentielles
- Entraîne-Toi souvent sur des sujets d'annales en respectant les 2 h 30
- Réponds Aux questions en phrases simples en t'appuyant sur les documents

Pense aussi à parler du cours avec tes camarades, comme l'un de mes amis qui relisait chaque chapitre à voix haute la veille du contrôle. Il se sentait beaucoup plus serein à l'écrit et ses notes ont nettement progressé.

Table des matières

Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
1. Les grandes périodes historiques	Aller
2. Notions clés et enjeux pour l'élève	Aller
Chapitre 2 : Organisation de l'espace	Aller
1. Analyser les échelles et les acteurs	Aller
2. Organiser l'espace urbain et rural	Aller
3. Cartes, repères et outils pour agir	Aller
Chapitre 3 : Valeurs et citoyenneté	Aller
1. Valeurs et repères historiques	Aller
2. Citoyenneté, droits et devoirs	Aller
3. Agir en citoyen dans le monde professionnel	Aller

Chapitre 1 : Repères historiques

1. Les grandes périodes historiques :

Antiquité et moyen âge :

La période antique couvre la Méditerranée jusqu'au Ve siècle après J.-C., suivie du Moyen Âge jusqu'au XVe siècle, marquée par seigneurs, églises et villes en croissance.

Temps modernes :

Des grandes découvertes du XVIe siècle à la Révolution française en 1789, on voit l'État moderne se former et l'économie se transformer vers le commerce international.

Époque contemporaine :

De 1815 à nos jours, industrialisation, urbanisation, deux guerres mondiales et décolonisations ont redessiné les cartes politiques et sociales en Europe et dans le monde.

Exemple d'analyse d'une source historique :

Regarde une affiche de 1914, note auteur, date, destinataires, message, puis relie au contexte politique et militaire pour situer son utilité en cours.

2. Notions clés et enjeux pour l'élève :

Nation et citoyenneté :

De la Révolution française en 1789 à la Ve République en 1958, la nation se construit, la citoyenneté évolue, cela explique pourquoi tu étudies lois, droits et devoirs en EMC.

Révolution industrielle et transformations :

À partir du XVIIIe siècle en Grande-Bretagne puis en Europe, l'économie change, les villes grossissent, cela affecte le travail et les conditions sociales que tu dois comprendre en histoire.

Guerres mondiales et mémoire :

Les conflits de 1914-1918 et de 1939-1945 ont causé des millions de morts et créé des commémorations, apprendre leur histoire aide à comprendre enjeux contemporains et mémoire collective.

Mini cas concret :

Organisation d'une commémoration du centenaire de 1918 par une mairie, travail en groupe, objectif 120 participants, budget 500 euros, livrable: rapport et déroulé d'événement.

Élément	Description
---------	-------------

Contexte	Commémoration centenaire 1918 organisée par la mairie, lieu: salle municipale, public visé: 120 personnes.
Étapes	Étape 1 repérage lieux, Étape 2 planification sur 3 semaines, Étape 3 communication, Étape 4 déroulé le jour J.
Résultat	Participation 120 personnes, 4 intervenants, bilan positif, coût réel 480 euros.
Livrable attendu	Dossier organisé de 10 pages, planning horaire de 2 heures, fiche de sécurité, bilan financier détaillé.

Le livrable est un dossier pratique afin d'évaluer ton travail en stage ou en TP, il doit contenir planning, budget et comptes rendus pour valider compétences.

Astuce pour ton dossier :

Prépare une page résumé, un tableau budget Excel, un planning en une page, répète ta présentation cinq fois, je le fais toujours la veille et ça sauve du temps.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Point de contrôle
Vérifier date et lieu	Confirmer réservation 24 heures avant et contact responsable lieu.
Confirmer budget	Comparer devis et prévoir marge 10 pour cent pour imprévus.
Sécurité	Vérifier plans d'évacuation et nombre de personnes maximales admissibles.
Communication	Envoyer invitations une semaine avant et poster rappel 48 heures avant.
Matériel	Contrôler micro, chaises, programmes imprimés et prévoir 2 équipements de secours.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne des repères des grandes périodes, de l'**Antiquité au monde contemporain**, pour comprendre les évolutions politiques et sociales.

- Repère trois temps: Antiquité-Moyen Âge, **Temps modernes** puis époque contemporaine, marqués par États, villes, industrialisation et mondialisation.

- Relie **nation et citoyenneté** à la Révolution française, aux républiques et aux droits étudiés en EMC.
- Comprends comment **guerres mondiales et mémoire** structurent commémorations, politiques et identités collectives.
- Apprends à analyser une source et à monter un projet concret (commémoration, dossier, budget, check-list) pour valider des compétences professionnelles.

En maîtrisant ces repères et la méthode de dossier, tu peux mieux situer les événements, organiser un projet historique et présenter un travail clair et fiable.

Chapitre 2 : Organisation de l'espace

1. Analyser les échelles et les acteurs :

Échelles d'analyse :

Tu dois penser l'espace selon plusieurs échelles, du quartier à la région. Chaque échelle montre des enjeux différents, par exemple mobilité locale ou développement économique régional, utiles pour proposer des actions concrètes.

Acteurs et rôles :

Les acteurs sont la mairie, les habitants, les entreprises et l'État. Identifier qui décide, qui finance et qui utilise l'espace facilite la concertation et évite les conflits lors d'un projet d'aménagement.

Exemple d'analyse d'une petite commune :

Contexte : commune de 4 800 habitants, mairie finance 60 000 euros pour réaménager la place centrale, commerçants attendent plus de flux, association propose un marché hebdomadaire.

2. Organiser l'espace urbain et rural :

Zonage et fonctions :

Sépare les fonctions : habitations, commerces, espaces verts, zones industrielles. Un bon zonage réduit les conflits d'usage et facilite les déplacements à pied ou en vélo, utile pour la qualité de vie.

Aménagements prioritaires :

Privilégie l'accessibilité, la sécurité et la visibilité des services. Commence par des actions rapides, par exemple marquage de passages piétons ou bancs, pour des gains visibles en 3 à 6 mois.

Astuce de stage :

Lors d'un stage en mairie, demande toujours le plan cadastral et le PLU, cela te fera gagner 2 à 3 jours dans la préparation d'un diagnostic territorial.

3. Cartes, repères et outils pour agir :

Utiliser les cartes :

Apprends à lire carte topographique et carte thématique, repérer flux, densités et infrastructures. Une carte bien lue te permet d'argumenter un aménagement ou de justifier un choix d'emplacement.

Outils numériques et données :

Prends l'habitude d'utiliser SIG simple, photos aériennes et inventaires de terrain. Selon l'INSEE, les données locales facilitent des diagnostics précis, indispensables pour convaincre un financeur.

Exemple d'outil utilisé :

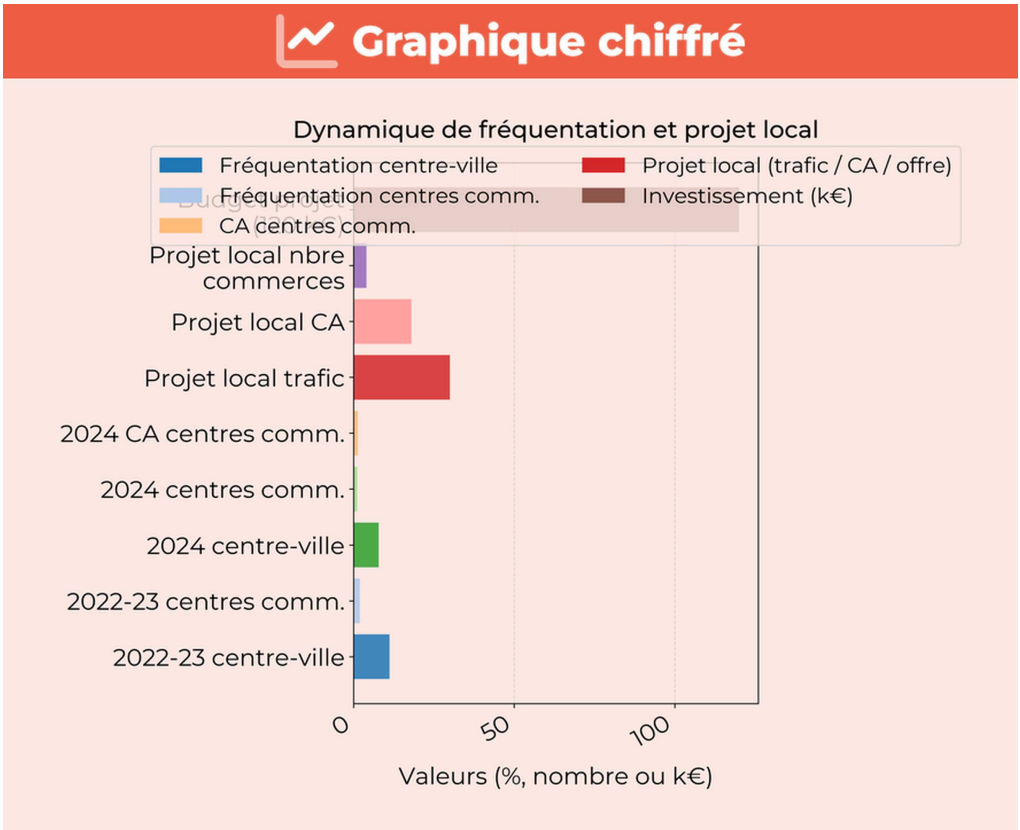
Sur le terrain, j'utilisais l'application de prise de photos géolocalisées pour documenter 120 points sensibles en 2 semaines, cela a rendu le rapport plus crédible.

Mini cas concret : réaménagement d'une place communale :

Contexte : place centrale d'une commune de 5 000 habitants, fréquentation en baisse, commerces fragilisés.

Étapes : diagnostic terrain en 2 semaines, concertation 3 réunions publiques, plans et devis en 4 semaines, travaux 3 mois.

Résultat chiffré : budget global 120 000 euros, fréquentation estimée +30% la première année, 4 nouveaux emplacements commerçants créés.



Livrable attendu : dossier de 6 pages comprenant plan de zonage, coûts détaillés par poste, calendrier des travaux et compte rendu de la concertation.

Étape	Durée	Livrable
Diagnostic	2 semaines	Rapport 2 pages
Concertation	3 réunions	Compte rendu
Conception	4 semaines	Plans et devis

Réalisation	3 mois	Réception travaux
-------------	--------	-------------------

Check-list opérationnelle sur le terrain :

- Collecte des données de base : plan cadastral, PLU, recensement local.
- Réunion avec 3 types d'acteurs : élus, commerçants, riverains.
- Photographies géolocalisées et repérage de 10 points critiques.
- Estimation budgétaire sommaire en 3 postes : voirie, mobilier, végétalisation.
- Rédaction du livrable : plan, budget détaillé, calendrier et compte rendu.

Notions replacées dans le temps et l'espace :

Depuis les années 1960, l'urbanisation a accru la complexité des espaces. En France, les politiques d'aménagement font intervenir l'État, les régions et les communes, avec des projets variant selon les territoires urbains ou ruraux.

Exemple d'étude de cas courte :

Étude : rénovation d'un quartier périphérique en 2015-2018, acteurs : région, agglomération, bailleurs sociaux. Résultat : +20% d'offre de logement social, création d'un parc de 2 hectares.

Questions rapides pour t'entraîner :

- Quels acteurs contacter pour un projet de voirie dans ta commune ?
- Quelle donnée statistique te sert à prouver la fréquentation d'un lieu ?
- En combien de temps réaliste peux-tu produire un diagnostic terrain ?

Ce qu'il faut retenir

Pour organiser un espace, tu dois articuler **échelles et acteurs** du quartier à la région et de la mairie aux habitants. Bien cibler qui décide, finance et utilise limite les conflits et oriente les priorités d'aménagement.

- Mettre en place un **zonage des fonctions** clair: logements, commerces, espaces verts, zones d'activité pour réduire les conflits d'usage.
- Prioriser accessibilité, sécurité et petits aménagements rapides qui montrent des résultats en quelques mois.
- T'appuyer sur les **cartes et données** (SIG, INSEE, photos) pour justifier tes choix auprès des élus et financeurs.

Adopte une **méthode de projet** structurée: diagnostic, concertation, conception puis travaux, avec livrables datés. Cela rend ton dossier crédible et accélère les décisions locales.

Chapitre 3 : Valeurs et citoyenneté

1. Valeurs et repères historiques :

Définitions et repères historiques :

Les valeurs sont des principes partagés qui guident les comportements collectifs. La déclaration des droits de l'homme de 1789 et la loi de laïcité de 1905 sont des repères majeurs en France, utiles pour comprendre nos règles actuelles.

Valeurs républicaines aujourd'hui :

Liberté, égalité, fraternité structurent la vie publique et scolaire. Elles s'appliquent aussi en entreprise, par exemple dans l'accueil des usagers ou le traitement équitable des collègues durant un stage professionnel.

La laïcité en pratique :

La laïcité garantit la liberté de conscience et l'égalité de traitement. Dans un service public ou une association, cela veut dire neutralité des agents et respect de toutes les croyances sans privilège ni discrimination.

Exemple de repère historique :

La loi de 1905 sur la séparation des Églises et de l'État a fixé le cadre de la laïcité à l'école publique et dans les services publics, influençant les règles de comportement professionnel aujourd'hui.

2. Citoyenneté, droits et devoirs :

Droits civiques et politiques :

Le citoyen dispose de droits comme voter, s'exprimer et accéder à la justice. Selon l'INSEE, la population française était d'environ 67 millions en 2021, ce qui montre l'ampleur des sujets collectifs à gérer.

Devoirs et responsabilités :

Être citoyen, c'est aussi respecter la loi, payer ses impôts, et prendre soin des autres. Dans un stage tu dois respecter les procédures internes, prévenir les risques et signaler les problèmes quand c'est nécessaire.

Lutter contre les discriminations :

La discrimination est illégale et nuit au vivre ensemble. À l'écrit comme à l'oral, veille à utiliser un langage respectueux et à signaler les comportements discriminants auprès du tuteur ou du référent.

Astuce pour le stage :

Note 3 règles simples au début du stage, relis-les chaque semaine. Cela évite 80 pour cent des erreurs classiques de communication et te rend plus professionnel en 2 semaines.

3. Agir en citoyen dans le monde professionnel :

Citoyenneté au travail :

Au bureau ou en stage, la citoyenneté passe par le respect des règles, la confidentialité des données et l'égalité de traitement. Ces pratiques protègent les usagers et améliorent la confiance au sein de l'équipe.

Engagement associatif et local :

Participer à une association ou à un projet local renforce tes compétences relationnelles et organisationnelles. 1 à 2 actions par an suffisent souvent pour enrichir ton CV et ton réseau professionnel.

Compétences utiles au bac pro agora :

Pour AGOrA, mets l'accent sur l'écoute, le respect des procédures, la gestion de la confidentialité et la médiation. Ces compétences sont évaluées en stage et lors des TP, elles te font gagner en autonomie.

Exemple d'organisation d'une collecte solidaire en stage :

Contexte : stage de 2 semaines dans une association locale. Étapes : définir l'objectif, mobiliser 10 collègues, collecter des vêtements. Résultat : 150 articles collectés en 14 jours. Livrable : rapport d'action de 2 pages avec photos et bilan chiffré.

Élément	Description
Droit de vote	Permet de choisir ses représentants, s'exerce à partir de 18 ans et influence les décisions locales et nationales.
Laïcité	Neutralité des institutions publiques, protège la liberté de conscience et l'égalité entre les citoyens.
Devoirs au travail	Respect des procédures, confidentialité des données des usagers, respect entre collègues et signalement des risques.
Engagement	Participation associative ou civique qui développe des compétences transférables au monde professionnel.

Mini cas concret – mise en place d'un atelier citoyen en entreprise :

Contexte : service administration d'une PME sur 3 semaines. Étapes : diagnostic, réunion avec 8 salariés, atelier de formation de 2 heures, synthèse. Résultat : 1 charte de bonne conduite rédigée, 95 pour cent d'adhésion. Livrable : charte en 1 page et compte rendu de 3 pages.

Check-list opérationnelle pour agir en stage :

- Arrive 10 minutes avant pour observer le fonctionnement et poser 2 questions clés.

- Respecte les documents confidentiels, ne copie rien sans autorisation écrite.
- Note chaque tâche effectuée, vise 1 rapport hebdomadaire de 1 page.
- Respecte les consignes de sécurité et signale tout incident immédiatement.
- Propose 1 amélioration simple au tuteur avant la fin du stage.

Questions rapides :

- Quels sont les trois principes républicains et un exemple concret dans ton stage ?
- Comment réagiras-tu face à une situation discriminante observée en entreprise ?
- Quel livrable peux-tu produire pour montrer ton engagement citoyen pendant ton stage ?

Anecdote : lors de mon premier stage j'ai proposé une règle simple pour mieux accueillir les usagers, cela a été adoptée en 2 semaines et m'a valu de la reconnaissance de l'équipe.

Ce qu'il faut retenir

Les valeurs républicaines structurent la vie collective : héritées de 1789 et de 1905, elles guident aussi ton comportement en stage.

- **Liberté égalité fraternité** s'appliquent à l'accueil des usagers, au respect des collègues et au refus des discriminations.
- La **laïcité dans les services publics** impose neutralité des agents et égalité de traitement des usagers.
- Comme citoyen, tu combines **droits et devoirs concrets** : voter, t'exprimer, respecter la loi, les procédures et la confidentialité.
- Au travail, l'**engagement associatif ou local** et les initiatives citoyennes (charte, collecte solidaire) renforcent ton autonomie et ton CV.

En stage, adopte un comportement responsable, respecte les règles, signale les risques et propose au moins une amélioration utile à l'équipe.

Mathématiques

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, les mathématiques servent à traiter des **situations très concrètes de gestion** : Factures, pourcentages, soldes, délais, tableaux de bord. Tu apprends à utiliser **nombre et fonctions** pour sécuriser la gestion quotidienne d'une organisation.

Cette matière conduit à la sous-épreuve de mathématiques de l'**épreuve scientifique et technique**, avec un coefficient de 1. En Bac Pro AGOrA sous statut scolaire, l'évaluation se fait en **contrôle en cours de formation**. Certains candidats ont une épreuve écrite d'1 heure, format qu'un ami a trouvé rassurant.

Conseil :

Pour progresser en mathématiques, mise sur la **régularité plutôt que l'urgence** : Quelques minutes presque chaque jour valent mieux qu'une grosse révision juste avant le CCF. Environ 15 minutes 3 fois par semaine suffisent pour revoir le cours et consolider les bases.

Tu peux t'organiser autour de quelques **habitudes très concrètes**, simples à tenir dans la durée. En travaillant un peu en avance, tu arrives plus serein devant les contrôles et les situations de CCF, car les méthodes deviennent presque automatiques.

- Noter sur une fiche les **formules et méthodes clés**
- Demander de l'aide rapidement quand un calcul te bloque

Table des matières

Chapitre 1 : Nombres et calculs	Aller
1. Comprendre les nombres et notations	Aller
2. Opérations et calculs pratiques	Aller
Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages	Aller
1. Ratio et valeurs proportionnelles	Aller
2. Pourcentages et applications pratiques	Aller
3. Cas concret en entreprise et checklist opérationnel	Aller
Chapitre 3 : Statistiques et probabilités	Aller
1. Introduction aux statistiques descriptives	Aller
2. Probabilités de base	Aller
3. Statistiques pour la prise de décision	Aller
Chapitre 4 : Géométrie plane	Aller
1. Notions de base	Aller
2. Figures usuelles et formules	Aller
3. Applications pratiques et vérifications	Aller

Chapitre 5 : Fonctions simples	Aller
1. Définition et notion de variable	Aller
2. Fonctions linéaires et affines	Aller
3. Représentation graphique et applications métier	Aller

Chapitre 1 : Nombres et calculs

1. Comprendre les nombres et notations :

Nombres entiers et décimaux :

Les entiers sont utiles pour compter objets, personnes ou dossiers, les décimaux servent pour montants et mesures précises, par exemple 3,5 euros ou 12,75 kg, retiens la virgule.

Fractions et quotients :

Une fraction comme $\frac{3}{4}$ représente trois parts sur quatre, utile pour répartir un budget ou un temps de travail, convertis souvent en décimal pour calculs rapides.

Ordre de grandeur :

Savoir estimer l'ordre de grandeur évite les erreurs, par exemple 1 000 euros est proche de 1 200 euros, tu gagnes en vitesse pour contrôler factures.

Exemple d'utilisation des nombres :

Tu dois répartir 120 heures entre 3 salariés, calcule $120 \div 3 = 40$ heures chacun, note aussi que si un salarié fait 30 heures, il reste 30 heures à distribuer.

Anecdote: En stage j'ai oublié d'aligner une virgule sur une facture, cela m'a fait perdre 2 heures et j'ai surtout appris à vérifier deux fois.

2. Opérations et calculs pratiques :

Additions, soustractions et priorités :

Additionner et soustraire reste fréquent pour caisse et inventaire, respecte l'ordre des opérations, calcul mental rapide aide en rendez-vous clientèle et réduit erreurs de saisie.

Multiplication et division appliquées :

Multiplication sert pour tarif horaire multiplié par heures, division pour répartir coûts, par exemple $45 \text{ euros} \times 8 \text{ heures} = 360 \text{ euros}$ pour 1 semaine de travail.

Pourcentages et proportions :

Pourcentages utiles pour remises et parts, calcule 10% de 250 euros en faisant $250 \times 0,10 = 25$ euros, interprète le résultat pour marge ou réduction.

Cas concret et livrable :

Contexte: service facturation reçoit 240 factures mensuelles, objectif réduire erreurs et valider montants en 10 jours. Étapes: tri, contrôle montant, validation. Livrable: rapport mensuel avec taux d'erreur chiffré.

Étape	Action	Durée estimée	Résultat
Étape 1	Tri et saisie	Estimation 4 jours	Total 240 factures triées

Étape 2	Contrôle montants	Estimation 4 jours	Total 12 erreurs détectées
Étape 3	Validation finale	Estimation 2 jours	Total 228 validées
Bilan	Synthèse	Durée 10 jours	Taux d'erreur 5%

Voici une check-list opérationnelle pour appliquer ce cas en stage, elle te guide pas à pas et évite erreurs fréquentes.

Tâche	À faire	Vérifier	Temps estimé
Préparation	Rassembler 240 factures	Présence de tous justificatifs	Temps 1 jour
Saisie	Entrer montants dans logiciel	Total correspond aux pièces	Temps 4 jours
Contrôle	Vérifier calculs et TVA	Taux d'erreur acceptable 5%	Temps 4 jours
Validation	Signer rapport mensuel	Concordance avec le bilan	Temps 1 jour

Pour t'aider en stage, garde ces formules simples pour calculer TVA, marge et heures, elles sont utiles au quotidien pour facturation ou paie.

Formule	Exemple	Résultat
Calcul TVA 20%	Base 250 euros	Montant TVA 50 euros, Total 300 euros
Calcul marge 25%	Prix d'achat 80 euros	Prix de vente 100 euros
Coût horaire total	Salaire 1 200 euros pour 40 heures	Coût horaire 30 euros
Répartition égalitaire	120 heures entre 3	40 heures chacun

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à manier les nombres au quotidien en entreprise.

- Utilise **nombres entiers et décimaux** pour compter, facturer et mesurer avec précision.

- Serre-toi des **fractions pour répartir** heures, budgets ou quantités, et passe-les en décimaux si besoin.
- Contrôle l'ordre de grandeur et respecte la **priorité des opérations** pour éviter des erreurs de calcul.
- Applique pourcentages, TVA, marge et coûts horaires pour analyser prix, remises et rentabilité, avec un **taux d'erreur acceptable** de 5%.

En stage, suis les étapes de tri, saisie, contrôle et validation des factures pour produire un rapport fiable dans les délais.

Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages

1. Ratio et valeurs proportionnelles :

Définition et repères :

La proportionnalité relie deux quantités qui varient dans le même rapport, par exemple prix et quantité. Tu reconnais une situation proportionnelle si le quotient entre deux valeurs reste constant.

Calculer une proportion :

Pour trouver une valeur proportionnelle, utilise la règle de trois. Multiplie la valeur connue par la nouvelle référence, puis divise par l'ancienne référence, en gardant les unités.

Exemple d'échelle de prix :

Si 5 articles coûtent 40 euros, 12 articles coûtent $40 \times 12 \div 5 = 96$ euros. Ici le rapport $40 \div 5 = 8$ euros par article reste constant.

Taux	Fraction	Décimal
5%	1/20	0,05
10%	1/10	0,1
25%	1/4	0,25
50%	1/2	0,5

Ce tableau t'aide à passer vite d'un format à un autre, utile pour établir des devis, répartir des coûts ou comparer taux de marge en gestion d'activité.

2. Pourcentages et applications pratiques :

Transformer entre pourcentage, fraction et décimal :

Pour convertir un pourcentage en décimal, divise par 100. Pour obtenir une fraction simple, réduis le rapport si possible. Ces conversions sont fréquentes en budget et facturation.

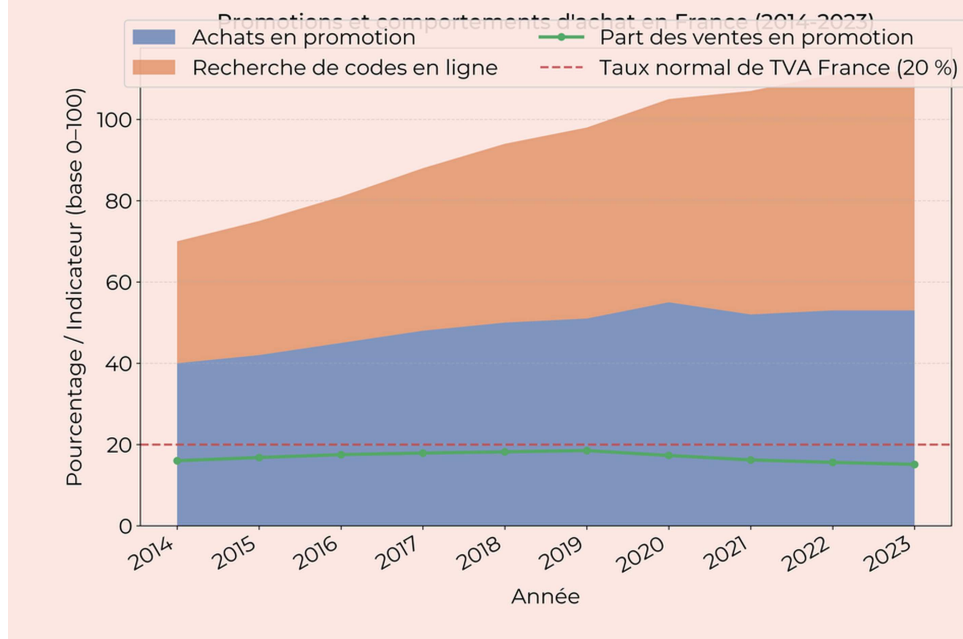
Augmentations et réductions successives :

Une hausse de 10% puis une baisse de 10% ne rend pas la valeur initiale. Applique chaque taux à la valeur courante, pas à la valeur d'origine, pour éviter l'erreur fréquente.

Exemple de remise et TVA :

Produit à 250 euros avec 20% de remise, prix réduit $250 \times 0,80 = 200$ euros. Ajoute TVA 20% ensuite, prix final $200 \times 1,20 = 240$ euros.

Graphique chiffré



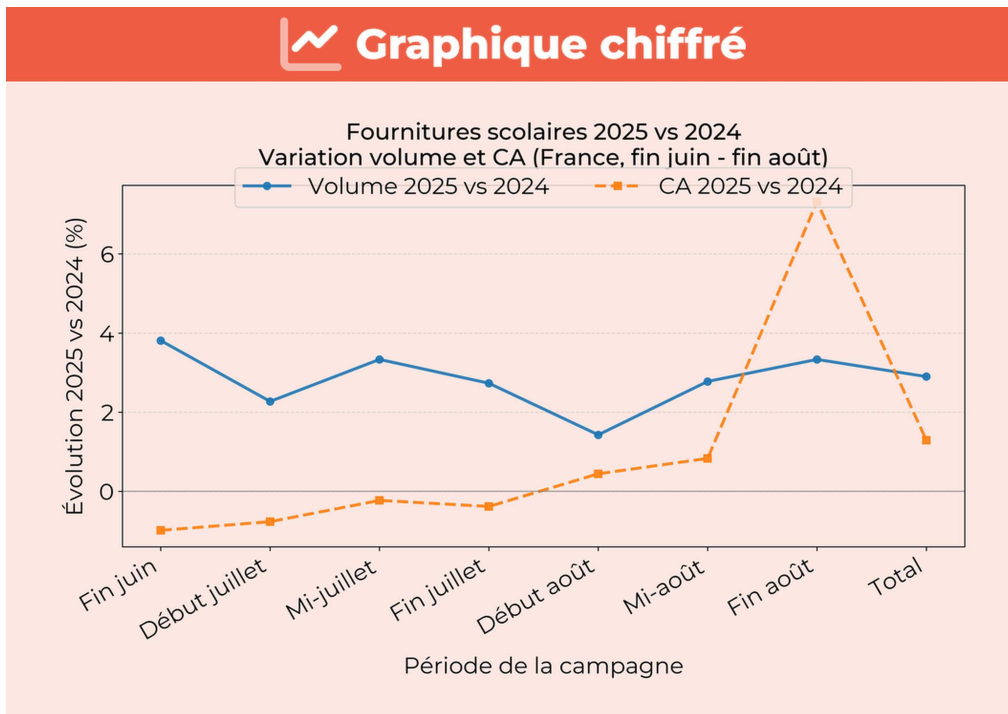
Interpréter un pourcentage en gestion :

Un pourcentage indique une part relative utile pour prioriser dépenses ou ressources. En gestion, 15% d'absentéisme sur 80 employés signifie environ 12 personnes absentes, chiffre à suivre.

3. Cas concret en entreprise et checklist opérationnel :

Mini cas concret :

Contexte - Achat de fournitures. Besoin 120 cahiers à 1,50 euros l'unité, remise 10% au-delà de 100 unités et frais de livraison 15 euros. Calcule le total et l'économie réalisée.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Coût brut $120 \times 1,50 = 180$ euros. Remise 10% sur 180 = 18 euros, sous-total 162 euros. Ajoute livraison 15 euros, total facturé 177 euros. Tu gagnes 18 euros grâce à la remise.

Étapes et livrable attendu :

Étapes 1, comparer devis. 2, calculer remises et frais. 3, émettre bon de commande. 4, rapprocher facture. Livrable attendu, un tableau Excel récapitulant prix unitaire, remises, frais et total facturé.

Astuce de stage :

En stage, garde toujours un petit fichier modèle avec formules pour règle de trois et calcul de pourcentage, cela te fera gagner 10 à 15 minutes par commande en moyenne.

Étape	Action	Résultat attendu
Comparer devis	Vérifier prix unitaire et remises	Choix du meilleur fournisseur
Calculer coût	Appliquer remises et frais	Total facturé précis
Émettre commande	Renseigner quantité et prix	Bon de commande validé
Rapprochement	Comparer facture et bon	Paiement correct

Cette checklist te sert directement en stage pour éviter des erreurs de facturation, améliorant ta crédibilité auprès de l'équipe administrative.

Checklist opérationnel :

- Vérifier l'unité et la quantité avant tout calcul.

- Convertir les pourcentages en décimaux pour les multiplications.
- Appliquer remises sur sous-total avant TVA si précisé.
- Conserver preuves écrites des devis et commandes.
- Mettre à jour le fichier Excel de suivi chaque semaine.

Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité lie deux grandeurs avec un **quotient constant**. Tu utilises la **règle de trois** pour passer d'une quantité à une autre, en respectant toujours les unités.

- Maîtrise la **conversion pourcentage décimal** et les équivalences en fractions pour calculer vite remises, marges et TVA.
- Pour des **augmentations et réductions successives**, applique chaque pourcentage sur la valeur mise à jour, pas sur l'originale.
- Dans une **checklist d'achat**, compare devis, applique remises puis ajoute frais et TVA pour le total final.
- Garde un fichier Excel modèle avec formules pour sécuriser et accélérer tous tes calculs.

En résumé, si tu sais reconnaître la proportionnalité, convertir les pourcentages et suivre une procédure claire, tu limites les erreurs et gagnes du temps en entreprise.

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités

1. Introduction aux statistiques descriptives :

Notions clés :

Tu dois distinguer population et échantillon, variable qualitative ou quantitative, et mesurer la fréquence des valeurs. Ces notions définissent la base pour toute analyse statistique pratique.

Mesures de tendance centrale :

La moyenne arithmétique, la médiane et le mode résument un ensemble. Apprends à calculer et comparer ces trois valeurs pour expliquer une situation à un responsable rapidement.

Mesures de dispersion :

L'étendue, la variance et l'écart type montrent la variabilité. En entreprise, l'écart type t'explique si les chiffres sont stables ou très variables, utile pour planifier.

Exemple de calcul des mesures :

Sur 7 jours, appels clients: 12, 15, 9, 11, 14, 10, 13. Moyenne 12 appels par jour, médiane 12, étendue 6, variance 4, écart type 2. Interprétation: flux stable.

Élément	Formule ou calcul	Interprétation métier
Moyenne	Somme des valeurs ÷ nombre de valeurs	Indique la charge moyenne, utile pour planifier ressources
Médiane	Valeur centrale d'un ordre classé	Protège contre valeurs extrêmes, utile pour salaires ou ventes
Écart type	Racine carrée de la variance	Mesure la variabilité, important pour prévoir sécurité de stock

2. Probabilités de base :

Concepts essentiels :

La probabilité mesure la chance d'un événement entre 0 et 1. L'univers rassemble toutes les issues possibles, et la somme des probabilités vaut toujours 1 pour cet univers.

Probabilités conditionnelles et indépendance :

Si deux événements sont indépendants, leur probabilité conjointe égale le produit de leurs probabilités. La probabilité conditionnelle ajuste la probabilité selon une information connue.

Application pratique :

En gestion, tu évalues le risque qu'un client paie ou non. Si paiement à 30 jours $P=0.8$ et livraison à l'heure $P=0.9$, probabilité que les deux réussissent est 0.72.

Exemple de calcul de probabilité conjointe :

Si probabilité qu'une facture soit payée sans relance est 0.6, et probabilité qu'elle soit traitée rapidement est 0.7, probabilité des deux événements indépendants est 0.42.

Interprétation pratique :

Ces probabilités servent à estimer le risque financier, planifier la trésorerie et prioriser les actions commerciales. Un passage de $P=0.6$ à $P=0.9$ change fortement les priorités d'un service client.

3. Statistiques pour la prise de décision :

Tester une hypothèse simplement :

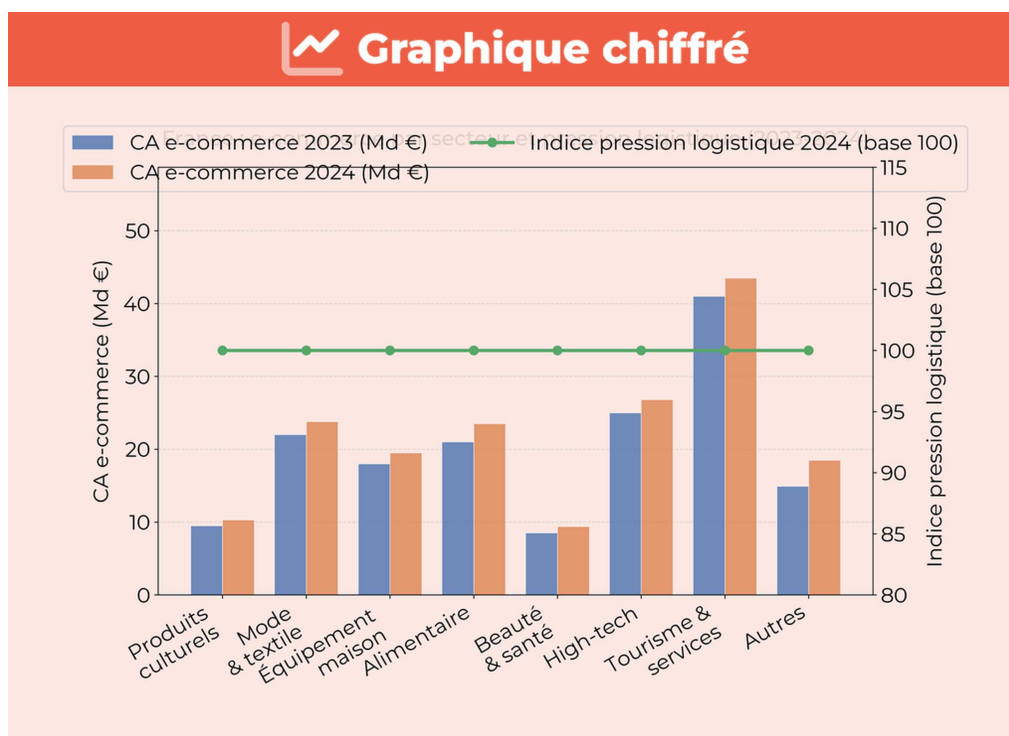
Tu peux comparer deux méthodes en mesurant un indicateur clé avant et après. Un test basique suffit pour estimer si la différence observée dépasse le bruit naturel.

Visualiser les données :

Histogrammes et boîtes à moustaches résument la distribution et révèlent les valeurs extrêmes. Une bonne visualisation permet aux managers de comprendre les chiffres en moins de 2 minutes.

Mini cas concret :

Contexte: boutique suit ventes 30 jours. Étapes: calculer moyenne 20 unités et écart type 5, fixer point de commande à $20 + 2 \times 5 = 30$ unités. Résultat: ruptures passent de 10 à 2 jours, réduction 80%. Livrable: fichier Excel.



Astuce stage :

En stage, demande toujours un export CSV des ventes. Cela te fait gagner environ 2 heures et évite les erreurs de saisie manuelle. Tu peux réaliser rapidement les statistiques de base.

Que livrer concrètement ?

Fais un fichier Excel ou un tableur avec la série quotidienne, calculs de moyenne, écart type, point de commande, et un graphique. C'est le livrable que ton tuteur attendra en 1 présentation courte.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Exporter données	Évite erreurs et automatise calculs	30 minutes
Calculer moyenne	Donne le niveau moyen d'activité	10 minutes
Vérifier écart type	Mesure la variabilité et le risque	15 minutes
Tracer graphique	Rend l'information compréhensible rapidement	20 minutes
Préparer livrable	Synthèse pour le tuteur ou le manager	30 à 60 minutes

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te montre comment passer de données brutes à des décisions concrètes.

- Tu distingues **population et échantillon**, variables qualitatives ou quantitatives, et calcules fréquences.
- Tu résumes une série avec **moyenne, médiane, mode** et mesures de dispersion (étendue, variance, écart type).
- Tu utilises **probabilités conditionnelles** et indépendance pour estimer risques clients, paiements et livraisons.
- Tu aides à décider en fixant des seuils (par exemple commande = moyenne + 2 écarts types), grâce à un fichier Excel automatisé.

En pratique, tu exportes les données, calcules moyenne et **écart type et risque**, construis graphiques simples et présentes un livrable clair qui oriente immédiatement les actions.

Chapitre 4 : Géométrie plane

1. Notions de base :

Point et droite :

Un point n'a pas de dimension, une droite est infinie et définie par deux points. Apprends à nommer correctement les éléments, c'est utile pour lire un plan ou indiquer une position précise sur un schéma.

Segment et milieu :

Un segment relie deux points et sa longueur se mesure en unités comme mètre ou centimètre. Le milieu partage le segment en deux longueurs égales, très pratique pour placer des repères sur un plan.

Angle et mesure :

Un angle se mesure en degrés. Les angles usuels sont 90° , 45° ou 60° . Savoir reconnaître un angle droit ou aigu évite des erreurs sur les plans d'aménagement ou les gabarits.

Exemple d'observation sur plan :

Tu regardes un plan d'une pièce, tu repères un coin formant 90° , tu sais que c'est un angle droit et que les meubles doivent s'ajuster à cet espace.

2. Figures usuelles et formules :

Triangle et périmètre :

Le périmètre se calcule en additionnant les longueurs des côtés. Pour un triangle, périmètre égal somme des trois côtés, utile pour estimer baguettes, moulures ou bandeaux.

Cercle, rayon et cercle circonférence :

La longueur de la circonférence vaut $2 \times \pi \times \text{rayon}$. Pour un rayon de 2 m, la circonférence vaut environ 12,57 m, utile pour tracer des contours ou prévoir une guirlande.

Aire des surfaces :

L'aire du rectangle est longueur $\times$ largeur, celle du triangle vaut base $\times$ hauteur $\div 2$. Ces formules servent à chiffrer des revêtements, peintures ou moquettes de façon précise.

Exemple de calcul d'aire :

Pour une pièce de 4 m sur 3 m, aire égale 12 m^2 . Si la moquette coûte 12 € par m^2 , le coût total est 144 €, tu prépares un devis simple et chiffré.

Élément	Formule	Usage métier
Rectangle	Aire = $L \times l$	Calcul de surface pour devis

Triangle	Aire = (base × hauteur) ÷ 2	Découpe de panneaux
Cercle	Circonférence = 2 × π × r	Mesure de contours ronds
Trapèze	Aire = (B + b) × h ÷ 2	Calculs pour formes irrégulières

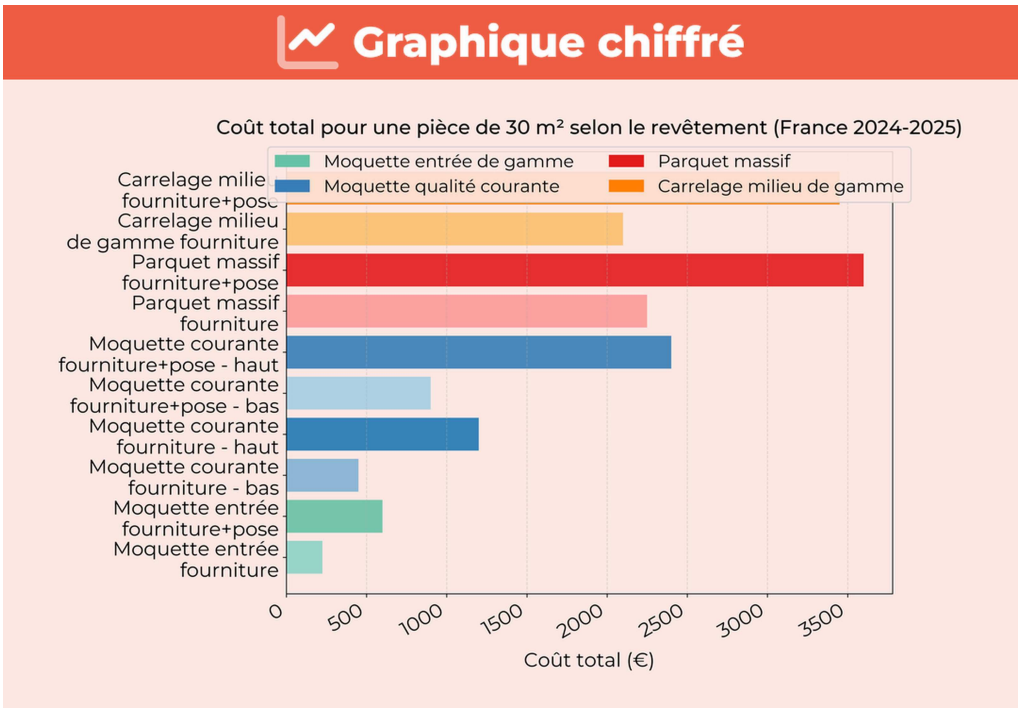
Astuce pratique :

Garde toujours une calculatrice ou une application pour convertir cm en m et vérifier les unités, une erreur d'un facteur 100 peut coûter cher sur un devis.

3. Applications pratiques et vérifications :

Cas concret chiffré :

Tu dois estimer la moquette d'une salle rectangulaire de 6 m par 5 m. Aire égale 30 m², prix au m² 14 €, coût total 420 €, ajoute 10% pour chute, devis final 462 €.



Plan, coordonnées et repères :

Sur un repère orthonormé, un point A(2,3) signifie 2 unités sur l'axe horizontal et 3 sur l'axe vertical. Tu peux ainsi positionner mobilier ou équipements avec précision métrique.

Erreurs fréquentes et vérifications :

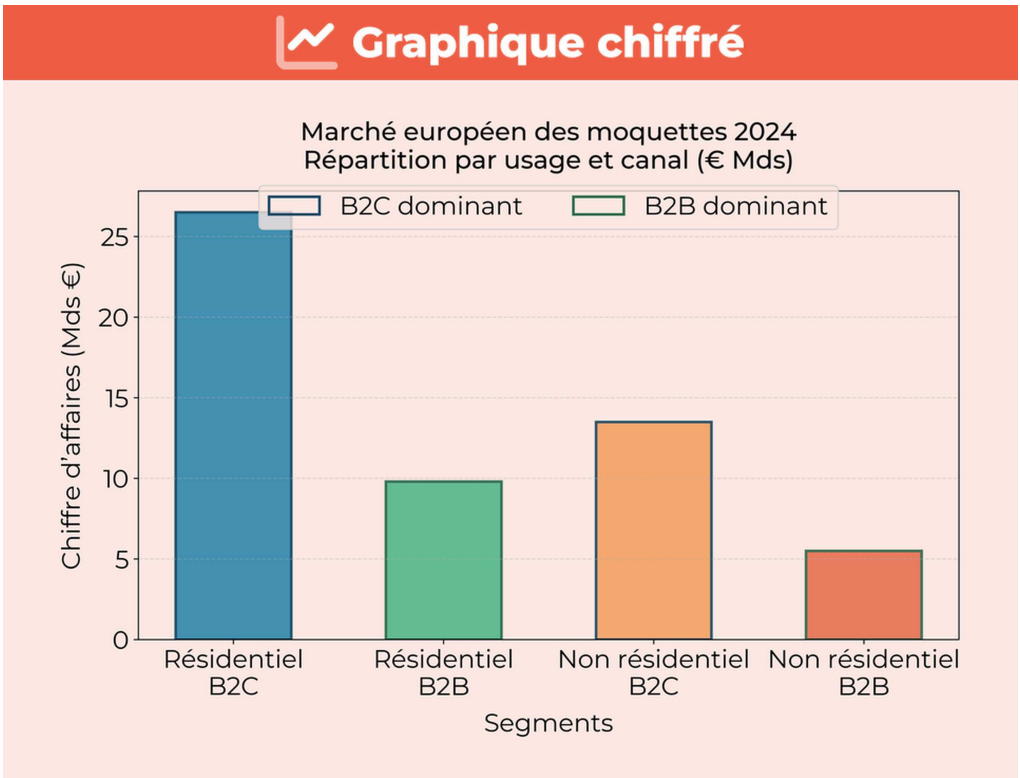
Oublier l'unité, confondre diamètre et rayon, ou ne pas ajouter marge de coupe sont les erreurs courantes en stage. Vérifie toujours les mesures à deux reprises et note les marges.

Exemple d'utilisation sur devis :

Pour un comptoir rond de rayon 1,2 m, circonférence environ 7,54 m, bande décorative à 3 € le m, coût décoratif 22,62 €, arrondi à 23 € pour le devis.

Mini cas métier :

Contexte : l'accueil d'une association requiert la pose d'une moquette et d'une ligne de démarcation. Étapes : prise de mesures, calcul des surfaces, achat, pose. Résultat : surface 30 m², coût total 462 €, délai 2 jours. Livrable attendu : devis chiffré et plan cotés en format papier et PDF.



Étape	Action	Résultat attendu
Mesure	Relever longueur et largeur	Dimensions en m prêtes
Calcul	Calculer aire et ajouter marge	Surface finale en m²
Chiffrage	Multiplier par prix unitaire	Coût matériel et pose
Livrable	Établir devis et plan	PDF et version papier signée

Checklist opérationnelle :

- Mesurer longueur et largeur deux fois et noter en m
- Calculer aire en m² et ajouter 10% de marge pour chute
- Vérifier unité et convertir cm en m si besoin
- Arrondir le coût au centime et ajouter main d'oeuvre
- Préparer devis avec plan coté et délai en jours

Astuce de stage :

Prends une photo avec une règle visible avant de partir du lieu, cela t'aide à justifier une mesure en cas de doute, ça m'a déjà sauvé un devis en stage.

Ce qu'il faut retenir

En géométrie plane, tu manipules **point, droite, segment**, angles et milieux pour lire ou tracer un plan précis. Tu utilises le périmètre et les aires pour chiffrer matériaux et surfaces.

- Triangles, rectangles et cercles se calculent avec quelques **formules d'aire essentielles** et la circonférence $2 \times \pi \times r$.
- Sur un repère, les coordonnées $A(x,y)$ t'aident à placer meubles ou équipements avec **précision métrique**.
- Il faut **vérifier les unités**, distinguer rayon et diamètre, et toujours ajouter une marge pour chutes.

Ces réflexes de calcul et de contrôle te permettent de préparer des devis fiables, d'éviter les erreurs coûteuses et de livrer des plans clairs au format papier ou PDF.

Chapitre 5 : Fonctions simples

1. Définition et notion de variable :

Fonction et variable :

Une fonction associe à chaque valeur d'entrée une valeur de sortie, la variable d'entrée est souvent notée x et la sortie $f(x)$. C'est un outil pour modéliser coûts, temps ou quantités mesurables.

Ensemble de définition :

L'ensemble de définition regroupe toutes les valeurs possibles de x , par exemple $x \geq 0$ pour des quantités physiques. Définir correctement cet ensemble évite des erreurs lors des calculs pratiques.

Représentation par tableau :

Un tableau de valeurs permet de lire rapidement $f(x)$ pour plusieurs x , utile en réunion ou en stage pour justifier un chiffre. C'est souvent le premier livrable demandé par un tuteur.

Exemple d'évaluation simple :

Pour $f(x)=2x+3$, si $x = 5$, calcule $f(5)=2 \times 5 + 3 = 13$. Tu donnes ce chiffre directement au responsable et tu expliques l'unité si besoin.

2. Fonctions linéaires et affines :

Caractéristiques et formes :

Une fonction linéaire a la forme $f(x)=ax$, une fonction affine a la forme $f(x)=ax+b$, avec a et b réels. a est le coefficient directeur, il indique le taux de variation de la fonction.

Calcul et interprétation :

Si $f(x)=0,05x+15$, $a=0,05$ signifie 0,05 euro par page, $b=15$ € représente l'abonnement fixe. Pour x pages, $f(x)$ donne le coût total en euros, lisible et justifiable.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Imaginons un abonnement impression à 15 € par mois plus 0,05 € par page. Pour 300 pages, calcule $f(300)=0,05 \times 300 + 15 = 30$ € en plus 15 € soit 30 € au total, donc coût total 30 €.

3. Représentation graphique et applications métier :

Lire un graphe :

Sur un graphe, l'axe horizontal représente x et l'axe vertical $f(x)$. Une droite montante signifie un a positif, une droite horizontale un a nul, ce que tu interprètes comme stabilité ou variation.

Point d'intersection et zéro de la fonction :

Le zéro de la fonction $f(x)=0$ indique la valeur de x où la quantité mesurée s'annule.
L'intersection de deux droites permet de comparer deux offres ou scénarios chiffrés, très utile en gestion.

Cas concret et livrable :

Contexte, étapes, résultat. Contexte : service administratif compare abonnement mensuel à 15 € plus 0,05 € par page, et impression à l'unité à 0,10 € par page sans abonnement.
Étapes : modéliser deux fonctions, calculer coût pour 50, 150 et 500 pages, comparer.

Exemple de comparaison chiffrée :

Fonction abonnement $Fa(x)=0,05x+15$ et paiement à l'unité $Fb(x)=0,10x$. Pour $x=150$, $Fa(150)=0,05 \times 150 + 15 = 7,5 + 15 = 22,5$ € et $Fb(150)=0,10 \times 150 = 15$ €. Ici l'unité est avantageuse pour 150 pages, abonnement devient rentable après 300 pages.

Pages	Coût abonnement en €	Coût à l'unité en €
50	$0,05 \times 50 + 15 = 17,5$	$0,10 \times 50 = 5$
150	$0,05 \times 150 + 15 = 22,5$	$0,10 \times 150 = 15$
300	$0,05 \times 300 + 15 = 30$	$0,10 \times 300 = 30$
500	$0,05 \times 500 + 15 = 40$	$0,10 \times 500 = 50$

Mini cas concret métier :

Contexte : une petite association imprime 600 pages par mois, elle veut réduire ses coûts.
Étapes : modéliser $Fa(x)=0,05x+15$ et $Fb(x)=0,10x$, calculer coûts et point de bascule.
Résultat : pour 600 pages $Fa(600)=0,05 \times 600 + 15 = 45$ € contre $Fb(600)=60$ €, économie 15 € par mois. Livrable attendu : tableau comparatif mensuel et recommandation écrite montrant économie annuelle de 180 €.

Checklist opérationnelle	Action
Identifier la variable	Choisir x mesurable, ex. nombre de pages
Modéliser la fonction	Écrire $f(x)=ax+b$ en précisant unités
Calculer des points clés	Faire 3 à 5 valeurs représentatives
Comparer les scénarios	Tracer ou tabuler les coûts pour prise de décision
Livrable	Tableau chiffré et recommandation claire

Erreurs fréquentes et astuces :

Erreur courante : oublier les unités ou confondre a et b . Astuce de stage, vérifie toujours un point connu, par exemple $x=0$ pour lire b . Un petit test te sauve souvent du contrôle continu.

Ce qu'il faut retenir

Une fonction associe à chaque x une valeur $f(x)$ pour modéliser des quantités mesurables. Tu dois toujours préciser l'**ensemble de définition** et les unités.

- Fonctions linéaires et **fonction affine simple** se notent $f(x)=ax$ ou $f(x)=ax+b$.
- Le **coefficient directeur a** donne le coût ou la variation par unité, le **coût fixe b** est la valeur pour $x=0$.
- Graphiquement, une droite montante signifie $a>0$, le **point d'intersection** de deux droites sert à comparer des offres.
- Utilise tableaux de valeurs et quelques x clés pour décider quel scénario est le plus rentable.

En pratique, identifie la variable, écris la fonction, calcule quelques valeurs, vérifie unités et cohérence, puis formule une recommandation chiffrée claire.

Langue vivante A (Anglais ou autre langue)

Présentation de la matière :

En **Langue vivante A**, tu travailles une langue étrangère, souvent l'anglais, en lien direct avec les situations du **Bac Pro AGoRA**. Tu apprends à comprendre, parler, lire et écrire pour gérer des échanges simples avec clients, collègues et partenaires.

Cette matière conduit à l'épreuve obligatoire de **Langue vivante A**, notée sur 20 avec un **coefficient 2**. Elle pèse donc environ 7 % de la note du Bac Pro, ce qui peut vraiment faire la différence pour une mention.

En voie scolaire ou en apprentissage, tu es évalué en **contrôle en cours de formation** en terminale, avec environ 1 h d'écrit et 10 minutes d'oral. En candidat individuel, tu passes une épreuve finale de 1 h 10 au **niveau B1+**. Un camarade m'a dit que ce format l'avait rassuré.

Conseil :

La matière **Langue vivante A** se réussit surtout avec un **entraînement régulier**. Plutôt que tout réviser 2 jours avant, consacre 10 à 15 minutes par jour à écouter, lire ou parler dans la langue choisie, par exemple avec des vidéos courtes. Voici quelques idées simples.

- Revoir chaque jour 5 à 10 mots de vocabulaire professionnel
- Faire 1 exercice court de compréhension orale ou écrite
- Préparer 3 phrases types pour te présenter ou accueillir un client

En t'entraînant sur le modèle de l'épreuve, en chronométrant 1 h pour l'écrit et 10 minutes pour l'oral, tu arrives le jour J plus serein. Beaucoup constatent qu'après 3 ou 4 simulations complètes, la peur de parler diminue vraiment.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension orale	Aller
1. Compréhension globale	Aller
2. Techniques et pratiques	Aller
Chapitre 2 : Expression orale en interaction	Aller
1. Stratégies pour prendre la parole	Aller
2. Interactions en situation professionnelle	Aller
3. Réparation, prononciation et erreurs fréquentes	Aller
Chapitre 3 : Compréhension et expression écrites	Aller
1. Compréhension écrite	Aller
2. Expression écrite professionnelle	Aller
3. Révision et présentation finale	Aller

Chapitre 1 : Compréhension orale

1. Compréhension globale :

Identifier l'idée principale :

Quand tu écoutes un message audio, commence par repérer le sujet général, le locuteur et l'intention. Cela te donne un cadre pour comprendre les détails ensuite.

Repérer les informations clés :

Concentre-toi sur les nombres, dates, noms et verbes d'action, ils portent souvent l'information utile pour les tâches administratives et le suivi des dossiers.

Exemple d'écoute :

"Could you confirm the meeting Tuesday at 10?" (Peux-tu confirmer la réunion mardi à 10 heures ?) Écoute d'abord la date et l'heure, puis note qui doit être présent.

2. Techniques et pratiques :

Prendre des notes efficaces :

Utilise des abréviations simples, crée une colonne pour les actions et une pour les confirmations. En 30 secondes d'écoute, tu dois déjà avoir 2 ou 3 éléments notés.

Mini dialogue en situation professionnelle :

Receptionist: "Hello, this is the office, how can I help?" (Bonjour, ici le bureau, comment puis-je vous aider ?) Caller: "I need information about my order." (J'ai besoin d'informations sur ma commande.)

Exemple de cas concret :

Contexte : pendant un stage, tu reçois un appel client qui demande un rendez-vous.
Étapes : écouter 30 secondes, poser 3 questions, confirmer date et envoyer un e-mail de récapitulatif en 10 minutes.

Résultat : réduction des rendez-vous mal planifiés de 50% sur 1 mois. Livrable attendu : fiche synthèse d'appel d'une page avec 5 rubriques complétées, prête à archiver.

Astuce prise de notes :

Pour gagner du temps, remplace "appointment" par "appt" et note immédiatement les contraintes horaires, cela évite de réécouter l'enregistrement plusieurs fois.

Phrase en anglais	Traduction en français
Good morning, this is reception	Bonjour, ici l'accueil
Could you spell your name?	Pourriez-vous épeler votre nom ?
When is the deadline?	Quelle est la date limite ?

I will send a confirmation email	J'enverrai un e-mail de confirmation
Please hold on the line	Veuillez rester en ligne
Could you repeat that slowly?	Pourriez-vous répéter lentement ?
I need to check with my manager	Je dois vérifier avec mon responsable
Can we reschedule for next week?	Pouvons-nous reprogrammer pour la semaine prochaine ?
Thank you for calling	Merci pour votre appel

Erreurs fréquentes :

- Wrong: "I have informations about the meeting." (Mauvaise formulation) Correct: "I have information about the meeting." (Je dispose d'informations sur la réunion.)
- Wrong: "Can you repeat me?" (Mauvaise formulation) Correct: "Can you repeat that?" (Peux-tu répéter cela ?)
- Wrong: "I will call you back in 10 minutes." (Attention à la précision) Correct: "I will call you back in 10 minutes." (Je vous rappelle dans 10 minutes.)

Checklist opérationnelle	Action
Accueillir l'appel	Se présenter, noter raison de l'appel
Vérifier l'information	Poser 2 à 3 questions de clarification
Confirmer les détails	Répéter date, heure et nom à l'appelant
Rédiger le compte rendu	Remplir la fiche synthèse en 10 minutes
Archiver	Enregistrer la fiche dans le dossier client

Petite anecdote vécue : lors d'un stage, j'avais noté une heure incorrecte parce que je n'avais pas répété l'information, depuis je confirme systématiquement les nombres.

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un audio, commence par l'idée générale: qui parle, sur quel sujet, avec quelle intention.

- Repère les **informations clés utiles** (dates, heures, noms, verbes d'action) avant les détails secondaires.

- Prends des notes courtes avec abréviations, en séparant **actions à réaliser** et confirmations.
- Suis une **checklist d'appel téléphonique**: accueil, questions, confirmation, compte rendu, archivage.
- Utilise quelques **phrases types en anglais** et évite les erreurs comme "informations" ou "repeat me".

En stage ou au travail, écoute environ 30 secondes, pose 2 ou 3 questions, puis confirme à voix haute la date, l'heure et le nom. Cela limite fortement les rendez-vous mal notés et facilite la rédaction rapide du compte rendu.

Chapitre 2 : Expression orale en interaction

1. Stratégies pour prendre la parole :

Préparer son ouverture :

Avant de parler, pense à ton objectif, au message clé et à une phrase d'accroche simple. Préparer 2 à 3 phrases d'introduction te donne confiance et évite les blancs gênants en entreprise.

Relancer et garder le fil :

Utilise des questions courtes et des marques d'écoute pour relancer la conversation. Pose 2 à 3 questions ouvertes pour obtenir des informations utiles et montrer que tu suis l'échange.

Contrôler le temps et le rythme :

Calibre ton intervention sur 1 à 3 minutes en contexte scolaire ou pro. Si tu dépasses, fais une phrase de synthèse pour recentrer l'échange et vérifier la compréhension.

Exemple d'ouverture efficace :

Hello, I'm calling about the invoice 12345. (Bonjour, je téléphone au sujet de la facture 12345.)

Astuce pratique :

Avant un entretien, répète ton introduction à voix haute 3 fois et note 3 mots-clés à garder sur toi, cela réduit le stress et améliore la clarté.

2. Interactions en situation professionnelle :

Formules utiles pour l'accueil téléphonique :

Apprends 6 à 8 formules pour t'introduire, demander l'objet de l'appel et proposer une suite. Ces phrases te servent au téléphone, en face à face et lors des rendez-vous.

Dialogues courts et politesse :

Mets toujours une salutation, une question claire et une formule de clôture. Cela prend souvent moins de 30 secondes et améliore l'image professionnelle de l'équipe.

Gérer un désaccord ou une incompréhension :

Reformule, demande une précision et propose une solution simple. Dire « Can you repeat that please? (Peux-tu répéter s'il te plaît ?) » est plus utile que rester silencieux.

Exemple d'appel client :

Hello, this is Alex from administration, I'm calling about your order. (Bonjour, c'est Alex de l'administration, je téléphone au sujet de votre commande.)

Expression in english	Traduction française
-----------------------	----------------------

Could you spell your name please?	Peux-tu épeler ton nom s'il te plaît ?
I'm calling about invoice 234.	Je téléphone au sujet de la facture 234.
Could you repeat that?	Peux-tu répéter cela ?
I'll forward this to the accounting department.	Je vais transmettre cela au service comptabilité.
Thank you for your patience.	Merci pour votre patience.

Exemple d'échange en magasin :

Customer: Do you have this in stock? (Client : Avez-vous ceci en stock ?) Seller: Let me check, one moment please. (Vendeur : Laisse-moi vérifier, un instant s'il te plaît.)

3. Réparation, prononciation et erreurs fréquentes :

Techniques pour réparer une erreur :

Si tu as dit quelque chose de faux, excuse-toi brièvement, corrige et reprends. Dire « Sorry, I meant... (Désolé, je voulais dire...) » suffit et montre du professionnalisme.

Prononciation ciblée pour être compris :

Travaille 5 sons difficiles 10 minutes par jour, par exemple les voyelles longues et la liaison. Dix jours réguliers apportent des progrès perceptibles à l'oral.

Erreurs fréquentes et corrections :

Évite les traductions littérales et l'omission des auxiliaires en anglais, elles rendent tes phrases confuses. Prends l'habitude de reformuler si tu doutes.

Exemple de correction rapide :

Wrong: I go tomorrow. (Faux : I go tomorrow.) Correct: I'm going tomorrow. (Correct : Je vais demain.)

Erreurs fréquentes :

Wrong: She have the file. (Faux : She have the file.) Correct: She has the file. (Correct : Elle a le fichier.)

Mini dialogue en contexte pro :

Receptionist: Good morning, how can I help you? (Bonjour, comment puis-je vous aider ?)

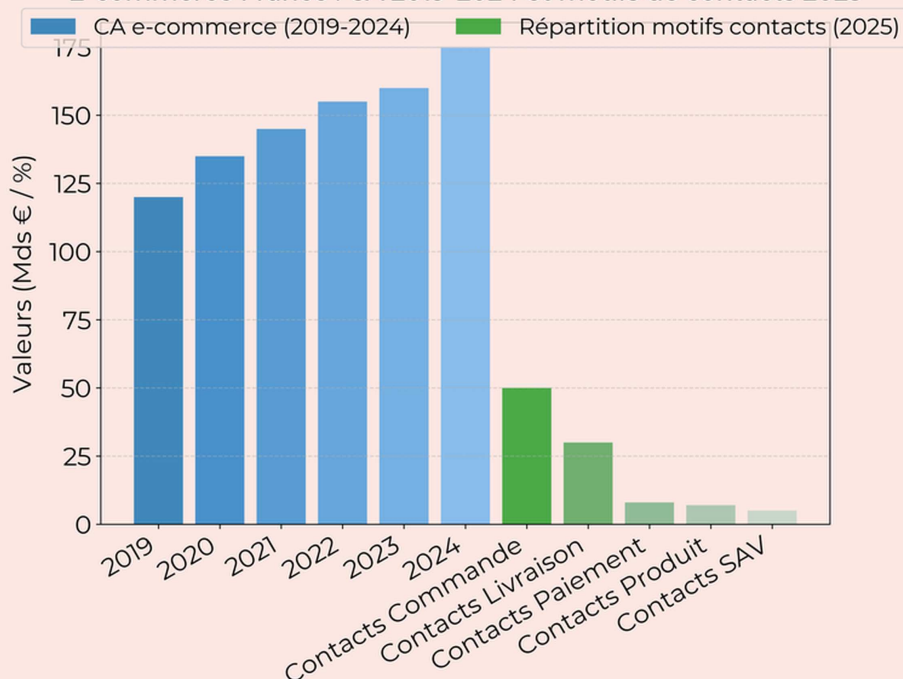
Visitor: I have an appointment with Mr. Dupont at 10. (J'ai un rendez-vous avec M. Dupont à 10 heures.)

Mini cas concret – prise d'appel client :

Contexte : tu dois gérer 1 appel client quotidien lié aux commandes, durées 3 minutes en moyenne. Étapes : saluer, identifier le besoin, noter le numéro de commande, proposer une suite. Résultat : résolution immédiate pour 60% des appels, transfert pour 40%. Livrable attendu : enregistrement audio de 2 à 3 minutes et compte rendu écrit de 150 à 200 mots.

Graphique chiffré

E-commerce France : CA 2019-2024 et motifs de contacts 2025



Checklist opérationnelle	Action
1. préparation	Prépare 3 phrases clés et ton objectif
2. ouverture	Utilise une salutation claire et ton nom
3. vérification	Reformule pour confirmer la demande
4. clôture	Propose la suite et remercie
5. suivi	Note action à faire et délai de réponse

Exemple d'exercice à faire en stage :

Enregistre 3 appels simulés de 2 minutes, note 5 erreurs récurrentes et corrige-les. Après 2 semaines, tu dois réduire ces erreurs d'au moins 50% pour valider l'objectif.

i Ce qu'il faut retenir

Pour bien interagir à l'oral, commence par **préparer ton ouverture** : objectif clair, message clé et 2 ou 3 phrases d'introduction pour lancer l'échange sans stress.

- Utilise des **questions ouvertes et reformulation** pour relancer, vérifier la compréhension et garder le fil sur 1 à 3 minutes.
- Appuie-toi sur des **formules téléphoniques de base** pour saluer, demander l'objet de l'appel, noter le numéro et proposer une suite claire.
- Apprends à **corriger simplement une erreur**, travailler quelques sons difficiles et éviter les traductions littérales ou l'oubli d'auxiliaires.

En suivant la checklist préparation-ouverture-vérification-clôture-suivi et en t'exerçant sur de courts dialogues, tu gagnes en clarté, en politesse et en efficacité dans chaque interaction professionnelle.

Chapitre 3 : Compréhension et expression écrites

1. Compréhension écrite :

Lecture active :

La lecture active consiste à surligner, poser des questions, relier les idées et noter le vocabulaire utile pour l'entreprise. Fais des notes courtes et numérote les idées principales pour t'y retrouver.

Repérer l'information :

Repère les informations clés comme les chiffres, dates, noms et conclusions. Cherche aussi les mots de liaison qui montrent les relations entre les idées, cela aide énormément pour résumer.

Synthèse et résumé :

Avant d'écrire, reformule 3 à 6 idées essentielles en une phrase chacune. Fais un plan court: introduction, points clés, conclusion, cela rendra ta synthèse claire et rapide à relire.

Exemple d'analyse d'article :

Read the executive summary and underline the objectives. (Lis le résumé exécutif et souligne les objectifs.) Then write three bullet points with the main results. (Ensuite, rédige trois puces avec les résultats principaux.)

Expression en anglais	Traduction française
Main idea	Idée principale
Key figures	Chiffres clés
In conclusion	En conclusion
Summary	Résumé
Data	Données
Source	Source

2. Expression écrite professionnelle :

Écrire un email professionnel :

Commence par objet clair, formule d'appel adaptée, message court et demande explicite. Propose une date ou un délai quand tu attends une réponse, par exemple 3 jours, pour éviter les relances inutiles.

Organiser un rapport :

Structure ton rapport en titre, sommaire, introduction, développement en 3 parties et conclusion. Ajoute tableaux ou annexes avec chiffres, cela facilite la lecture pour un tuteur ou un responsable.

Registre et politesse :

Utilise un ton formel pour les contacts externes, un ton plus direct en interne si l'équipe le permet. N'oublie jamais une formule de remerciement et une signature professionnelle.

Astuce pour les emails :

Could you please send the invoice by Friday? (Pourriez-vous envoyer la facture d'ici vendredi ?) Keep the request polite, specify format PDF, and give a 7 day deadline when necessary to formalize expectations.

Dialogue professionnel :

Can you confirm the meeting tomorrow at 10? (Peux-tu confirmer la réunion de demain à 10 heures ?) Yes, I confirm, see you in the meeting room. (Oui, je confirme, à demain en salle de réunion.)

Étape	À faire
Objet	Rédige un objet clair de maximum 8 mots
Corps	Formule la demande en 2 à 4 phrases
Pièces jointes	Nomme les fichiers clairement, limite à 2 fichiers
Signature	Indique ton nom, poste et téléphone

3. Révision et présentation finale :

Relire et corriger :

Lis ton texte à voix haute pour détecter erreurs, répétitions et accords. Vérifie conjugaisons, orthographe et ponctuation. Demande à un camarade de relire si possible, 10 minutes suffisent souvent.

Mise en forme et livrable :

Respecte les consignes: police lisible, taille 11 ou 12, marges standard et nommer le fichier clairement. Pour un rapport de 1 page, cible 350 à 450 mots et envoie un PDF.

Outils numériques :

Utilise correcteurs comme Word ou Grammarly, mais ne fais pas une confiance aveugle. Prépare aussi un fichier source Word et un PDF pour l'envoi, cela évite 2 problèmes techniques en stage.

Cas concret : rapport de stage :

Contexte: tu dois rédiger un rapport de fin de stage de 1 page pour le tuteur, avec objectifs, tâches réalisées et résultats chiffrés. Étapes: collecte notes, rédige 400 mots, vérifie orthographe, transforme en PDF.

Résultat: un document clair et lisible, évalué par le tuteur avec une note sur 20. Livrable attendu: 1 PDF d'une page, nommé Rapport_TonNom.pdf, remis sous 7 jours après la fin du stage.

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation: "I have 25 years" — Correction française: "J'ai 25 ans"
- Mauvaise formulation: "I am agree" — Correction française: "Je suis d'accord"
- Mauvaise formulation: "I will to send" — Correction française: "Je vais envoyer"
- Mauvaise formulation: "More better" — Correction française: "Meilleur ou mieux selon le contexte"

Ce qu'il faut retenir

Pour bien comprendre un texte, pratique une **lecture active et ciblée** : surligne, questionne et numérote les idées clés reliées à l'entreprise.

- Repère chiffres, dates, noms et mots de liaison pour extraire les **idées principales et conclusions**.
- Avant d'écrire, résume 3 à 6 idées en phrases courtes et suis un plan intro-points-conclusion.
- Pour l'expression, rédige des **emails courts et clairs** et des rapports structurés avec données et annexes utiles.
- Assure un **registre professionnel adapté**, relis à voix haute, utilise les outils de correction et exporte en PDF.

En appliquant ces réflexes, tu produis des écrits pro plus précis, lisibles et faciles à évaluer, que ce soit en cours ou en stage.

Langue vivante B (Espagnol ou Allemand)

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, la matière **Langue vivante B** te permet d'approfondir l'**espagnol ou l'allemand** dans un cadre professionnel. Tu travailles la compréhension, l'expression orale et un écrit simple pour communiquer avec des clients ou des collègues.

À l'examen, tu passes l'épreuve obligatoire de langue vivante B, notée sur 20 avec un **coefficient 2**, soit environ 6 à 7 % de la note finale. En lycée, c'est un **oral en CCF** de 15 minutes, en 3 parties, sans préparation, au 6e semestre.

Conseil :

Pour réussir en **Langue vivante B**, le plus important est la **régularité quotidienne**. Vise au moins 10 à 15 minutes par jour d'écoute ou de lecture courte en espagnol ou en allemand.

Tu peux t'organiser ainsi :

- Prépare des **fiches de vocabulaire** avec 2 ou 3 thèmes professionnels
- Réécoute les enregistrements du cours et répète à voix haute

Un camarade en Bac Pro AGOrA m'a dit qu'en faisant cela 3 mois, il se sentait déjà plus confiant à l'oral.

Table des matières

Chapitre 1 : Vocabulaire de base	Aller
1. Termes essentiels	Aller
2. Communication en situation	Aller
Chapitre 2 : Situations de communication	Aller
1. Contextes courants	Aller
2. Formules utiles et dialogues	Aller
3. Erreurs fréquentes et bonnes pratiques	Aller
Chapitre 3 : Compréhension de documents	Aller
1. Stratégies de lecture active	Aller
2. Comprendre les documents professionnels	Aller
3. Exercices pratiques et livrables	Aller
Chapitre 4 : Grammaire essentielle	Aller
1. Conjugaison et temps essentiels	Aller
2. Articles, adjectifs et accord	Aller
3. Pronoms, négation et ordre des mots	Aller

Chapitre 1 : Vocabulaire de base

1. Termes essentiels :

Noms et fonctions :

Voici les mots que tu verras souvent dans un secrétariat ou une administration, utiles pour rédiger ou comprendre un échange professionnel en espagnol.

Verbes utiles :

Les verbes à connaître sont servir, gestionar, enviar, recibir, llamar et reservar, ils te serviront pour décrire actions courantes de gestion et de communication.

Expressions courantes :

Certaines formules reviennent souvent, par exemple pour demander un document ou fixer un rendez-vous, apprends-les pour gagner du temps et paraître professionnel.

Exemple d'utilisation :

¿Puedes enviarme el informe antes del viernes? (Peux-tu m'envoyer le rapport avant vendredi ?)

Espagnol	Français
Oficina	Bureau
Empleado	Employé
Cliente	Client
Informe	Rapport
Archivo	Dossier
Cita	Rendez-vous
Enviar	Envoyer
Recibir	Recevoir
Horario	Horaire
Teléfono	Téléphone
Solicitud	Demande
Reunión	Réunion

Ce tableau regroupe 12 mots et expressions utiles pour les tâches courantes en entreprise, révise-les en priorité avant ton stage.

2. Communication en situation :

Salutations et présentations :

Commence toujours par une salutation simple et précise, ta formule montre ton professionnalisme et influence la suite de la conversation.

Demande d'information :

Savoir formuler une demande polie en espagnol te permettra d'obtenir renseignements, délais ou pièces manquantes sans froisser ton interlocuteur professionnel.

Mini-dialogue :

Exemple de dialogue :

Buenos días, ¿tiene usted el informe solicitado? (Bonjour, avez-vous le rapport demandé ?)

Sí, se lo envío por correo electrónico ahora mismo. (Oui, je vous l'envoie par courriel tout de suite.)

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation en espagnol: "Yo puedo enviar el informe mañana mismo." (La formulation est correcte mais souvent trop familière selon le contexte professionnel, préfère une formule plus formelle.)
- Mauvaise formulation en espagnol: "¿Me das el documento?" (Préfère "¿Me puede facilitar el documento?" pour rester professionnel.)
- Mauvaise formulation en espagnol: "Necesito el archivo ahora." (Utilise "Necesitaría el archivo lo antes posible." pour être poli et précis.)

Mini cas concret :

Contexte: tu dois mettre à jour une base de contacts avant le début d'un salon professionnel, tâche à réaliser en 2 heures pour 120 contacts.

Étapes :

Localiser fiches manquantes, vérifier numéros et e-mails, corriger erreurs et exporter la liste au format Excel pour la communication de l'équipe.

Résultat et livrable attendu :

Livrable: fichier Excel contenant 120 contacts vérifiés, colonnes pour nom, poste, téléphone et e-mail, prêt à être importé dans le CRM en moins de 2 heures.

Action	Durée estimée	Résultat attendu
Vérifier pièces manquantes	30 minutes	20 fiches complétées
Corriger e-mails et téléphones	45 minutes	120 contacts valides
Exporter en Excel	15 minutes	Fichier .xlsx prêt
Envoyer au responsable	10 minutes	Mail envoyé avec fichier

Sauvegarde	10 minutes	Copie sur drive partagé
------------	------------	-------------------------

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre présente le **vocabulaire clé du bureau** et les expressions indispensables pour communiquer en espagnol dans un contexte pro.

- Mémorise les noms Oficina, Empleado, Cliente, Informe, Cita, Reunión pour parler des **tâches administratives courantes**.
- Utilise les verbes servir, gestionar, enviar, recibir, llamar, reservar pour décrire les actions de base.
- Soigne les salutations et formules de demande: préfère "¿Me puede facilitar el documento?" à des tournures trop directes.
- Pour un fichier de 120 contacts, suis les étapes: vérification, correction, export Excel, envoi et sauvegarde afin d'obtenir un **fichier prêt pour le CRM**.

En maîtrisant ces mots, verbes et formules, tu gagneras du temps, éviteras les maladresses et montreras un **professionnalisme en espagnol**.

Chapitre 2 : Situations de communication

1. Contextes courants :

Accueil physique :

Ton rôle est souvent d'accueillir visiteurs ou clients, repérer leur besoin et orienter vers la bonne personne. Sois clair, souriant et note l'objet de la visite pour le suivi. Une minute d'écoute évite 10 minutes d'erreur.

Appel téléphonique :

Prends ton appel en 3 temps, présentation, écoute, action. Note le nom, la société et le motif. Propose une solution ou un délai précis, par exemple rappeler sous 24 heures pour confirmer une info.

Réunion et prise de rendez-vous :

Pour fixer un rendez-vous, donne 2 créneaux précis et confirme lieu et durée. En réunion, prends des notes structurées, identifie 3 actions à suivre et un responsable pour chaque tâche.

Exemple d'accueil client :

« Buenos días, soy Marta, ¿en qué puedo ayudarle? » (Bonjour, je suis Marta, en quoi puis-je vous aider ?) Tu écris l'objet de visite et tu passes la personne à l'interlocuteur concerné.

2. Formules utiles et dialogues :

Formules formelles :

Utilise des formules polies pour un interlocuteur professionnel, comme « buenos días, ¿puedo ayudarle? » pour l'ouverture. Termine par un résumé de l'action envisagée et un remerciement sincère.

Formules informelles :

Avec un collègue, raccourcis la langue, mais reste précis. Par exemple, propose directement un créneau et confirme par message. Garde la clarté, évite les abréviations incompréhensibles.

Mini-dialogue professionnel :

Contexte : prise de rendez-vous téléphonique. « ¿Tiene disponibilidad el martes a las 10? » (Avez-vous une disponibilité mardi à 10h ?) « Sí, le reservo 30 minutos, ¿su nombre por favor? » (Oui, je vous réserve 30 minutes, votre nom s'il vous plaît ?) Ces répliques montrent politesse et précision.

Exemple de mail de suivi :

« Le escribo para confirmar la reunión del miércoles a las 14h. » (Je vous écris pour confirmer la réunion de mercredi à 14h.) Précise lieu, durée et pièces à préparer.

Espagnol	Français
Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?	Bonjour, en quoi puis-je vous aider?
¿Puede repetir, por favor?	Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît?
Le llamo para confirmar la cita	Je vous appelle pour confirmer le rendez-vous
Un momento, por favor	Un instant, s'il vous plaît
¿Con quién tengo el gusto?	Avec qui ai-je l'honneur?
Muchas gracias por su tiempo	Merci beaucoup pour votre temps
¿A qué hora le viene mejor?	À quelle heure vous convient-il mieux?
Quedo a la espera de su respuesta	Je reste dans l'attente de votre réponse
Le enviaré un resumen por correo	Je vous enverrai un résumé par mail

3. Erreurs fréquentes et bonnes pratiques :

Erreurs courantes :

Les erreurs remontées en stage sont souvent l'imprécision du message et l'oubli de confirmer un délai. Noter nom, date, heure et action évite 70 pour cent des malentendus observés en entreprise.

Bonnes pratiques opérationnelles :

Rédige un court compte rendu de 5 à 10 lignes après toute interaction importante. Envoie-le sous 48 heures à toutes les personnes concernées pour garder une trace et responsabiliser les acteurs.

Mini cas concret :

Contexte : visite d'un fournisseur espagnol, durée réunion 30 minutes, participants 2.
Étapes : accueil, échange produit, prise de photos, résumé. Résultat : bon de commande préliminaire signé et email de suivi envoyé sous 48 heures.

Exemple de livrable attendu :

Fiche de visite d'une page contenant : nom fournisseur, date, 3 points principaux, actions à mener et délai. Ce document est envoyé au responsable fournisseur sous 48 heures.

Étape	Action concrète
Avant interaction	Prépare 2 créneaux, documents et questions clés
Pendant interaction	Note noms, engagements et délai en minutes
Après interaction	Envoie résumé 1 page sous 48 heures

Suivi	Relance au bout de 7 jours si pas de réponse
-------	--

Astuce terrain :

Avant ton premier appel du matin, relis 3 mails importants pendant 5 minutes. Ça évite de donner une info erronée et gagne du temps sur la journée.

Ce qu'il faut retenir

Tu gères des échanges en face à face, au téléphone et en réunion en restant clair, poli et structuré. À chaque interaction, identifie le besoin, propose une action et fixe un délai précis.

- En accueil, écoute une minute, note **nom, motif et interlocuteur**, puis oriente la personne.
- Au téléphone, suis le trio **présentation, écoute, action** et confirme par mail si nécessaire.
- En réunion, prépare des créneaux, prends des notes et définis **3 actions suivies** avec responsables.
- Après coup, envoie un **résumé en une page** sous 48 heures pour éviter les malentendus.

Utilise des formules espagnoles adaptées au contexte, reste précis dans les dates et relance si tu n'as pas de réponse.

Chapitre 3 : Compréhension de documents

1. Stratégies de lecture active :

Survol rapide :

Fais d'abord un repérage en 30 à 60 secondes, regarde titres, dates, auteurs et type de document. Cette étape te donne le cadre et facilite la suite de la lecture analytique et la sélection d'informations utiles.

Repérer les informations clés :

Identifie les noms, chiffres, dates, consignes et verbes d'action, souligne et note-les. Ces éléments servent ensuite pour un compte rendu, une fiche résumé ou pour remplir un formulaire en 2 à 5 minutes.

Utiliser le contexte et le vocabulaire :

Si un mot te bloque, relève-le et cherche sa famille ou une traduction rapide. Concentre-toi sur 6 à 10 mots clés par document pour comprendre l'idée générale sans tout traduire mot à mot.

Exemple de repérage :

El informe mensual muestra una variación del 12% en ventas. (Le rapport mensuel montre une variation de 12% des ventes.)

Phrase en espagnol	Traduction en français
El horario se ha actualizado	L'horaire a été mis à jour
Por favor, confirme la asistencia	Merci de confirmer la présence
Factura pendiente de pago	Facture en attente de paiement
Adjunto el documento solicitado	Je joins le document demandé

2. Comprendre les documents professionnels :

Types courants et objectifs :

Tu vas rencontrer emails, notes de service, plannings, factures, bons de commande et fiches de poste. Pour chaque type, repère l'action demandée, la date limite et la personne responsable pour agir efficacement.

Lecture d'un email et extraction des actions :

Lis l'objet, repère verbes d'action comme confirmer, envoyer, préparer, et note l'échéance. Résume en une phrase l'action principale pour gagner 1 à 3 minutes avant de répondre.

Interpréter tableaux et plannings :

Pour les tableaux, lis d'abord les en-têtes et unités, vérifie totales et dates, puis calcule écarts simples. Un bon repérage évite erreurs, surtout quand il faut classer 10 à 50 lignes.

Exemple de lecture d'email :

¿Puedes enviar el informe antes del viernes? (Peux-tu envoyer le rapport avant vendredi ?) Si la date est proche, propose une solution claire et mentionne l'heure d'envoi prévue.

Erreurs fréquentes :

Voici des erreurs que j'ai vues en stage, avec la formulation espagnole incorrecte et la version correcte en français.

Formulation en espagnol (mauvaise)	Correction et explication en français
Enviar informe mañana sin hora	Demande d'ajouter une échéance précise, sinon on ne sait pas quand s'y attendre
Factura sin número de pedido	Toujours vérifier le numéro de commande pour éviter erreurs de comptabilité
Horario confuso sin días	Un planning doit préciser jours et heures pour être exploitable

3. Exercices pratiques et livrables :

Mini cas concret :

Contexte, étapes, résultat, livrable attendu : lis un dossier de 3 documents, extrait 8 informations clés, rédige une fiche synthèse d'une page. Livrable exigé, un fichier Word, 1 page, 8 puces maximum.

Étapes du mini cas :

1. Survol du corpus 1 minute. 2. Relevé des 8 éléments en 10 minutes. 3. Rédaction de la fiche en 15 minutes. Résultat attendu, fiche claire pour le tuteur de stage.

Checklist opérationnelle :

Action	Pourquoi
Survoler le document 30 à 60 s	Pour situer le texte et gagner du temps
Noter 6 à 10 mots clés	Pour faciliter la compréhension et la recherche
Vérifier dates et chiffres	Pour éviter erreurs dans les rapports
Rédiger une phrase résumée	Pour clarifier l'action à faire ou l'idée principale

Exemple d'application du mini cas :

Se te pide resumir 3 documentos sobre un evento, extraes 8 datos y entregas una ficha.
(On te demande de résumer 3 documents sur un événement, tu extrais 8 données et remets une fiche.) Livrable : 1 fiche Word, 1 page, 8 puces.

Mini dialogue pratique :

Le dialogue sert à pratiquer l'extraction d'information lors d'une demande orale et à préparer une réponse écrite courte.

Exemple de mini dialogue :

Empleado: ¿Puedes preparar la lista de invitados para el jueves? (Employé : Peux-tu préparer la liste des invités pour jeudi ?)

Tu: Sí, la enviaré el miércoles a las 16:00. (Oui, je l'enverrai mercredi à 16h00.)

Conseils de terrain :

Fais des fiches standardisées, utilise 1 couleur pour les dates et 1 pour les actions, et relis toujours les chiffres deux fois. En stage, j'ai évité plusieurs erreurs en appliquant cette règle simple.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à lire efficacement des documents pro en espagnol et à en extraire l'essentiel rapidement.

- Commence par un **survol rapide structuré** pour identifier type de doc, dates, auteurs et action demandée.
- Repère **informations clés utiles** (noms, chiffres, verbes d'action) et 6 à 10 mots de vocabulaire à mémoriser.
- Pour emails, plannings et tableaux, cible **échéances et responsabilités** et vérifie toujours dates et totaux.
- Entraîne-toi avec un mini cas: dossier de 3 docs, 8 infos extraites, fiche synthèse claire d'une page.

En appliquant ces étapes, tu gagnes du temps, réduis les erreurs et produis des comptes rendus précis, utiles pour ton stage et tes futures missions.

Chapitre 4 : Grammaire essentielle

1. Conjugaison et temps essentiels :

Verbos regulares en presente :

Les verbes réguliers en -ar, -er, -ir suivent un schéma fixe au présent, pratique pour décrire tâches quotidiennes, expliquer une procédure ou rédiger un mail professionnel en espagnol.

Verbes irréguliers fréquents :

Apprends ser, estar, tener, ir, poder, deber, hacer, decir, venir, car ils reviennent dans 80% des échanges professionnels basiques, surtout lors d'appels et réunions.

Exemple d'utilisation :

Necesito el informe para mañana. (J'ai besoin du rapport pour demain.) Cette phrase te sert à demander un document clairement et poliment en une seule phrase.

Verbe en espagnol	Traduction en français
Ser	Être
Estar	Être (état)
Tener	Avoir
Ir	Aller
Poder	Pouvoir
Deber	Devoir
Hacer	Faire
Decir	Dire

2. Articles, adjectifs et accord :

Articles et genre :

En espagnol, le genre est essentiel, un nom peut être masculin ou féminin, l'article change accordingly, et cela affecte l'accord des adjectifs dans la phrase professionnelle.

Accord en nombre et exceptions :

Le pluriel se forme souvent en ajoutant -s ou -es, mais attention aux exceptions et aux mots composés, vérifie toujours l'accord entre nom et adjectif dans tes rapports et étiquettes.

Erreurs fréquentes :

- Mala: "La problema es fácil." Correcto en français: "Le problème est facile." (En espagnol correct: "El problema es fácil.")
- Mala: "Las motivo son varios." Correcto en français: "Les motifs sont variés." (En espagnol correct: "Los motivos son varios.")
- Mala: "Un empresa importante." Correcto en français: "Une entreprise importante." (En espagnol correct: "Una empresa importante.")

Exemple d'accord :

La mesa grande. (La table grande.) Vérifie que l'adjectif suit le genre et le nombre du nom dans tous tes documents et étiquettes.

3. Pronoms, négation et ordre des mots :

Pronoms personnels et compléments :

Les pronoms sujets sont souvent omis en espagnol, mais les pronoms compléments directs et indirects changent la construction, surtout quand tu écris des comptes rendus ou téléphones à un fournisseur.

Exemple de dialogue :

¿Tienes el pedido listo? (As-tu la commande prête ?) Sí, lo tengo listo. (Oui, je l'ai prête.)

Forme négative et adverbes :

La négation se fait généralement avec no avant le verbe, et les adverbes comme nunca, siempre, a menudo s'utilisent pour préciser fréquence, utile pour décrire procédures ou incidents.

Mini cas concret :

Contexte: Tu dois confirmer une commande de 50 fournitures de bureau. Étapes: rédiger mail, vérifier nombre et date, envoyer. Résultat: confirmation sous 48 heures. Livrable attendu: mail de 8 phrases expliquant quantités et délai.

Exemple d'email :

Solicitamos 50 unidades del artículo X para el 15 de marzo. (Nous demandons 50 unités de l'article X pour le 15 mars.) Indique toujours nombre, référence et date de livraison souhaitée.

Checklist opérationnelle :

Voici une check-list courte pour réviser tes phrases et documents avant envoi, pratique en stage ou en entretien téléphonique.

Action	À vérifier
Accord nom et adjectif	Genre et nombre corrects
Temps verbal	Présent ou passé approprié

Usage des pronoms	Compléments directs/indirects placés correctement
Formule de politesse	Formule adaptée au contexte professionnel

Astuce terrain :

Relis toujours à voix haute 30 à 60 secondes ton message, tu verras 90% des erreurs d'accord ou de temps, c'est ce que m'ont appris mes tuteurs de stage.

Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les **verbes réguliers au présent** pour décrire actions, procédures et mails simples. Apprends par coeur les **verbes irréguliers essentiels** comme ser, estar, tener ou poder, omniprésents dans l'espagnol professionnel.

- Respecte l'**accord nom adjectif** en genre et en nombre, en évitant les faux amis comme el problema.
- Souviens-toi que le sujet peut être omis, mais place correctement les pronoms compléments.
- Utilise la **forme négative simple** avec no devant le verbe et ajoute les adverbes de fréquence si besoin.

En combinant ces bases de grammaire avec une relecture rapide et systématique, tu sécurises la plupart de tes mails, commandes et comptes rendus en espagnol.

Arts appliqués et culture artistique

Présentation de la matière :

En **Bac Pro AGOrA**, l'enseignement d'**arts appliqués et culture artistique** t'apprend à observer logos, affiches et espaces d'accueil pour proposer des idées visuelles adaptées. Plusieurs camarades disent ensuite regarder la ville autrement.

Cette matière conduit à l'épreuve d'**arts appliqués et cultures artistiques**, coefficient 1. En formation scolaire, tu passes un **contrôle en cours de formation** en Terminale, 3 situations de projet d'environ 4 heures au total, notées sur 20. En candidat individuel, l'épreuve écrite dure 2 heures avec documents.

Conseil :

Pour réussir, organise-toi avec **2 temps courts** par semaine dédiés à cette matière. Par exemple, 20 minutes pour observer des affiches ou croquer quelques idées simples.

Pour te préparer, tu peux t'appuyer sur quelques habitudes.

- Note dans un carnet les **logos ou affiches** qui t'inspirent
- Entraîne-toi à expliquer en **2 minutes** un croquis à un camarade

Un ami anxieux a gagné des points en montrant ses essais, même imparfaits. Si tu acceptes de tester et de corriger, l'épreuve devient vite **un vrai atout** pour ton Bac Pro.

Table des matières

Chapitre 1 : Culture artistique	Aller
1. Notions de base et perception artistique	Aller
2. Démarche créative et pratiques	Aller
Chapitre 2 : Analyse d'images	Aller
1. Observation et description	Aller
2. Composition et langage visuel	Aller
3. Contexte et interprétation	Aller
Chapitre 3 : Techniques graphiques	Aller
1. Principes graphiques	Aller
2. Techniques et outils numériques	Aller
3. Mise en page et production	Aller
Chapitre 4 : Design d'objets et d'espaces	Aller
1. Principes du design d'objets	Aller
2. Design d'espaces et ergonomie	Aller
3. Démarche créative et prototypage	Aller

Chapitre 5 : Histoire des arts	Aller
1. Repères historiques et mouvements	Aller
2. Comment étudier une œuvre	Aller
3. Appliquer l'histoire des arts en situation pro	Aller

Chapitre 1 : Culture artistique

1. Notions de base et perception artistique :

Définition de la culture artistique :

La culture artistique regroupe les œuvres, pratiques et idées qui façonnent ton regard. Elle comprend peinture, sculpture, cinéma, musique et design, et influence la façon dont tu communique et présentes des projets.

Lignes et mouvements artistiques :

Connais quelques mouvements clés comme réalisme, impressionnisme, cubisme et minimalisme. Ces repères t'aident à situer une œuvre et à comprendre ses choix formels et son message social.

Langages artistiques :

Le langage artistique, c'est le vocabulaire visuel ou sonore, ligne, texture, rythme et couleur. Savoir les nommer te permet d'analyser rapidement une œuvre et d'expliquer un choix lors d'un rendu.

Exemple d'analyse rapide :

Devant une affiche, repère d'abord la couleur dominante, ensuite la hiérarchie du texte, puis l'icône principale. En 5 minutes tu peux conclure si le message est lisible et percutant.

CŒuvre	Artiste	Année	Style
La nuit étoilée	Van Gogh	1889	Postimpressionnisme
Les demoiselles d'Avignon	Picasso	1907	Cubisme
Composition VIII	Kandinsky	1923	Abstraction

2. Démarche créative et pratiques :

Étapes de la démarche créative :

La démarche comprend recherche, idée, croquis, choix des matériaux, prototype et finalisation. Chaque étape mérite un délai estimé, souvent de 2 à 20 heures selon l'ampleur du projet.

Outils et matériaux :

Apprends à tester papiers, encres, tissus et logiciels comme Photoshop ou Illustrator. Les prototypes rapides coûtent souvent moins de 10 euros en matériel et te font gagner du temps en essais.

Organisation du travail :

Structure ton projet avec 3 jalons, recherche, prototype et présentation. En stage, prévois 1 rapport de 2 pages et 3 visuels pour montrer l'évolution de ton travail au tuteur.

Exemple d'atelier rapide :

En 2 heures, fais 5 croquis, choisis 2 pistes, réalise 1 maquette. Ce rythme force les choix et évite la paralysie créative, c'est ce que j'ai fait en stage.

Mini cas concret – exposition locale :

Contexte: la mairie commande une micro-expo de 10 œuvres pour promouvoir les artisans locaux. Ton rôle est d'organiser la sélection, le montage et la communication en 2 semaines.

- Repérage du lieu et contraintes techniques
- Appel aux artistes et validation des 10 œuvres
- Réalisation de la scénographie et impression de 10 cartels
- Vernissage et communication sur 1 page web et réseaux

Résultat: expo réalisée en 14 jours, 10 œuvres présentées, 150 visiteurs attendus et 1 dossier de rendu. Livrable attendu: dossier de 3 pages, 10 photos HD et 1 planning de réalisation.

Action	Quand	Vérifier
Repérer lieu	Jour 1	Dimensions et éclairage
Contacter artistes	Jours 2 à 4	Disponibilité et œuvres
Préparer supports	Jours 5 à 10	Cartels et photos HD
Tester scénographie	Jour 11	Circulation et sécurité

Astuce organisation :

Fais un petit planning quotidien avec 3 priorités, ainsi tu avances même quand tu as 30 minutes libres en stage. Ça m'a évité 2 nuits blanches avant un rendu important.

Ce qu'il faut retenir

La **culture artistique** rassemble œuvres, mouvements et langages qui orientent ton regard et ta manière de présenter un projet.

- Identifie quelques mouvements clés (réalisme, impressionnisme, cubisme, minimalisme) pour situer une œuvre et son contexte.
- Observe couleur dominante, hiérarchie du texte et symbole principal pour un **diagnostic visuel rapide**.
- Suis une **démarche créative structurée** : recherche, croquis, prototype, finalisation, chacun avec un temps défini.
- Organise ton travail avec jalons, prototypes économiques et planning quotidien de **trois priorités essentielles**.

En combinant repères historiques, vocabulaire formel et méthode de travail, tu gagnes en efficacité pour analyser, concevoir et présenter des projets artistiques ou des expositions locales.

Chapitre 2 : Analyse d'images

1. Observation et description :

Observation générale :

Commence par regarder l'image globalement, note l'impression première et identifie le type d'image, photo, affiche ou peinture. Cette étape prend souvent 2 à 5 minutes selon la complexité.

Détails iconographiques :

Repère les personnages, objets, symboles et leur position. Compte le nombre d'éléments principaux, repère répétitions ou motifs, et note les éléments surprenants ou incongrus.

Description technique :

Indique le format, l'orientation, la technique et le support. Pour une photo, note si elle est couleur, noir et blanc, la netteté et l'éclairage, ces détails aident à comprendre l'intention.

Exemple d'observation :

Une affiche municipale carrée montre 3 personnages au centre, couleurs vives et texte en haut. Tu noteras le format, le choix des couleurs et la hiérarchie visuelle.

Élément visuel	Question à se poser
Personnages	Qui sont-ils, que font-ils, quel rôle occupent-ils ?
Couleurs	Quelles couleurs dominent, quelles émotions évoquent-elles ?
Texte	Quel message principal, quelle typographie et quelle taille ?

2. Composition et langage visuel :

Organisation spatiale :

Analyse la répartition des éléments, lignes directrices et zones de vide. Repère la règle des tiers, le centre de gravité et les lignes franches guidant le regard du spectateur.

Couleur, lumière et texture :

Décris la palette, les contrastes et la lumière. Par exemple, des couleurs chaudes au premier plan attirent l'œil, une ombre forte crée du relief et indique une source lumineuse précise.

Point de vue et cadrage :

Précise l'angle de prise de vue, la distance et l'échelle. Un plan rapproché humanise le sujet, un plan large montre le contexte. Le cadrage influence l'interprétation du message.

Astuce d'atelier :

Quand tu analyses une image en cours ou en stage, note 3 éléments visuels prioritaires à présenter en 1 minute, cela structure ta présentation orale et gagne la confiance du jury.

3. Contexte et interprétation :

Contexte historique et culturel :

Situe l'œuvre dans le temps, l'époque, le lieu et l'auteur si possible. Le contexte explique souvent des choix formels ou iconographiques, il apporte des clés d'interprétation indispensables.

Intention et message :

Identifie l'objectif apparent, persuader, informer ou émouvoir. Relie éléments visuels et texte pour proposer une interprétation argumentée et nuancée, en distinguant fait et supposition.

Mini cas concret :

Contexte : galerie municipale commande une affiche pour une expo photo. Étapes : observation, croquis de composition, choix des couleurs, validation en 3 réunions. Résultat : 1 affiche A2 imprimée à 500 exemplaires.

Exemple de livrable attendu :

Un dossier de 3 pages contenant la description, l'analyse compositionnelle, l'interprétation et une version finale de l'affiche en PDF 300 dpi. Ce livrable est jugé sur 3 critères principaux.

Étape	Résultat chiffré
Observation initiale	2 à 5 minutes, 5 points notés
Proposition visuelle	3 croquis, 1 retenu
Livrable final	PDF A2, 300 dpi, 1 fichier

Checklist opérationnelle :

Utilise cette liste sur le terrain pour analyser une image rapidement et efficacement :

Tâche	À vérifier
Regarder globalement	Impression générale, type d'image
Lister 5 éléments	Personnages, objets, texte, couleur, lumière
Analyser la composition	Cadrage, lignes, point focal
Conclure en 3 phrases	Message, intention, contexte

Astuce de stagiaire :

En entretien, présente l'analyse en moins de 2 minutes avec 3 phrases clés, cela montre que tu sais synthétiser et structurer ton propos, qualité très appréciée en Bac Pro AGOrA.

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser une image, commence par une **observation globale structurée** : type d'image, impression générale, éléments principaux. Décris ensuite personnages, objets, couleurs, texte et caractéristiques techniques pour comprendre l'intention visuelle.

- Analyse la **composition et le cadrage** : lignes, point focal, équilibre.
- Observe **couleurs, lumière, textures** pour repérer émotions et relief.
- Relie visuel et texte au **contexte historique et culturel** pour dégager le message.
- Utilise une checklist rapide: vue d'ensemble, 5 éléments clés, composition, conclusion en 3 phrases.

En examen ou en stage, prépare 3 éléments visuels à présenter en 1 minute. Tu gagneras en clarté, montreras ta capacité de synthèse et rassureras le jury sur ta maîtrise de l'analyse d'image.

Chapitre 3 : Techniques graphiques

1. Principes graphiques :

Ligne et forme :

La ligne guide le regard, la forme définit les objets. Apprends à varier épaisseur et direction pour créer hiérarchie visuelle et rythme dans tes compositions.

Couleur et contraste :

La couleur transmet une émotion et structure l'information. Utilise contraste, saturation et valeur pour rendre un message lisible et attirer l'œil sur l'élément principal.

Typographie :

Choisis une famille claire et limite-toi à 2 polices. La taille, l'interlignage et le choix serif/sans-serif influencent la lisibilité et l'autorité du document.

Exemple d'utilisation d'une palette :

Pour un flyer solidaire, j'ai choisi 2 couleurs dominantes et une couleur d'accent, ce qui a réduit le temps de décision à 30 minutes pour toute l'équipe.

2. Techniques et outils numériques :

Vectoriel contre raster :

Le vectoriel est idéal pour logos et découpe, le raster pour photos détaillées. Privilégie le bon format selon l'usage final, pour éviter perte de qualité à l'impression.

Format et résolution :

Pour l'impression, travaille en 300 dpi et en CMJN. Pour le web, 72 dpi en RVB suffit, tout en compressant les images pour maintenir des temps de téléchargement courts.

Formats de fichiers et export :

Garde des sources éditables, puis exporte en PDF/X pour l'imprimerie. Nomme tes fichiers clairement, avec version et date, pour éviter 1 heure de recherche avant l'envoi.

Astuce de stage :

Avant d'envoyer chez l'imprimeur, vérifie toujours les traits de coupe et les fonds perdus de 3 mm, cela t'évitera des retouches coûteuses.

Format	Usage conseillé	Avantage
PDF/X	Impression professionnelle	Fiable pour couleurs et fontes
PNG	Web et images avec transparence	Bonne qualité sans perte
SVG	Logos et icônes	Scalable sans perte

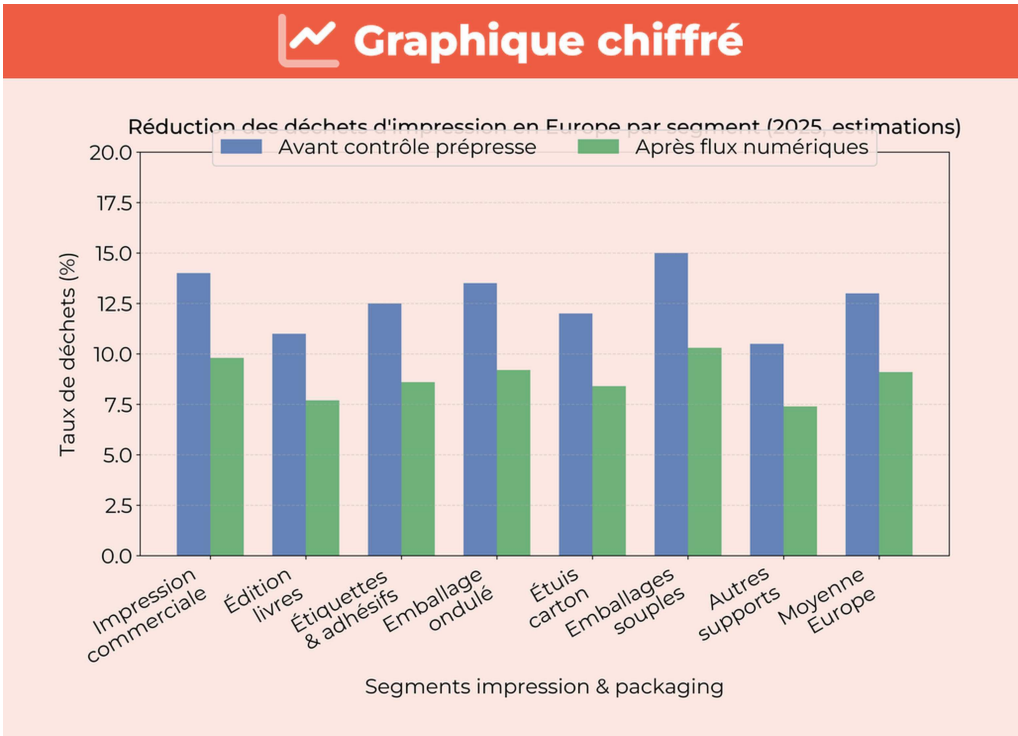
3. Mise en page et production :

Grille et alignement :

La grille organise l'espace et accélère la mise en page. Utilise colonnes et marges constantes pour garder cohérence entre plusieurs supports d'une même campagne.

Prépresse et repérage :

Vérifie fonds perdus, traits de coupe, surimpression et profils colorimétriques. Une vérification en 10 minutes peut éviter 50 à 100 euros de gaspillage d'impression.



Cas concret : création d'un flyer d'événement :

Contexte, étapes, résultat, livrable attendu :

- Contexte : campagne de collecte pour association locale, cible 18-35 ans.
- Étapes : brief 1 heure, 2 propositions graphiques, validation en 1 jour, export PDF/X.
- Résultat : 500 flyers A5 imprimés, 300 exemplaires distribués en 2 jours.
- Livrable : PDF/X prêt à imprimer, nommage Flyer_Assoc_V1_2025.pdf, 300 dpi, CMJN, fond perdu 3 mm.

Exemple de planning rapide :

Pour un flyer A5, compte 1 jour pour création, 1 jour pour retouches, 2 jours pour impression et livraison, soit 4 jours au total.

Étape	Action	Durée estimée
-------	--------	---------------

Brief	Recueillir objectifs et contraintes	1 heure
Maquette	Réaliser 2 propositions	4 heures
Validation	Intégrer retours et finaliser	2 heures
Impression	Envoyer PDF/X à l'imprimeur	2 jours

Checklist opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Format final	Est-ce A4, A5 ou affiche grand format ?
Résolution	Est-ce 300 dpi pour l'impression ?
Couleurs	As-tu converti en CMJN si imprimé ?
Fonds perdus	As-tu ajouté 3 mm de fond perdu ?
Nommage fichier	Le fichier indique-t-il version et date ?

Remarques et conseils de terrain :

En entreprise, sois clair dans tes demandes et garde toujours une copie éditable. J'ai appris qu'une bonne organisation te fait gagner plusieurs heures par semaine en période de campagne.

Ce qu'il faut retenir

Tu relies **ligne, forme, couleur** et typographie pour guider l'œil et clarifier le message, en jouant sur contrastes, hiérarchie et palette limitée.

- Choisis 1 à 2 polices, varie tailles et interlignage pour une **lisibilité maximale**.
- Utilise **vectoriel pour logos**, raster pour photos, avec 300 dpi en CMJN pour l'impression, 72 dpi RVB pour le web.
- Garde des sources éditables, exporte en PDF/X, nomme tes fichiers avec version et date.
- Applique grille, marges constantes, fonds perdus 3 mm et vérifie traits de coupe avant l'envoi.

En résumé, structure ton visuel, choisis le bon format de fichier et sécurise la phase prépresse pour gagner du temps et éviter les coûts d'erreur.

Chapitre 4 : Design d'objets et d'espaces

1. Principes du design d'objets :

Fonctions et usages :

Commence par définir qui utilisera l'objet, dans quel contexte et pour quelles fonctions principales, cela oriente forme, matériaux, prix et sécurité dès la première esquisse.

Ergonomie et dimensions :

Respecte les dimensions standards, par exemple table hauteur 75 cm, passage minimal 80 cm, et teste 3 postures différentes afin de valider confort et accessibilité pour tous.

Matériaux et durabilité :

Choisis matériaux faciles à recycler, compare coût, durabilité et esthétique, privilégie bois local ou plastique recyclé, j'ai appris cette règle lors d'un stage.

Exemple de choix matériaux :

Pour une étagère, bois local à 60€ le m2, résiste 10 ans, ou panneau MDF 25€ le m2, durée estimée 5 ans.

Matériau	Avantage	Prix indicatif
Bois local	Esthétique et durable	60€ le m2
Plastique recyclé	Léger et écologique	25€ le m2
Métal	Solide et structurel	120€ le m2

2. Design d'espaces et ergonomie :

Zonage et circulation :

Organise l'espace en zones fonctionnelles, par exemple public, service, stockage, prévois une circulation minimale de 90 cm dans les zones actives pour fluidifier les déplacements.

Lumière et ambiance :

Pense lumière naturelle d'abord, vise 300 lux pour postes de travail et 100 lux pour circulation, ajoute éclairage ponctuel pour tâches précises et contraste pour guider l'œil.

Accessibilité et sécurité :

Respecte normes d'accessibilité, installe rampe si dénivelé > 2 cm, maintiens espace de manœuvre 150 cm pour fauteuil et vérifie chemin d'évacuation sans obstacles.

Astuce pratique :

Pour mesurer circulation, utilise ruban et règle, simule 3 trajets différents en 30 minutes pour détecter points de friction majeurs.

3. Démarche créative et prototypage :

Recherche et brief :

Collecte besoins utilisateurs, contraintes techniques et budget, fixe objectifs chiffrés, par exemple coût cible 450€, délai 14 jours et public visé 50 personnes pour guider le projet.

Croquis et mise à l'échelle :

Fais au moins 5 croquis rapides, choisis 2 à approfondir, réalise mises à l'échelle 1:10 puis 1:1 pour pièces critiques et note toutes les cotes utiles.

Prototypage et tests :

Prototypage rapide en carton ou mousse, compte 2 itérations usuelles, teste avec 5 à 10 utilisateurs, collecte retours qualitatifs et mesures précises pour ajuster le design.

Mini cas concret :

Contexte: aménagement d'un coin lecture de 12 m² pour mairie, étapes: brief, 3 croquis, prototype 1:10, test 10 personnes, résultat: confort augmenté, livrable: dossier technique 6 pages, budget 1 200€.

Exemple de démarche :

Projet d'armoire multifonction: objectif 450€, 2 prototypes, test 8 élèves, livrable plan A3 et fiche technique 2 pages, délai 10 jours.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Vérifier	Délai
Mesurer espace	Dimensions et contraintes	1 jour
Valider budget	Coût cible et marge	2 jours
Faire prototype	Itération 1 et 2	7 jours
Tester utilisateurs	Retours qualitatifs	3 jours

Ce qu'il faut retenir

Dans ce chapitre, tu apprends à concevoir objets et espaces en partant toujours de l'utilisateur et du contexte d'usage.

- Définis fonctions, ergonomie et dimensions, en t'appuyant sur des **repères de confort standards**.
- Choisis les matériaux selon **coût, durabilité et impact écologique**, en comparant plusieurs options.

- Organise l'espace par **zonage fonctionnel et circulation fluide**, lumière adaptée, accessibilité et sécurité.
- Suis une démarche claire: brief chiffré, croquis à l'échelle, prototypes rapides et tests avec utilisateurs.

En appliquant cette méthode structurée, tu peux créer des objets et aménagements à la fois efficaces, confortables et réalistes en budget comme en délais.

Chapitre 5 : Histoire des arts

1. Repères historiques et mouvements :

Chronologie simple :

Commence avec la Renaissance au XVe siècle, puis le baroque au XVIIe, le classicisme, le romantisme au XIXe, l'impressionnisme et le modernisme au tournant du XXe. Ces repères t'aident à situer une œuvre rapidement.

Caractéristiques des mouvements :

Chaque mouvement a des formes, des sujets et des techniques propres. Par exemple, le baroque joue sur le mouvement et le clair-obscur, l'impressionnisme privilégie la lumière et la touche visible.

Pourquoi c'est utile ?

Connaître ces bases te permet d'argumenter en 2 à 3 minutes lors d'un oral, et d'orienter ta recherche quand tu prépares un dossier ou une exposition de 8 à 12 œuvres.

Période	Mouvement	Dates approximatives	Artiste clé	Exemple d'œuvre
XVe-XVIe	Renaissance	1400-1600	Léonard de Vinci	La Joconde
XVIIe	Baroque	1600-1700	Caravage	Le sacrifice d'Isaac
XVIIe-XVIIIe	Classicisme	1650-1800	Nicolas Poussin	Les bergers d'Arcadie
XIXe	Romantisme	1800-1870	Eugène Delacroix	La liberté guidant le peuple
Fin XIXe-XXe	Impressionnisme-modernisme	1870-1950	Claude Monet	Impression, soleil levant

2. Comment étudier une œuvre :

Observation guidée :

Regarde d'abord l'ensemble pendant 1 à 2 minutes, puis détaille la composition, les couleurs, les lignes et les points focaux. Note 4 à 6 éléments qui te semblent importants.

Contexte et signification :

Indique la date, le lieu, la commande éventuelle et la situation historique. Ces informations expliquent souvent le sujet et la fonction de l'œuvre dans son époque.

Technique et matériau :

Précise la technique utilisée, peinture à l'huile, tempera, gravure ou installation. La technique influence la conservation, la présentation et les contraintes d'exposition.

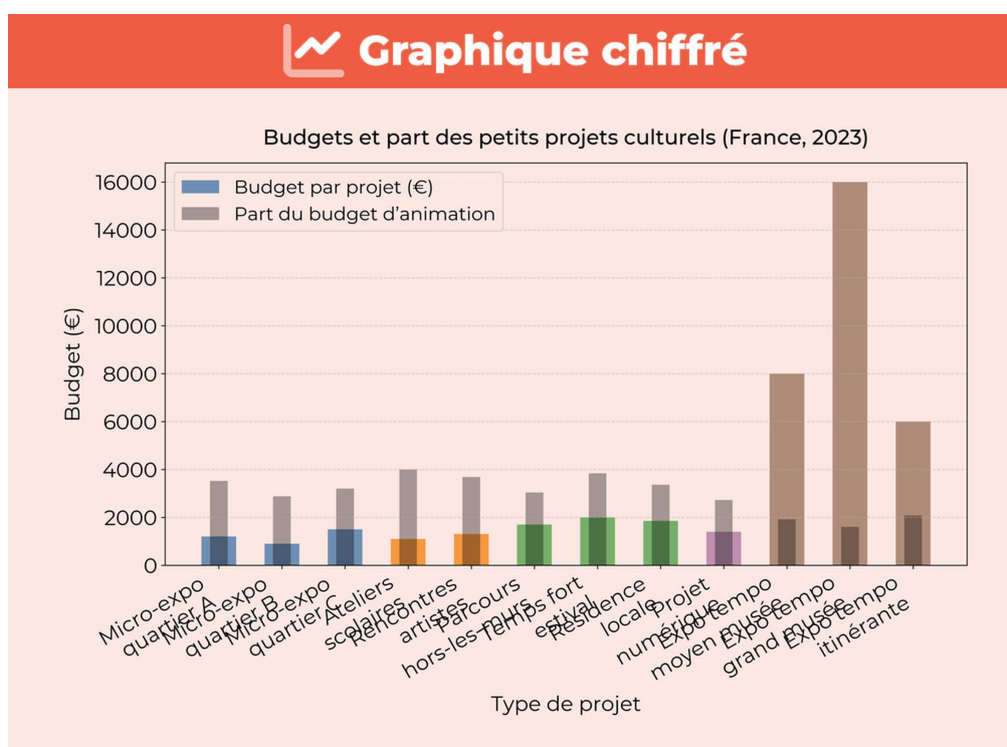
Exemple d'analyse d'une toile :

Pour La liberté guidant le peuple, commence par la composition en pyramide, mentionne l'usage du clair-obscur et relie le sujet à l'événement de 1830.

3. Appliquer l'histoire des arts en situation pro :

Mini cas concret :

Contexte : tu organises une micro-exposition de 10 œuvres locales sur le thème « ville et travail ». Étapes : repérage 2 semaines, prêt d'œuvres 1 semaine, installation 2 jours, communication 10 affiches A3. Résultat : exposition 14 jours, 350 visiteurs estimés. Livrable attendu : dossier de 6 pages présentant 10 fiches d'œuvres et budget de 1 200 euros.



Démarche créative et organisation :

Recherche d'œuvres et documentation, croquis d'accrochage, choix des supports et éclairage, validation du budget. Pour un projet, prévois 20 à 30 heures de travail collectif réparties sur 4 semaines.

Check-list opérationnelle :

Voici une liste pour te guider le jour J, utile en stage et en projet scolaire.

Tâche	Pourquoi	Durée estimée
-------	----------	---------------

Vérifier l'état des œuvres	Sécurité et conservation	2 heures
Installer l'éclairage	Visibilité et ambiance	3 heures
Préparer fiches d'œuvres	Information public	4 heures
Vérifier affichage sécurité	Conformité	30 minutes
Réception du public	Accueil et retours	Variable

Astuce de stagiaire :

Note toujours l'état initial des œuvres en photo et par écrit, cela t'évite 90% des problèmes avec les prêteurs. J'ai appris ça sur mon premier stage en galerie, ça sauve du temps.

i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à utiliser l'histoire des arts comme outil concret.

- Apprends quelques **repères chronologiques essentiels** de la Renaissance à l'impressionnisme-modernisme pour situer vite une œuvre.
- Identifie pour chaque mouvement sujets, techniques et effets visuels, utiles pour une **présentation orale courte**.
- Suis une **méthode d'observation structurée** : regard global, détails, contexte historique, technique et matériau.
- En situation pro, applique ces bases pour l'**organisation d'une exposition** : planning, budget, accrochage, éclairage et fiches d'œuvres.

En maîtrisant ces points, tu analyses mieux les œuvres et tu gagnes en crédibilité, que ce soit pour un oral, un dossier ou un projet d'exposition.

Prévention-santé-environnement

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, la **matière Prévention-santé-environnement** t'aide à comprendre les risques liés au travail administratif. Tu y vois la santé, la sécurité, l'environnement et les comportements responsables dans la vie personnelle et au travail.

Cette matière conduit à l'épreuve de **Prévention-santé-environnement au Bac Pro AGOrA, épreuve écrite de 2 heures** notée sur 20 avec un **coefficient 1**, soit environ 3 % de la note finale. Elle est organisée en contrôle en cours de formation ou en examen final écrit selon ton statut.

Conseil :

Pour réussir la **matière Prévention-santé-environnement**, organise-toi tôt. Prévois **2 séances de 20 minutes** par semaine pour relire le cours et apprendre les définitions.

En contrôle, applique la **démarche d'analyse de situation**, identifie les risques puis propose des mesures réalistes. Beaucoup de camarades perdent des points en oubliant de justifier leurs réponses.

Un camarade de Bac Pro AGOrA m'a confié qu'en gardant 15 minutes après chaque **cours de PSE**, il est passé de 9 à 15 de moyenne.

Table des matières

Chapitre 1 : Santé et hygiène de vie	Aller
1. Principes de base	Aller
2. Prévention et hygiène au travail	Aller
Chapitre 2 : Prévention des risques	Aller
1. Identification des risques	Aller
2. Mesures de prévention et protections	Aller
3. Suivi, gestion des incidents et rôle des acteurs	Aller
Chapitre 3 : Secourisme de base	Aller
1. Repérer et protéger la scène	Aller
2. Situations courantes et gestes prioritaires	Aller
3. Organisation pratique et obligations	Aller

Chapitre 1 : Santé et hygiène de vie

1. Principes de base :

Alimentation équilibrée :

Manger varié aide ta concentration. D'après le ministère de la Santé, vise 5 portions de fruits et légumes par jour, 1 portion de protéines à chaque repas et réduis les sucres ajoutés.

Sommeil et activité physique :

Dormir 7 à 9 heures par nuit améliore la mémoire et la régulation des émotions. Bouge 30 minutes par jour, même une marche, pour réduire le stress et améliorer l'endurance.

Exemple d'alimentation simple :

Petit déjeuner: 1 fruit, 30 g de céréales, 200 ml de lait. Déjeuner: 1 portion de légumes, 100 g de protéines, 1 féculent. Collation: yaourt ou fruit.

2. Prévention et hygiène au travail :

Risques et gestes réflexes :

Les risques courants sont chutes, troubles musculo-squelettiques et stress. En cas d'incident, alerte le référent sécurité, protège la victime et déclenche les premiers secours si nécessaire en appelant le 15 ou 112.

Obligations et acteurs :

L'employeur organise la prévention, le chef d'équipe identifie les risques, et le salarié applique les consignes. Indicateurs utiles: taux d'absentéisme, nombre de quasi-accidents et satisfaction en entretien annuel.

Cas concret :

Contexte: bureau administratif avec 12 salariés signalant douleurs lombaires. Étapes: audit des postes en 2 semaines, formation ergonomie de 2 heures pour tout le personnel, ajustement des chaises et pauses actives. Je l'ai vécu en stage.

Résultat: baisse de 40% des plaintes lombaires en 3 mois, absentéisme réduit de 15%.

Livrable attendu: rapport de 8 pages, plan d'actions et fiche poste modifiée pour chaque salarié.

Astuce pour le suivi :

Utilise un tableau partagé et une feuille de suivi simple, note chaque incident en moins de 24 heures, fais un point mensuel de 30 minutes avec l'équipe pour ajuster les actions, en stage Bac Pro AGOrA.

Voici une check-list opérationnelle pour agir rapidement sur le terrain, utile lors des tournées, des audits ou des formations, elle guide les priorités et facilite la traçabilité des actions.

Action	Fréquence/indicateur
Vérifier l'éclairage	Hebdomadaire, lux $\geq$ 300
Contrôler les sièges	Mensuel, zéro défaut critique
Mesurer l'absentéisme	Trimestriel, objectif 5% maximum
Enregistrer quasi-accidents	Continu, réduction 20% en 6 mois
Former le personnel	Annuel, 100% du personnel formé

Ce qu'il faut retenir

Une **Alimentation équilibrée quotidienne** soutient ta concentration: varie les aliments, mange des fruits et légumes, des protéines à chaque repas et limite les sucres. **Sommeil suffisant et mouvement** réduisent stress et fatigabilité.

- Planifie des repas simples pour la journée: fruit, céréales, laitage.
- En cas d'accident, applique les **gestes réflexes en incident**: alerter, protéger, secourir.
- Utilise un tableau partagé et des indicateurs pour un **suivi régulier des risques**.

Ces habitudes te aident à préserver ta santé et à participer activement à la prévention des risques au travail, même en stage.

Chapitre 2 : Prévention des risques

1. Identification des risques :

Repérage des dangers :

Pour commencer, observe chaque poste de travail pendant 30 à 60 minutes, note tout risque visible, électrique, mécanique, chimique ou psychosocial, puis liste 3 à 5 dangers prioritaires à traiter en premier.

Classification des risques :

Classe les dangers en fonction de la probabilité et de la gravité, utilise une échelle simple 1 à 5, et concentre-toi d'abord sur les risques ayant score 4 ou 5 pour réduire l'impact rapidement.

Document unique et traçabilité :

Rédige ou mets à jour le document unique (DUER) avec les risques identifiés, les actions prévues et les responsables, prévois une révision tous les 12 mois ou après un incident important.

Exemple d'identification d'un poste de travail :

Au service accueil, on note glissade liée au sol mouillé, posture statique au téléphone, et câbles électriques non sécurisés, on priorise glissade et câbles, puis on agit en 2 semaines.

2. Mesures de prévention et protections :

Actions collectives :

Privilégie les mesures collectives comme rangement des allées, éclairage adapté, barrières ou signalisation, ces actions protègent plusieurs personnes et coûtent souvent moins cher que protections individuelles.

Équipements de protection individuelle :

Fournis EPI adaptés selon le risque, par exemple gants, lunettes, chaussures de sécurité, vérifie l'état tous les 3 à 6 mois et remplace à la première usure dangereuse constatée.

Organisation et formation :

Planifie formations courtes de 30 à 60 minutes sur gestes de prévention, évacuation et matériel, consigne 1 session initiale puis 1 rappel par an pour maintenir les bons réflexes.

Astuce d'ancien élève :

Lors de mes stages, j'ai vu qu'une affiche simple près des extincteurs augmente l'utilisation correcte, imprime une consigne claire en 3 étapes pour chaque risque majeur.

Équipement	Quand l'utiliser
------------	------------------

Gants	Manipulation produits, entretien
Lunettes de protection	Travail avec projection ou poussières
Chaussures antidérapantes	Sol glissant ou manutention

3. Suivi, gestion des incidents et rôle des acteurs :

Signalement et retour d'expérience :

Encourage le signalement immédiat des incidents et des quasi-accidents, consigne chaque événement dans un registre, analyse causes, puis propose 1 à 3 actions correctives mesurables.

Mesures correctives et priorisation :

Applique la règle des 3 étapes, éliminer le risque si possible, remplacer ou isoler, enfin compléter par des protections ou formations, indique délai et responsable pour chaque action.

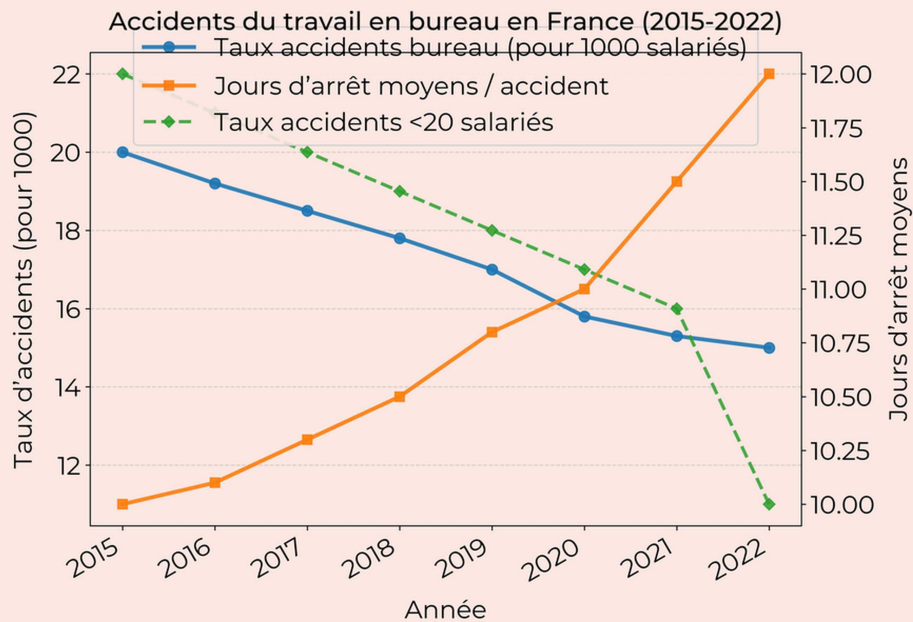
Rôle employeur et salarié :

L'employeur met en place la prévention et fournit moyens, le salarié respecte consignes et porte EPI, la collaboration réduit les accidents et améliore le climat de travail en quelques mois.

Mini cas concret – bureau de 10 personnes :

Contexte : petit cabinet administratif avec 10 salariés. étapes : audit 2 jours, actions en 30 jours, formation 1 heure. résultat : chute réduite de 50% en 6 mois. livrable : DUER mis à jour et plan d'action chiffré.

Graphique chiffré



Exemple de retour d'expérience :

Après un signalement d'éclaboussures sur sol, installation de tapis et d'une routine nettoyage a réduit glissades de 3 incidents par trimestre à zéro observé en 4 mois.

Checklist opérationnelle :

Action	Fréquence	Responsable
Vérifier allées et issues dégagées	Chaque semaine	Référent sécurité
Contrôler EPI et stock	Chaque 3 mois	Responsable matériel
Mettre à jour DUER	Chaque 12 mois	Direction
Organiser rappel formation	Chaque année	Formateur interne

Astuce pratique :

Garde une trousse de secours avec inventaire de 10 articles de base et indique la date de contrôle, cela aide beaucoup lors des visites de stage et montre ton sérieux.

i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à structurer ta prévention des risques au quotidien.

- Observer chaque poste 30 à 60 minutes pour repérer les dangers et les classer via une **échelle gravité probabilité**.
- Inscrire les priorités et actions dans un **document unique à jour**, révisé au moins tous les 12 mois.
- Privilégier les **actions collectives de protection**, puis compléter par EPI contrôlés régulièrement et formations annuelles.
- Organiser le **signalement systématique des incidents**, analyser les causes et appliquer des mesures correctives datées et responsabilisées.

En combinant observation, outils écrits et suivi régulier, tu réduis rapidement les accidents et améliores durablement le climat de travail.

Chapitre 3 : Secourisme de base

1. Repérer et protéger la scène :

Identification du danger :

Avant d'intervenir, regarde rapidement la scène pour repérer risques électriques, feu ou circulation. Si c'est dangereux, protège-toi et éloigne la victime sans créer plus de risques.

Protéger la victime et toi :

Place un espace sécurisé, coupe l'alimentation si nécessaire, et demande à au moins une personne d'assister et d'alerter. Utilise des gants si tu en as.

Alerter efficacement :

Appelle le 15 ou le 112, donne lieu, nombre de victimes, état (conscient, respire), âge approximatif et gestes déjà réalisés. Reste en ligne jusqu'à ce qu'on te coupe.

Exemple d'appel :

Bonjour, je suis au 12 rue Dupont, 1 personne inconsciente qui ne respire pas, âge approximatif 50 ans, j'effectue un massage cardiaque, envoyez le SAMU et un défibrillateur.

2. Situations courantes et gestes prioritaires :

Arrêt cardiaque et RCP :

Dès qu'une personne ne répond plus et ne respire pas normalement, commence des compressions thoraciques. 100 à 120 compressions par minute, profondeur 5 à 6 cm, cycles 30/2 si tu maîtrises.

Astuce RCP :

Alterne tous les 2 minutes avec un autre secouriste pour garder une bonne qualité de compressions et éviter la fatigue.

Hémorragie importante :

Arrête le saignement par compression directe forte, utilise un pansement compressif. Si le saignement persiste et est massif, applique un garrot proximal et alerte les secours immédiatement.

Étouffement et malaise :

Pour un étouffement total chez l'adulte, pratique 5 tapes dans le dos puis 5 compressions abdominales. Pour un malaise, vérifie la conscience, la respiration et allonge en position confortable si besoin.

3. Organisation pratique et obligations :

Qui fait quoi et indicateurs ?

Le premier arrivé protège la scène, sécurise la victime et alerte. Un second récupère la trousse et un tiers accueille les secours. Observe conscience, respiration, saignement et couleur de la peau.

Matériel et trousse de secours :

- Gants jetables et masques
- Compresses stériles et pansements
- Garrot ou bande pour compression
- Couverture de survie et paire de ciseaux

Mini cas concret et livrable :

Contexte: réunion interne, 1 personne s'effondre. Étapes: repérage et protection en 30 s, alerte en 1 minute, RCP 5 minutes avec DEA appliqué à la 7e minute. Résultat: transmission d'un rapport d'incident d'une page.

Une fois en stage, j'ai paniqué au début, puis suivre la checklist et partager les tâches avec 2 collègues a permis d'agir calmement et efficacement.

Situation	Réflexe immédiat	Indicateur de gravité	Qui alerte
Arrêt cardiaque	Commencer RCP et utiliser un DEA	Perte de conscience, arrêt respiratoire	La première personne disponible
Hémorragie importante	Compression directe puis garrot si nécessaire	Saignement abondant, pâleur, tachycardie	Personne qui protège la scène
Brûlure étendue	Refroidir à l'eau froide 10 à 20 minutes	Brûlure sur plus de 10% du corps ou respiratoire	Le témoin qui a sécurisé la zone
Étouffement	Tapes dans le dos puis compressions abdominales	Incapacité totale à respirer	Personne au plus proche
Choc anaphylactique	Alerter et administrer auto-injecteur si disponible	Œdème, difficulté respiratoire, baisse de tension	Le secouriste qui a vu l'allergie

Utilise ce tableau comme aide-mémoire rapide pendant un incident, imprime-le ou garde-le sur ton téléphone pour gagner du temps et répartir les tâches en moins d'une minute.

Action	Délai cible	Responsable
Sécuriser la zone	30 secondes	Premier arrivé

Alerter les secours	1 minute	Témoin désigné
Commencer RCP	Immédiat	Secouriste formé
Noter la timeline	Continu	Personne chargée du rapport

Ce qu'il faut retenir

Dans ce chapitre, tu apprends à sécuriser une scène et à organiser les secours.

- Repère les dangers, protège-toi et la victime, puis **alerte le 15 ou 112** avec des infos précises.
- En cas **d'arrêt cardiaque confirmé**, lance immédiatement la RCP: 100 à 120 compressions/minute, relais toutes les 2 minutes.
- Pour une **hémorragie massive incontrôlée**, comprime fortement, ajoute pansement compressif ou garrot, puis surveille les signes de choc.
- Face à étouffement, brûlure grave ou choc anaphylactique, applique les gestes réflexes et répartis les rôles grâce aux tableaux.

L'essentiel: protéger, alerter, secourir, en équipe si possible. Prépare une trousse complète et garde l'aide-mémoire accessible pour réagir vite sans paniquer.

Économie-droit

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, la **matière Économie-droit** t'aide à comprendre comment fonctionnent les entreprises et les **règles juridiques** qui encadrent le travail au quotidien. Un camarade m'a dit qu'il avait enfin compris son bulletin de paie en travaillant sur un cas étudié pendant le cours.

En fin de terminale, tu passes une **épreuve écrite d'économie-droit** de 2 heures, coefficient 1. En lycée, c'est un examen final national, en formation continue l'évaluation se fait souvent en contrôle en cours de formation.

Conseil :

Pour **réussir en Économie-droit**, organise-toi comme pour une matière professionnelle, en gardant en tête l'épreuve de 2 heures avec 2 parties, **analyse de dossier** puis **écrit structuré**.

Consacre 2 fois 20 minutes par semaine pour relire le cours, faire des **fiches courtes** et lier chaque notion à un exemple précis vu en PFMP. Rappelle-toi que **comprendre le sens** des règles compte plus que réciter des définitions.

Table des matières

Chapitre 1 : Acteurs et organisations économiques	Aller
1. Définition et rôles	Aller
2. Types d'organisations et leurs objectifs	Aller
Chapitre 2 : Contrats et obligations	Aller
1. Notions essentielles	Aller
2. Formation et validité	Aller
3. Obligations, inexécution et sanctions	Aller
Chapitre 3 : Droit du travail	Aller
1. Types de contrat et leurs spécificités	Aller
2. Droits, obligations et conditions de travail	Aller
3. Rupture du contrat, représentation du personnel et démarches	Aller
Chapitre 4 : Environnement juridique de l'entreprise	Aller
1. Choix du statut et responsabilités	Aller
2. Obligations légales et administratives	Aller
3. Protection et gestion des risques	Aller

Chapitre 1 : Acteurs et organisations économiques

1. Définition et rôles :

Acteurs économiques principaux :

Les acteurs essentiels sont les ménages, les entreprises, les administrations publiques, les banques et les associations. Chacun produit, consomme ou finance, et leurs échanges créent l'activité économique et les flux monétaires observés au quotidien.

Fonctions et interactions :

Les acteurs remplissent des fonctions distinctes, production, consommation, redistribution, financement. Comprendre qui paie, qui investit et qui régule t'aide à analyser un marché et à anticiper les besoins d'une organisation.

Exemple d'organisation d'une petite entreprise :

Une boulangerie emploie 3 salariés, réalise 120 000 € de chiffre d'affaires annuel, et s'appuie sur un fournisseur unique pour la farine, montrant l'importance des relations et du suivi des achats.

2. Types d'organisations et leurs objectifs :

Entreprises et formes juridiques :

Tu rencontreras des TPE, PME, ETI et grandes entreprises, ainsi que des associations et collectivités. Selon l'INSEE, une PME compte entre 10 et 249 salariés, ce seuil influence les obligations et la gestion.

Objectifs économiques et non économiques :

Certaines organisations cherchent le profit, d'autres la mission de service public ou sociale. Identifier l'objectif permet d'adapter la gestion, le reporting et les priorités dans ton futur travail en entreprise.

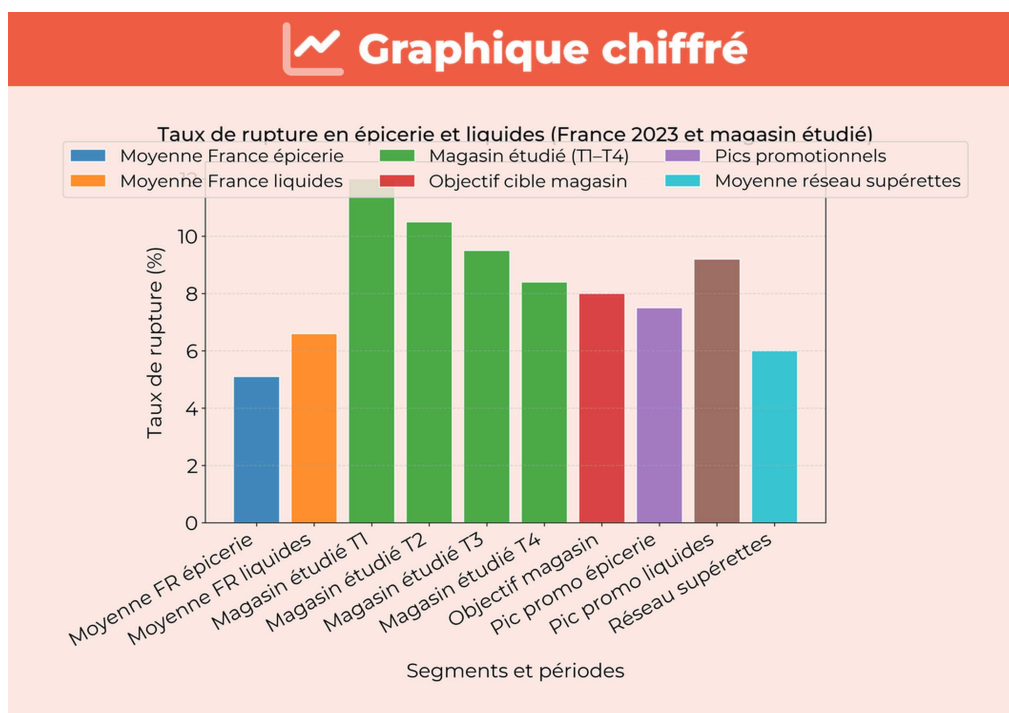
Astuce de stage :

Note systématiquement 3 chiffres clés à la fin de chaque journée de stage, chiffre d'affaires du jour, nombre d'opérations, et problèmes majeurs, cela facilite tes comptes rendus et ton livrable final.

Indicateur	Exemple pour une boutique locale
Chiffre d'affaires annuel	120 000 €
Marge brute	40 %
Nombre de salariés	3
Stock moyen	8 000 €

Mini cas concret : amélioration de la gestion des stocks :

Contexte, une épicerie de quartier présente 500 références et un stock moyen de 15 000 €, avec 12 % de ruptures mensuelles. Objectif, réduire les ruptures de 30 % en 3 mois.



Étapes :

Audit des ventes sur 3 mois, classement ABC des références, mise en place d'un seuil de réapprovisionnement et formation de 2 jours pour le gestionnaire de stock.

Résultat et livrable attendu :

Résultat, baisse des ruptures à 8 %, réduction de la valeur de stock de 20 %, soit une économie stockée de 3 000 €. Livrable, rapport de 6 pages et tableau Excel de suivi mensuel.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Suivi des ventes	Quelles références se vendent le plus chaque semaine ?
Seuil de réapprovisionnement	À quel stock minimal faut-il déclencher une commande ?
Fournisseurs	As-tu au moins 2 fournisseurs pour les produits critiques ?
Reporting	Ton tableau Excel est-il mis à jour chaque semaine ?

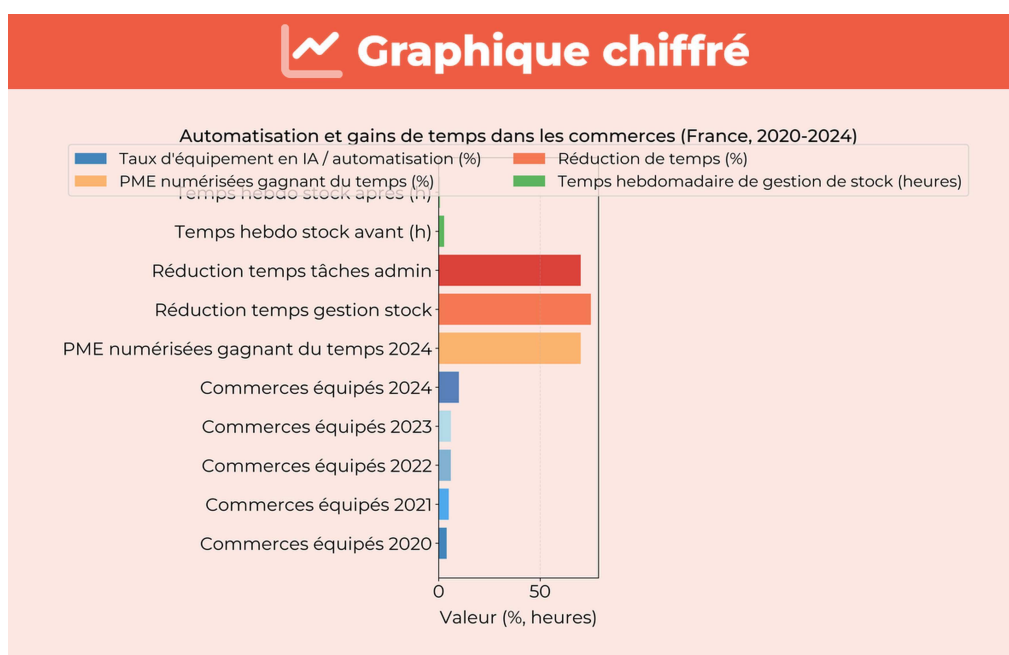
Formation	Le personnel connaît-il la procédure de réception et stockage ?
-----------	---

Erreurs fréquentes et conseils concrets :

Erreur commune, ne pas tenir à jour les entrées sorties, ce qui provoque ruptures et surstocks. Conseil, consacre 15 minutes par jour au relevé des ventes et à la mise à jour du tableau de suivi.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En remplaçant une commande manuelle hebdomadaire par un seuil automatique, une boutique a réduit le temps de gestion de stock de 75 %, libérant 2 heures hebdomadaires du gérant.



i Ce qu'il faut retenir

Le chapitre présente les principaux acteurs économiques et leurs rôles pour comprendre la **création de valeur** et les flux monétaires.

- Ménages, entreprises, administrations, banques et associations assurent **production, consommation, financement** et régulation.
- Les organisations ont des **objectifs de profit** ou de service (public, social) qui orientent leur gestion.
- Les indicateurs clés d'une petite structure sont chiffre d'affaires, marge, effectif et stock moyen.
- Une gestion de stock structurée (analyse ABC, seuils de réapprovisionnement, reporting régulier) réduit ruptures et coûts.

En stage, si tu suis quelques chiffres quotidiens et mets à jour un tableau de suivi, tu peux rapidement proposer des améliorations concrètes et mesurables.

Chapitre 2 : Contrats et obligations

1. Notions essentielles :

Définition du contrat :

Un contrat est un accord entre au moins deux parties qui crée des obligations réciproques. Tu dois toujours identifier l'objet, le prix et la durée pour vérifier qu'il s'agit bien d'un contrat.

Les parties :

Les parties peuvent être des personnes physiques ou morales. Vérifie toujours la qualité de chaque partie, leur raison sociale et la capacité à signer, surtout pour les mineurs ou les représentants légaux.

Classification des contrats :

On distingue contrats conclus à titre onéreux ou gratuit, contrats consensuels, solennels ou réels, et contrats nommés ou innomés. Cette classification t'aide à savoir quelles règles appliquer.

Exemple d'achat entre un fournisseur et une association :

Une association commande du matériel pour 1 200 euros, le contrat est consensuel, écrit et précise livraison, paiement et garantie, ce qui sécurise les deux parties.

2. Formation et validité :

Consentement :

Le consentement doit être libre et éclairé. Méfie-toi des erreurs, violences ou dols qui peuvent annuler un contrat. En pratique, relis les propositions et demandes d'éclaircissement écrites.

Capacité et objet :

La capacité juridique est obligatoire, l'objet doit être licite et certain. Si l'objet est impossible ou illicite, le contrat est nul, ce qui peut coûter cher à l'organisation.

Forme et preuve :

Certains contrats exigent une forme écrite, comme les baux ou les ventes de matériels supérieurs à 1 500 euros. Garde toujours des preuves écrites et des accusés de réception.

Astuce pratique :

Au stage, j'enregistrais chaque commande et signature dans un dossier numérique horodaté, cela m'a évité 1 conflit sur 2 avec des fournisseurs récalcitrants.

3. Obligations, inexécution et sanctions :

Obligations des parties :

Chaque partie doit exécuter ses obligations de bonne foi, livraison et paiement inclus. En entreprise, note toujours date, quantité et qualité pour pouvoir prouver l'exécution ou le manquement.

Inexécution et responsabilité :

Si une partie n'exécute pas, elle engage sa responsabilité contractuelle. Tu dois distinguer retard, mauvaise exécution ou impossibilité, car la réparation varie selon la situation.

Sanctions et recours :

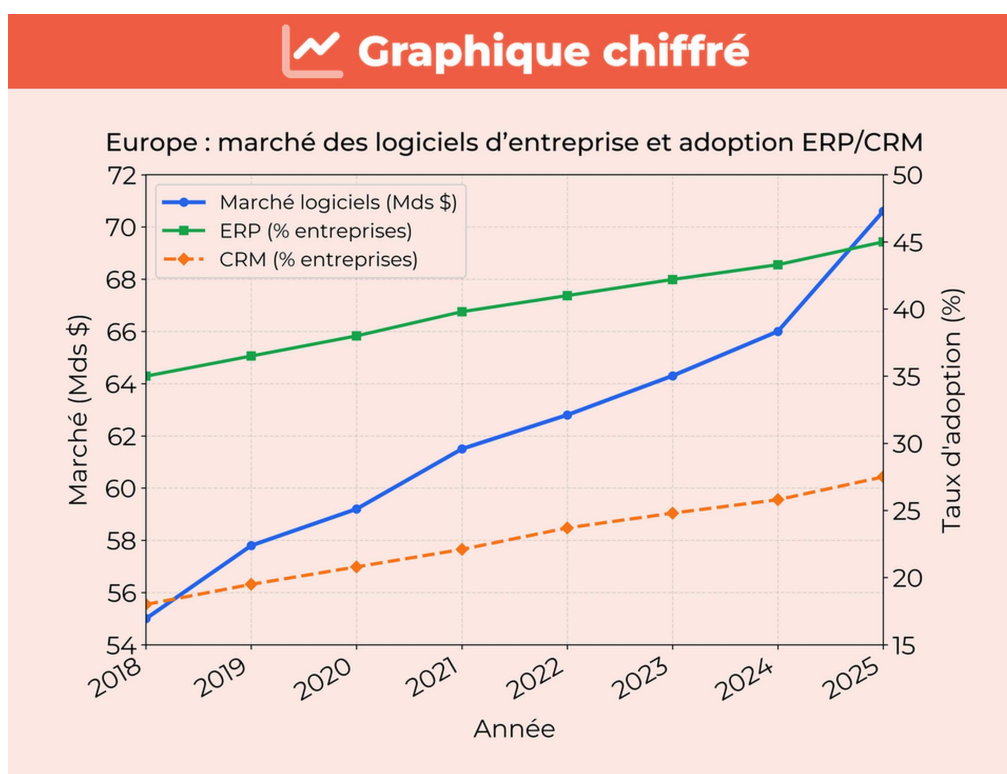
Les recours possibles sont l'exécution forcée, la résolution, la réduction du prix ou des dommages et intérêts. Choisis la voie adaptée selon le coût et le délai pour l'organisation.

Exemple d'impayé dans une petite structure :

Un client doit 2 400 euros et ne paie pas. Après relance, l'entreprise obtient un échéancier en 3 mois, évitant une procédure longue et coûteuse.

Mini cas concret :

Contexte : une PME achète 50 unités d'un logiciel pour 4 500 euros, livraison prévue sous 15 jours. Étapes : vérification contrat, réception, test, signalement d'anomalies et relance formelle.



Résultat : 10 anomalies détectées, fournisseur remplace 10 licences sous 7 jours et accorde 10% d'avoir, soit 450 euros. Livrable attendu : bon de livraison corrigé et avoir signé.

Étape	Action	Délai cible
Vérification du contrat	Confirmer clause prix, livraison et garantie	48 heures
Contrôle à réception	Comparer quantité et qualité avec la commande	24 heures
Réclamation	Envoyer courrier recommandé ou mail horodaté	7 jours

Check-list opérationnelle :

Voici 5 actions simples à réaliser sur le terrain pour sécuriser un contrat :

- Vérifier l'identité et la capacité des signataires
- Confirmer l'objet, le prix et la date dans un écrit
- Archiver la commande et les échanges horodatés
- Contrôler la livraison sous 48 heures
- Relancer documentée dès le premier manquement

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En 1 mois, une équipe a réduit les délais de 20% en formalisant les contrats de sous-traitance et en imposant des bons de livraison signés, améliorant le suivi fournisseur.

i Ce qu'il faut retenir

Un contrat crée des obligations réciproques entre parties physiques ou morales. Vérifie toujours **objet, prix et durée**, l'identité et la capacité de chaque signataire.

- Assure-toi d'un **consentement libre et éclairé** et d'un objet licite et certain, sinon le contrat peut être annulé.
- Respecte les formes exigées (écrit pour certains contrats) et conserve des **preuves écrites horodatées**.
- Chaque partie doit exécuter de bonne foi. En cas d'**inexécution ou mauvaise exécution**, la responsabilité contractuelle peut être engagée.
- Choisis le bon recours: exécution forcée, résolution, réduction du prix ou demande de dommages et intérêts.

Au quotidien, sécurise tes contrats en vérifiant les clauses clés, en contrôlant rapidement les livraisons et en réagissant vite par des réclamations écrites bien documentées.

Chapitre 3 : Droit du travail

1. Types de contrat et leurs spécificités :

Contrat à durée indéterminée (CDI) :

Le CDI est le contrat de droit commun, il n'a pas de date de fin. Il protège le salarié, oblige l'employeur à motiver un licenciement et prévoit une période d'essai souvent de 2 à 4 mois selon le poste.

Contrat à durée déterminée (CDD) :

Le CDD doit être justifié par un motif précis, il est limité dans le temps et renouvelable parfois 1 ou 2 fois. Utilisé pour remplacement, surcroît d'activité ou mission temporaire.

Autres formes : intérim et contrat d'apprentissage :

L'intérim passe par une agence, il couvre des besoins temporaires. Le contrat d'apprentissage combine travail et formation, il contient un rythme d'alternance et des obligations d'encadrement par l'entreprise.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Une entreprise recrute en CDI un assistant administratif avec 2 mois de période d'essai, salaire brut mensuel de 1 800 euros, intégration prévue en 15 jours, dossier complet signé et archivé.

Type de contrat	Durée typique	Usage courant
CDI	Indéterminée	Postes stables, fonctions pérennes
CDD	Défini, parfois renouvelable	Remplacement, pic d'activité
Intérim	Court terme	Mission temporaire via agence

2. Droits, obligations et conditions de travail :

Durée du travail et rémunération :

Selon le ministère du Travail la durée légale est de 35 heures par semaine. La rémunération minimale respecte le SMIC et les conventions collectives peuvent majorer les salaires selon les accords de branche.

Temps de repos et congés :

Tu as droit à au moins 5 semaines de congés payés par an, plus les jours fériés légaux. Les pauses et repos quotidiens sont obligatoires pour préserver la santé et la sécurité au travail.

Santé, sécurité et harcèlement :

L'employeur doit prévenir les risques professionnels, fournir formations et équipements. Le harcèlement moral ou sexuel est interdit, signale-le au supérieur ou au CSE si nécessaire pour protéger tes droits.

Astuce de stage :

Note systématiquement les horaires et les tâches quotidiennes sur une feuille. Cela facilite toute discussion sur heures supplémentaires ou désaccords sur fiche de paie.

- Vérifie ta fiche de paie chaque mois, regarde les heures, congés et cotisations
- Connais ta convention collective, elle peut améliorer ton salaire ou tes avantages
- Signale les risques santé au tuteur de stage ou au CSE

3. Rupture du contrat, représentation du personnel et démarches :

Licenciement et démissions :

Le licenciement doit être motivé et suivre une procédure écrite avec entretien préalable pour motifs personnels. La démission reste un acte unilatéral, rarement contestable si volontaire et non forcée.

Rupture conventionnelle :

La rupture conventionnelle permet de rompre un CDI d'un commun accord, elle se conclut par un formulaire homologué et ouvre droit à indemnité et allocation chômage selon les montants négociés.

Instances représentatives et rôle du CSE :

Le comité social et économique représente les salariés, il est consulté sur la santé, la formation, l'organisation et les licenciements collectifs. Son rôle protège les droits en interne et facilite le dialogue social.

Exemple de procédure de licenciement :

Une entreprise convoque un salarié à un entretien, délivre un courrier motivé, respecte un préavis de 1 mois et verse une indemnité de licenciement calculée selon l'ancienneté.

Situation	Démarche clé
Licenciement pour motif personnel	Entretien, courrier motivé, préavis
Rupture conventionnelle	Accord écrit, homologation, indemnité
Démission	Lettre de démission, respect délai éventuel

Mini cas concret : recrutement et rupture conventionnelle :

Contexte : une PME recrute un assistant en CDI à 1 900 euros brut mensuels, période d'essai 2 mois. Étapes : rédaction du contrat, déclaration préalable à l'embauche,

intégration et suivi. Résultat : après 14 mois, rupture conventionnelle négociée avec 2 280 euros d'indemnité totale.

Livrable attendu :

Un dossier complet contenant le contrat signé, la déclaration préalable à l'embauche, la fiche d'intégration, la simulation de paie mensuelle et l'accord de rupture conventionnelle signé.

Checklist opérationnelle	Action à réaliser
Avant embauche	Vérifier pièce d'identité, rédiger contrat, préparer DPAE
Intégration	Faire une fiche d'accueil, planning, tuteur désigné
Suivi	Contrôler paie, heures, absences, former si besoin
Fin de contrat	Préparer solde de tout compte, certificat de travail, attestation Pôle emploi

Astuce pratique :

Conserve tous les documents signés dans un dossier numérique et papier. Lors d'un stage j'ai vu une entreprise perdre une indemnité faute de preuve, depuis j'archive tout systématiquement.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre résume le **droit du travail** : contrats, droits quotidiens et fin de contrat.

- **CDI et CDD** structurent la majorité des embauches, complétés par intérim et apprentissage pour les besoins temporaires ou la formation.
- Tu bénéficies d'une **durée légale du travail** de 35 h, du SMIC minimum, de congés payés, de repos obligatoires et d'une protection santé et sécurité.
- Licenciement, démission ou rupture conventionnelle obéissent à des procédures écrites, avec rôle clé du CSE pour défendre les salariés.
- Vérifie fiches de paie, note tes horaires et archive tous les **documents contractuels essentiels** pour prouver tes droits.

En comprenant ces règles, tu peux mieux négocier ton contrat, sécuriser ton quotidien et réagir efficacement en cas de désaccord avec l'employeur.

Chapitre 4 : Environnement juridique de l'entreprise

1. Choix du statut et responsabilités :

Formes juridiques principales :

Le statut détermine l'organisation, la fiscalité et la responsabilité. Tu peux choisir entre entreprise individuelle, EURL, SARL, SAS ou association selon la taille et le projet, les conséquences sont concrètes sur ta responsabilité.

Responsabilité des dirigeants :

Le dirigeant peut être responsable civilement et pénalement en cas d'erreur ou de faute de gestion. Selon l'INSEE, il existe environ 4 millions d'entreprises en France, d'où l'importance de bien choisir son statut.

Exemple d'optimisation du statut :

Un associé choisit la SAS pour limiter sa responsabilité et faciliter l'entrée d'investisseurs, son impôt passe ensuite du régime micro à l'impôt sur les sociétés, ce qui change la trésorerie.

2. Obligations légales et administratives :

Imposition et comptabilité :

Toute entreprise doit tenir une comptabilité adaptée, établir des comptes annuels et déclarer ses impôts. La fréquence de la TVA et la tenue du livre-journal varient selon le régime fiscal choisi.

Obligations sociales et déclarations :

Tu dois déclarer les salariés, verser les cotisations sociales et respecter les obligations liées aux bulletins de paie. Les délais administratifs s'apprennent vite lors d'un premier stage en entreprise.

Exemple de calendrier administratif :

Pour une PME, les échéances courantes sont mensuelles pour la TVA, mensuelles ou trimestrielles pour les cotisations, et annuelles pour les comptes, prévoir un rappel automatisé.

Élément	Question à se poser
Immatriculation	Quel est le bon code APE et le lieu du siège social ?
Régime fiscal	Optes-tu pour l'impôt sur le revenu ou l'impôt sur les sociétés ?
Déclarations sociales	As-tu déclaré les salariés et choisi un mode de paie conforme ?

Mini cas concret :

Contexte : une PME de 8 salariés doit régulariser sa comptabilité sur 12 mois. Étapes : inventaire des factures, réconciliation bancaire, régularisation URSSAF en 2 mois. Résultat : comptes fiables et conformes, trésorerie clarifiée.

Livrable attendu : un dossier comptable de 12 mois avec balance générale, 12 relevés bancaires rapprochés et un tableau de trésorerie projeté sur 6 mois, document chiffré prêt à l'audit.

3. Protection et gestion des risques :

Assurances indispensables :

Certaines assurances sont obligatoires ou fortement recommandées, comme la responsabilité civile professionnelle. Elles limitent les pertes financières en cas de sinistre et protègent l'entreprise et ses salariés.

Protection des données et conformité :

La loi impose de protéger les données personnelles et de tenir un registre des traitements pour les entreprises traitant ces données. La non-conformité peut coûter lourd, il vaut mieux anticiper avec des procédures simples.

Exemple de gestion d'un sinistre :

Une erreur de facturation mène à un litige client, l'assurance prise en début d'activité prend en charge les coûts de défense, l'entreprise règle la correction et évite une condamnation financière importante.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Contrat type	Préparer un modèle de contrat client et fournisseur
Registre des traitements	Lister les données et justifier la base légale
Assurance	Vérifier les garanties annuellement
Archivage	Mettre en place une conservation conforme des documents
Formation	Former l'équipe sur confidentialité et procédures

Astuce de stage :

Quand tu arrives en stage, demande la copie de la police d'assurance et le dernier procès-verbal de conformité RGPD, ces documents résument souvent les risques déjà identifiés.

Ce qu'il faut retenir

Le cadre juridique de l'entreprise impacte ton organisation, tes impôts et ta responsabilité personnelle.

- Choisis un **statut juridique adapté** (EI, EURL, SARL, SAS, association) pour maîtriser fiscalité et risques.
- En tant que dirigeant, ta **responsabilité civile et pénale** peut être engagée en cas de faute de gestion.
- Respecte les **obligations comptables et fiscales** : comptabilité, TVA, comptes annuels, déclarations sociales.
- Sécurise l'activité par des **assurances et procédures RGPD** plus une checklist contrats, registres, archivage, formation.

En stage ou en poste, intéresse-toi aux statuts, aux calendriers d'échéances et aux documents clés d'assurance et de conformité pour comprendre rapidement les risques de l'entreprise.

Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Présentation de la matière :

Cette matière du **Bac Pro AGOrA** t'apprend à gérer les relations avec clients, usagers et adhérents dans des situations professionnelles concrètes.

Cette matière conduit à une **épreuve de gestion** évaluée en contrôle en cours de formation, coefficient 4. Elle compte pour autour de 10 % de ta note finale.

Les **situations de CCF** s'appuient sur ton travail en cours et en stage, avec pratique puis échange oral de 30 à 45 minutes. Un camarade m'a confié que ces jeux de rôle l'avaient aidé à prendre confiance.

Conseil :

Pour réussir cette matière, mise sur une **organisation régulière**. En CCF, chaque activité sérieuse peut devenir une situation évaluée, donc garde des traces claires et prévois **2 créneaux de 20 minutes** par semaine pour t'entraîner.

Concrètement : Tu peux installer quelques **habitudes simples** pour te sentir prêt lors des évaluations orales.

- Préparer un dossier numérique
- Répéter des jeux de rôle
- Chronométrer 30 minutes d'entraînement

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil et information	Aller
1. Pratiques d'accueil	Aller
2. Gérer l'information et orientation	Aller
Chapitre 2 : Traitement des demandes	Aller
1. Réception et enregistrement des demandes	Aller
2. Traitement et résolution	Aller
3. Suivi, clôture et communication	Aller
Chapitre 3 : Suivi administratif des dossiers	Aller
1. Organisation et tenue des dossiers	Aller
2. Suivi des échéances et relances	Aller
3. Traçabilité, confidentialité et communication	Aller
Chapitre 4 : Outils numériques de communication	Aller
1. Communication écrite électronique	Aller

- 2. Outils instantanés et visioconférence [Aller](#)
- 3. Gestion des contacts et outils CRM [Aller](#)

Chapitre 5 : Qualité de la relation de service [Aller](#)

- 1. Mesure et indicateurs de qualité [Aller](#)
- 2. Qualités relationnelles et comportements [Aller](#)
- 3. Gestion des incidents et amélioration continue [Aller](#)

Chapitre 1 : Accueil et information

1. Pratiques d'accueil :

Première impression :

Ton accueil se joue en quelques secondes, souris, regarde la personne et montre-toi disponible, vise un temps d'attente sous 5 minutes pour les demandes simples.

Accueil téléphonique :

Réponds au téléphone idéalement sous 3 sonneries, annonce l'entreprise et ton nom, prends un message clair et propose un créneau de rappel.

Espace et signalétique :

Aménage un espace propre avec signalétique visible, sièges repérés et matériel d'information à portée, vérifie l'affichage des horaires et procédures.

Exemple d'accueil standard :

Un agent reçoit 30 visiteurs par jour, consacre 2 minutes en moyenne par personne, oriente 40% vers un autre service et enregistre 1 formulaire signé par visiteur.

Une fois j'ai dû gérer 15 personnes en 20 minutes, j'ai vraiment appris à prioriser vite.

2. Gérer l'information et orientation :

Traitement des demandes :

Prends note de l'objet, insiste sur la précision des coordonnées, hiérarchise l'urgence et fixe un délai de traitement clair, généralement sous 48 heures.

Orientation vers services :

Orientes en donnant le nom du service, le contact et la raison, propose un rendez-vous si nécessaire, indique le délai moyen qui peut être 7 jours ouvrés.

Gestion des documents et confidentialité :

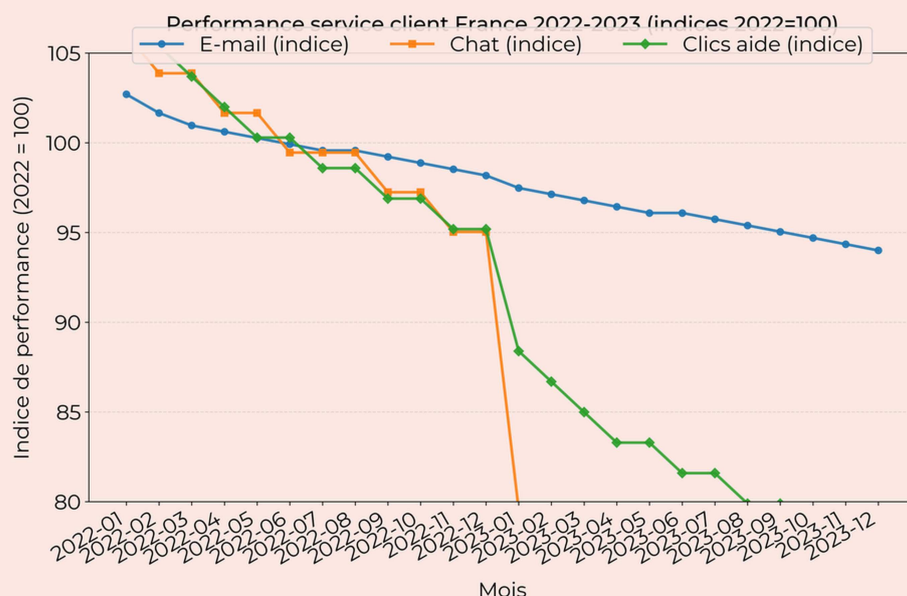
Classe et numérise les documents reçus, étiquette-les clairement, stocke les originaux 1 an en local si besoin, respecte la confidentialité et la gestion des accès.

Mini cas concret :

Contexte: bureau d'accueil d'une mairie, 120 visiteurs par semaine, objectif réduire le temps d'attente. Étapes: analyse des flux, mise en file unique, formation de 2 jours pour 3 agents.

Résultat: temps moyen tombé de 10 à 4 minutes, satisfaction passée à 88%, livrable attendu: rapport d'amélioration de 2 pages et tableau Excel avec 120 lignes.

Graphique chiffré



Élément	Action	Délai
Accueil téléphonique	Répondre sous 3 sonneries, message pris	Immédiat
Accueil physique	Temps d'attente inférieur à 5 minutes	Continu
Traitement des demandes	Réponse claire et traçable	48 heures
Numérisation	Scanner et nommer les fichiers	72 heures

Exemple de livrable demandé en stage :

Réalise un rapport de 2 pages décrivant 3 actions mises en place, joins un tableau Excel de suivi avec 120 lignes correspondant aux visiteurs d'un mois.

i Ce qu'il faut retenir

Ton accueil repose sur une **première impression soignée** et des délais maîtrisés, au guichet comme au téléphone.

- Accueil physique: sourire, regard, disponibilité, attente cible sous 5 minutes, espace propre et signalétique claire.
- Accueil téléphonique: répondre sous 3 sonneries, te présenter, prendre un message structuré et proposer un créneau de rappel.
- Traitement des demandes: noter l'objet, coordonnées complètes, classer par urgence, annoncer un délai, idéalement une **réponse traçable sous 48 heures**.

- Documents: **classer et numériser systématiquement**, nommer les fichiers, conserver les originaux et respecter la **confidentialité des échanges**.

En stage, on attend surtout que tu mesures les flux, proposes des améliorations concrètes et formalises tout dans un court rapport avec tableau de suivi.

Chapitre 2 : Traitement des demandes

1. Réception et enregistrement des demandes :

Canaux et priorisation :

Tu dois identifier le canal d'arrivée de la demande, le classer selon l'urgence et l'impact, et noter les informations essentielles pour décider qui s'en occupe.

Enregistrement et traçabilité :

Enregistre chaque demande dans l'outil, attribue un numéro unique, précise la date et le demandeur, et ajoute des mots-clés pour faciliter la recherche ultérieure.

Exemple d'enregistrement d'une demande :

Un usager téléphone pour un relevé, tu ouvres un ticket, attribues le statut 'à traiter', fixes un délai de 48 heures et assigns une personne responsable.

2. Traitement et résolution :

Analyse et diagnostic :

Analyse la demande, vérifie les pièces jointes et les antécédents, reformule si besoin pour clarifier. Une bonne reformulation évite souvent des erreurs et gagne du temps.

Action et escalade :

Planifie les actions en étapes, choisis une solution conforme à la procédure, et documente tout. Si tu bloques après 2 tentatives, escalade vers le responsable avec preuves.

Astuce pour prioriser :

Utilise un code couleur simple, par exemple 1 rouge pour urgent, 2 orange pour à traiter sous 48 heures, 3 vert pour moins prioritaire.

Priorité	Délai cible	Action
Urgent	24 heures	Traitement immédiat
Élevée	48 heures	Planification
Normale	5 jours	Traitement standard

3. Suivi, clôture et communication :

Communication au demandeur :

Informe le demandeur à chaque étape, précise le délai restant et le contact en charge. Je me souviens qu'une fois j'ai oublié d'indiquer un délai et le client a rappelé 3 fois, c'était évitable.

Clôture et archivage :

Vérifie la satisfaction, ajoute la résolution détaillée dans le dossier, ferme le ticket et archive. Conserve les pièces justificatives pendant 3 ans si nécessaire.

Mini cas concret :

Contexte: un adhérent demande le remboursement d'un abonnement annuel. Étapes: réception, vérification de preuve de paiement, validation par le responsable, remboursement sous 7 jours.

Résultat: remboursement de 45 euros effectué en 5 jours, taux de satisfaction mesuré à 90%. Livrable attendu: attestation de remboursement et ticket clos avec preuve bancaire.

Check-list opérationnelle :

Étape	Action rapide	Responsable	Délai cible
Réception	Enregistrer ticket	Réceptionniste	Immédiat
Analyse	Vérifier pièces	Agent	24 heures
Traitement	Appliquer procédure	Agent	48 heures
Clôture	Confirmer satisfaction	Référent	3 jours

Ce qu'il faut retenir

Traite chaque demande en suivant un flux clair : réception, analyse, action, suivi, clôture.

- Identifie le canal, évalue **urgence et impact**, puis enregistre un ticket numéroté avec date, demandeur et mots-clés.
- Analyse la demande, vérifie les pièces, reformule pour clarifier et applique la **procédure de traitement** étape par étape.
- En cas de blocage après deux essais, **escalade structurée** vers le responsable avec preuves et historique.
- Informe régulièrement le demandeur, respecte les **délais de priorité**, documente la résolution, confirme la satisfaction et archives les justificatifs.

En suivant ce processus, tu sécurises la traçabilité, réduis les rappels inutiles et améliores la qualité de service au quotidien.

Chapitre 3 : Suivi administratif des dossiers

1. Organisation et tenue des dossiers :

Classement et nomenclature :

Organise chaque dossier avec un code, une fiche récapitulative et une arborescence claire. Utilise des dossiers papier et numériques, identifie 3 à 5 rubriques principales pour faciliter les recherches.

Archivage et durée de conservation :

Connais les durées légales et internes, par exemple 5 ans pour certains contrats courants. Étiquette les archives par année et par type pour retrouver un document en moins de 10 minutes.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : association locale gère 120 adhérents, dossiers administratifs à jour pour 100% des adhésions. Étapes : vérifier pièces, classer chronologiquement, scanner et nommer fichiers. Résultat : gain de 2 heures par semaine. Livrable attendu : tableur de suivi avec 120 lignes, colonne statut et date de mise à jour.

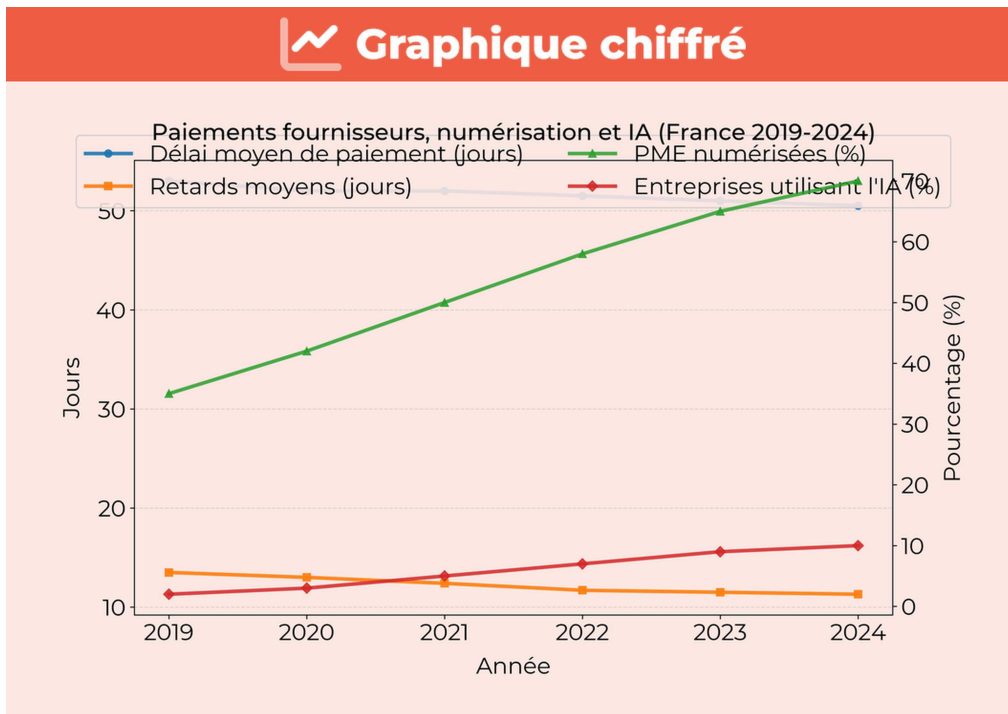
2. Suivi des échéances et relances :

Calendrier et alertes :

Mets en place un calendrier partagé et des alertes 30 jours, 7 jours et 48 heures avant l'échéance. Pense à noter qui est responsable et le mode de relance utilisé, mail ou téléphone.

Procédure de relance :

Standardise les messages et conserve un historique de chaque relance, avec date, auteur et réponse. Objectif : réduire le délai moyen de traitement de 20% sur 3 mois grâce à une routine claire.



Exemple de relance efficace :

Tu envoies un premier mail sous 7 jours, puis un appel sous 10 jours, puis une lettre recommandée si pas de réponse sous 30 jours. Note chaque action dans le dossier.

3. Traçabilité, confidentialité et communication :

Traçabilité des actions :

Consigne toute action sur le dossier, même mineure, avec date et initiales. Cela évite les doublons et facilite les transmissions entre collègues ou remplaçants, surtout en cas d'absence.

Confidentialité et accès :

Limite l'accès aux dossiers sensibles selon le rôle. Verrouille les fichiers numériques et range les documents papier sous clé. Respecter la confidentialité évite des incidents professionnels et des sanctions.

Communication interne :

Privilégie les messages courts, datés et signés pour les échanges liés aux dossiers. Un fil de discussion unique par dossier permet de garder les décisions et consignes centralisées et consultables.

Astuce organisationnelle :

Utilise une couleur par statut sur les fichiers papier et un tag identique en numérique, cela te fait gagner environ 30 secondes par recherche, et beaucoup de clarté en réunion.

Élément	Question à se poser	Statut type
---------	---------------------	-------------

Dossier d'adhérent	La pièce d'identité est-elle jointe	Complet / Incomplet
Contrat fournisseur	Date de fin et conditions notées	Valide / À renouveler
Factures	Paiement enregistré	Payée / En attente

Voici une check-list opérationnelle simple pour le terrain, à compléter quotidiennement ou hebdomadairement selon l'activité.

Tâche	Fréquence	Objectif
Vérifier les nouvelles pièces reçues	Quotidien	S'assurer que 100% des pièces sont enregistrées
Mettre à jour le calendrier des échéances	Hebdomadaire	Zéro échéance oubliée
Archivage des dossiers clos	Mensuel	Réduire l'encombrement de 20%
Contrôler les relances en cours	Hebdomadaire	Faire baisser les retards de paiement

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Si tu rends le suivi des factures automatique, tu peux réduire le temps de traitement de 4 heures à 1 heure par semaine pour une petite structure de 20 factures mensuelles.

Astuce de stage :

Quand tu prends un dossier en charge, note sur la première page les 3 actions prioritaires et la date de fin prévue, cela montre ta rigueur et facilite le passage de relais.

i Ce qu'il faut retenir

Pour suivre tes dossiers, structure-les avec un **code de classement clair**, quelques rubriques clés et une fiche synthèse, en papier et en numérique.

- Respecte les durées d'archivage et étiquette par année et type pour retrouver un document en moins de 10 minutes.
- Mets un **calendrier partagé avec alertes** et une **procédure de relance standardisée** pour réduire les délais de traitement.
- Note chaque action avec date et initiales pour assurer **traçabilité et confidentialité**, en limitant les accès.
- Utilise couleurs, tags et check-list régulière pour suivre adhésions, contrats, factures et relances.

En appliquant ces routines simples, tu gagnes du temps, sécurises les informations et rends le passage de relais beaucoup plus fluide.

Chapitre 4 : Outils numériques de communication

1. Communication écrite électronique :

Messagerie professionnelle :

La messagerie reste l'outil principal pour échanger avec les clients et les partenaires. Gère ta boîte avec des dossiers, des règles et des signatures claires pour gagner en lisibilité et en temps.

Newsletter et mailings :

La newsletter sert à informer régulièrement. Prépare un calendrier mensuel, segmente les destinataires et mesure les taux d'ouverture pour améliorer tes envois au fil du temps.

Pièces jointes et formats :

Privilégie le PDF pour les documents officiels et garde les fichiers inférieurs à 5 Mo quand c'est possible, pour éviter les refus d'envoi et faciliter la lecture sur mobile.

Exemple d'optimisation d'un message :

Objet clair, 3 phrases maximum, appel à l'action explicite, et une signature avec coordonnées. Résultat attendu, réponse sous 48 heures environ.

2. Outils instantanés et visioconférence :

Messageries instantanées :

Les outils comme Teams ou Slack servent pour la coordination rapide. Crée des canaux par thème et évite les messages hors sujet pour ne pas disperser l'équipe.

Visioconférence et étiquette :

Avant une réunion, teste ta caméra et ton micro, partage un ordre du jour en amont et limite les réunions à 30 ou 60 minutes pour préserver l'efficacité.

Calendriers partagés :

Utilise un calendrier commun pour planifier rendez-vous et relances. Bloque 15 minutes entre deux réunions pour traiter les urgences et éviter les retards enchaînés.

Astuce de stage :

Place toujours l'ordre du jour en objet de l'invitation et ajoute les pièces nécessaires, cela réduit les interruptions et accélère les décisions pendant la réunion.

3. Gestion des contacts et outils CRM :

Base de contacts et segmentation :

Un simple tableur peut suffire pour débiter, mais un CRM organise mieux les interactions. Classe les contacts par statut client, prospect ou fournisseur pour personnaliser tes messages.

Suivi des interactions :

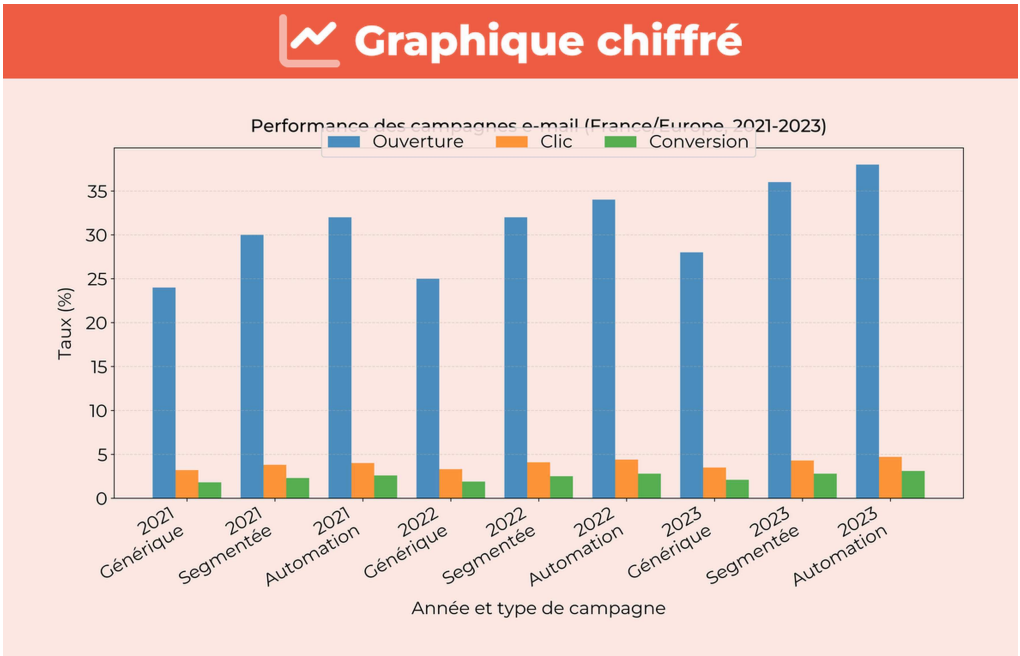
Note les échanges, les relances et les résultats dans l'outil choisi. Cela évite les doublons et permet de relancer au bon moment avec un message pertinent.

Indicateurs utiles :

Mesure le taux de réponse, le délai moyen de réponse et le nombre de relances nécessaires. Ces chiffres te montreront où améliorer le processus de communication.

Exemple de mini cas concret :

Contexte, une association locale souhaite augmenter ses adhésions de 20% en 3 mois. Étapes, collecte de 1 200 contacts, segmentation en 3 listes, envoi de 3 newsletters ciblées, suivi des réponses. Résultat, hausse de 22% d'adhésions. Livrable attendu, rapport chiffré indiquant 3 listes, taux d'ouverture, taux de conversion et proposition d'amélioration.



Outil	Usage	Avantage	Limite
Messagerie	Échanges officiels	Traçabilité	Risque de surcharge
Messagerie instantanée	Coordination rapide	Réactivité	Message dispersé
Visioconférence	Réunions à distance	Gain de temps	Problèmes techniques
CRM	Suivi client	Personnalisation	Courbe d'apprentissage

Sécurité et bonnes pratiques :

Protège les comptes avec des mots de passe robustes et l'authentification à deux facteurs. Sauvegarde les données régulièrement et respecte la confidentialité des informations client.

Charte numérique :

Rédige une charte simple décrivant les usages acceptés des outils, les temps de réponse attendus et les règles de confidentialité pour homogénéiser les pratiques de l'équipe.

Checklist opérationnelle :

- Vérifie la signature professionnelle sur tous les emails.
- Classe les conversations importantes dans des dossiers ou canaux dédiés.
- Planifie les envois massifs en dehors des heures de pointe.
- Note systématiquement chaque interaction importante dans le CRM ou le fichier de suivi.
- Testes le matériel avant une visioconférence importante.

Erreur fréquente et conseil :

Erreur fréquente, confondre message personnel et message professionnel. Conseil, relis toujours en pensant au destinataire et respecte un ton professionnel adapté à la situation.

Ce qu'il faut retenir

Organise une **messagerie professionnelle structurée** avec dossiers, règles et signatures claires pour gagner du temps. Rédige des emails courts avec objet précis, pièces jointes légères et privilégie le PDF pour les documents officiels. Utilise newsletters planifiées et segmentées pour informer et mesurer les taux d'ouverture.

- Réserve les chats aux échanges rapides et crée des canaux thématiques.
- Prépare des **réunions en visioconférence efficaces** avec ordre du jour et tests matériel.
- Centralise les contacts dans un CRM pour un **suivi client centralisé**.

Sécurise tous les comptes avec mots de passe solides et double authentification, sauvegarde les données et respecte la confidentialité. Instaure une **charte numérique claire** pour harmoniser délais de réponse et usages dans l'équipe.

Chapitre 5 : Qualité de la relation de service

1. Mesure et indicateurs de qualité :

Indicateurs clés :

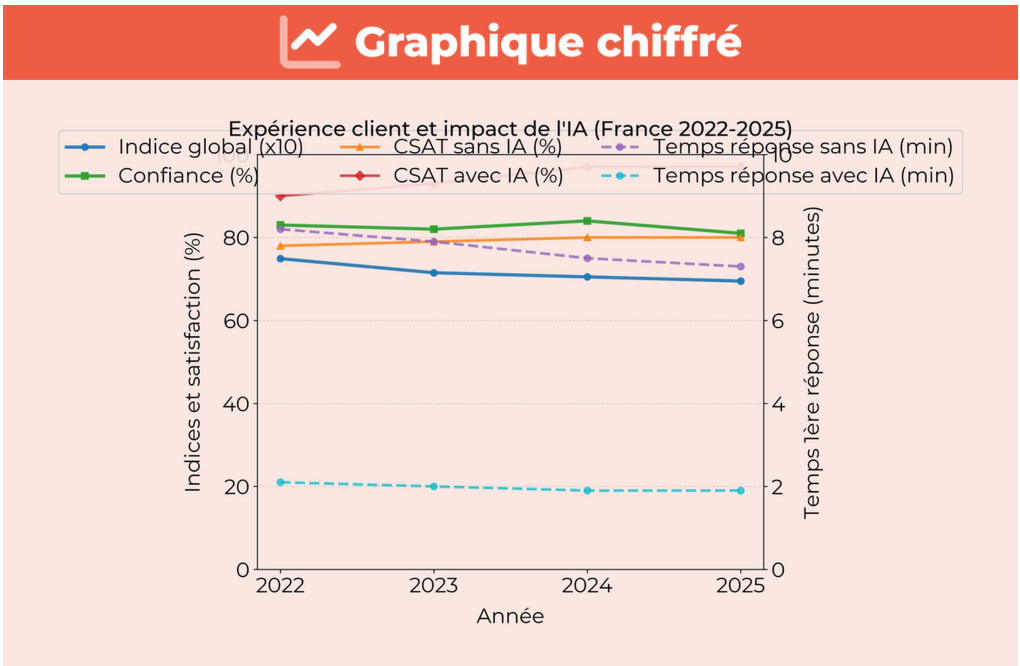
Choisis 3 indicateurs clairs qui mesurent la qualité réelle : taux de satisfaction client, délai moyen de réponse et taux de résolution au premier contact, suivis chaque semaine pour réagir vite.

Collecte des données :

Automatise les retours via sondage post-interaction, CRM et tableau de bord. Des mesures hebdomadaires permettent d'identifier une dégradation en moins de 2 semaines et d'intervenir rapidement.

Exemple d'indicateurs :

Un service choisit CSAT, délai moyen de réponse et taux de résolution au premier contact, avec objectif respectif 90%, moins de 24 heures et 75% de résolution au premier contact.



Élément	Indicateur	Objectif	Fréquence de mesure
Satisfaction client	CSAT (%)	90%	Hebdomadaire
Fidélité	NPS	+30	Trimestrielle
Réactivité	Délai moyen de réponse (heures)	<24	Hebdomadaire

Efficacité	Taux de résolution au premier contact (%)	75%	Mensuelle
------------	---	-----	-----------

2. Qualités relationnelles et comportements :

Attitudes à adopter :

Sois empathique, calme et proactif. Écoute activement, reformule la demande et propose une solution concrète en expliquant le délai attendu et les étapes suivantes.

Communication verbale et non verbale :

Parle clairement, évite le jargon technique et ajuste ton ton selon l'interlocuteur. En face à face, adopte une posture ouverte et maintiens le contact visuel pour rassurer.

Astuce pratique :

Sers-toi d'une phrase de reformulation type, par exemple "Si je vous comprends bien, vous souhaitez...", cela évite 30% des malentendus en stage.

Petite anecdote vécue : une reformulation simple m'a évité une erreur de commande qui aurait coûté 450 euros à l'entreprise.

3. Gestion des incidents et amélioration continue :

Réponse aux réclamations :

Traite chaque réclamation comme une priorité. Enregistre la demande en moins d'1 heure, propose une solution sous 48 heures et assure un suivi jusqu'à la clôture formelle.

Plan d'amélioration :

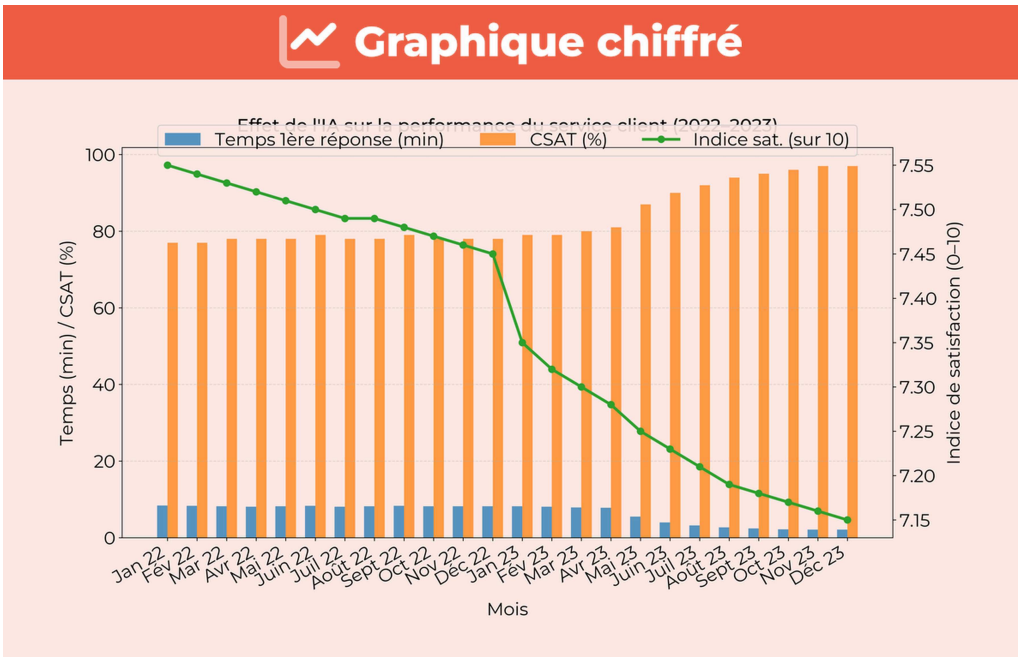
Analyse mensuelle des indicateurs, séquence d'actions correctives et formation régulière. Planifie une formation d'1 jour par trimestre pour l'équipe, ciblée sur les problèmes récurrents.

Exemple d'amélioration d'un processus de traitement de réclamation :

Contexte : service recevant 1 200 contacts par mois, 8% sont des réclamations soit 96 dossiers. Objectif : réduire le délai de traitement et augmenter la résolution au premier contact.

- Étape 1 – Standardiser le formulaire de réclamation en ligne pour triage automatique.
- Étape 2 – Fixer un SLA de réponse initiale à 24 heures et solution sous 48 heures.
- Étape 3 – Formation de 1 journée pour 5 agents sur gestion des conflits et procédures.

Résultat attendu : délai moyen réduit de 5 jours à 36 heures, taux de résolution au premier contact augmenté de 55% à 75%, satisfaction client augmentée de 12 points. Livrable : rapport de 3 pages et tableau de bord Excel avec 4 indicateurs.



Étape	Action	Résultat attendu
Triage	Formulaire en ligne + priorisation	Gain 24 heures sur le traitement
SLA	Réponse initiale 24 h, solution 48 h	Délai moyen ≤ 36 heures
Formation	1 jour par trimestre pour 5 agents	+20 points taux de résolution

Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list au quotidien pour garder la relation de service au top.

Tâche	À faire
Identification client	Vérifier identité et dossier avant toute action
Reformulation	Reformuler la demande pour valider le besoin
Proposition	Proposer solution + délai réaliste
Confirmation	Confirmer par écrit la solution et le suivi
Traçabilité	Documenter l'échange dans le CRM

i Ce qu'il faut retenir

Pour une relation de service solide, choisis 3 à 4 **indicateurs de qualité clés** suivis au moins chaque semaine : satisfaction, délai de réponse, résolution au premier contact, éventuellement NPS.

- Automatise la **collecte des retours clients** via sondages, CRM et tableau de bord pour détecter vite toute dérive.
- Adopte des **attitudes relationnelles exemplaires** : écoute active, reformulation type "Si je vous comprends bien...", ton clair et posture ouverte.
- Traite chaque réclamation en priorité avec enregistrement rapide, solution sous 48 heures et suivi tracé dans le CRM.
- Organise un **plan d'amélioration continue** : analyse mensuelle, actions correctives et formations trimestrielles ciblées.

En appliquant ces repères au quotidien, tu améliores la satisfaction, accélères les traitements et sécurises durablement la qualité de service.

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

Présentation de la matière :

La matière **Organisation et suivi de l'activité de production** t'apprend à gérer le **suivi administratif et financier** d'une organisation. Tu manipules devis, factures, stocks ou plannings. Un camarade m'a confié qu'il avait eu l'impression de gérer une vraie petite entreprise.

Cette matière conduit à une **épreuve nationale écrite de 3 h 30, coefficient 4**, appelée « **Étude de situations professionnelles** liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production », qui pèse environ **16 % de la note finale**, en examen terminal ou en contrôle en cours de formation.

Conseil :

Pour réussir **Organisation et suivi de l'activité de production**, mise sur un **travail régulier**. Prévois **2 ou 3 séances de révision** courtes par semaine plutôt que tout concentrer juste avant l'épreuve.

Tu peux organiser ta préparation autour de quelques réflexes proches des **sujets de bac**, pour ne pas être surpris le jour J.

- Prévois 2 créneaux de révision de 30 minutes par semaine
- Refais souvent des exercices sur stocks, factures et trésorerie
- Chronomètre toi sur des études de cas de 1 h 30

Pendant l'épreuve, commence par repérer les documents clés puis surligne les données utiles. En t'entraînant sur des **sujets d'examen proches du réel**, tu peux vraiment **gagner des points facilement**.

Table des matières

Chapitre 1 : Suivi administratif des opérations	Aller
1. Principes du suivi administratif	Aller
2. Gestion des flux et des relations	Aller
Chapitre 2 : Suivi financier courant	Aller
1. Suivi de trésorerie au quotidien	Aller
2. Contrôle des factures et flux	Aller
3. Indicateurs et reporting opérationnel	Aller
Chapitre 3 : Gestion des plannings et ressources	Aller
1. Planification des plannings	Aller
2. Gestion des ressources humaines et matérielles	Aller

3. Suivi, ajustement et indicateurs [Aller](#)

Chapitre 1 : Suivi administratif des opérations

1. Principes du suivi administratif :

Documents et enregistrements :

Tu dois identifier et classer les pièces courantes, par exemple bon de commande, bon de livraison, facture, contrat et courrier. Un classement clair évite 30 à 60 minutes de recherche perdue par jour.

Traçabilité et conformité :

Respecte les délais de conservation et les signatures, et assure la traçabilité des actions. En général, facture à conserver 10 ans, contrats pendant 5 ans, et preuves de livraison pendant 3 ans.

Outils et supports :

Utilise un système simple, tableur ou GED, selon les moyens. Numériser les documents réduit les risques de perte et peut te faire gagner l'équivalent de 1 heure par jour en recherche.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

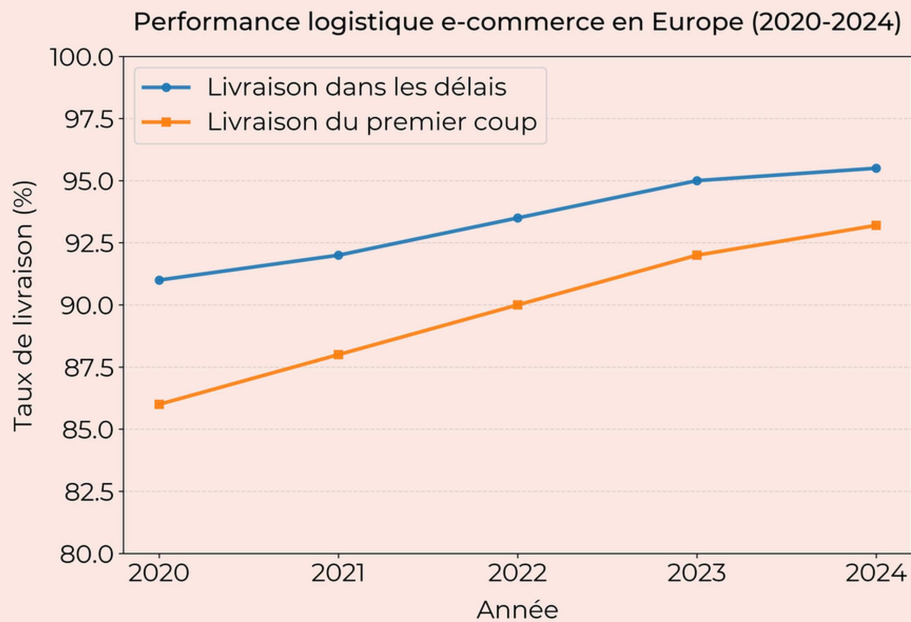
En stage, j'ai centralisé les bons de livraison dans un dossier partagé, ce qui a réduit les litiges fournisseurs de 5% à 2% sur 3 mois.

2. Gestion des flux et des relations :

Suivi des commandes et livraisons :

Vérifie les confirmations clients, dates prévues, et bons de livraison signés. Un tableau de suivi quotidien permet d'atteindre un taux de livraison conforme supérieur à 95%.

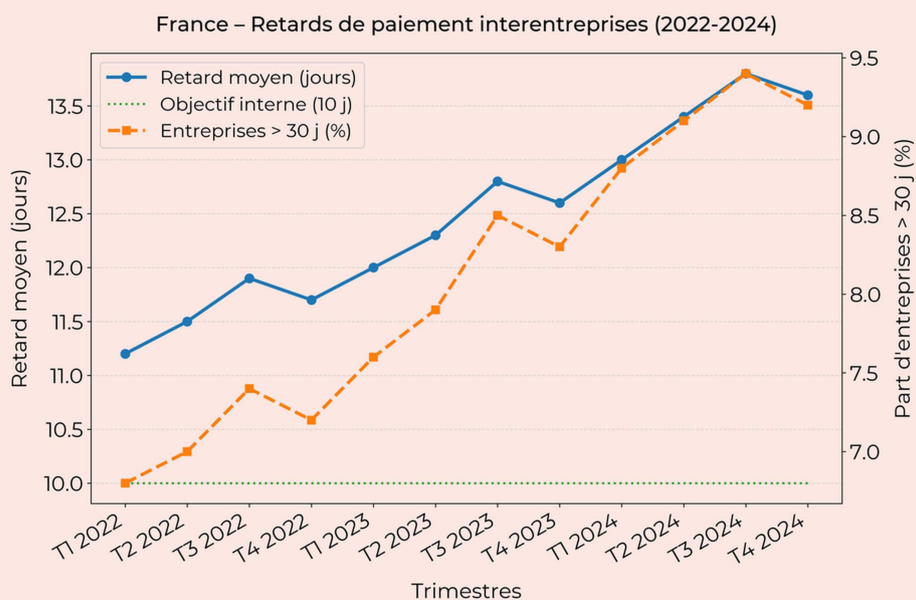
Graphique chiffré



Relation clients et fournisseurs :

Gère les relances et les conditions de paiement, par exemple paiement à 30 jours net.
Relance écrite à J+8 puis appel à J+15 améliore les encaissements de 20%.

Graphique chiffré



Contrôle et indicateurs :

Définis 3 KPI simples, par exemple délai moyen de traitement, taux de conformité et nombre d'erreurs mensuelles. Suivre ces chiffres permet d'améliorer les procédures rapidement.

Astuce pratique :

Crée un modèle de mail et un modèle de bordereau pour gagner du temps. Lors de mon premier stage, ces modèles m'ont évité 10 minutes par dossier au minimum.

Mini cas concret :

Contexte : service administration d'une PME traitant 180 commandes par mois. Étapes : centralisation des commandes, création d'un tableau suivi, relance automatique à J+8. Résultat : délai moyen de traitement réduit de 4 à 2 jours. Livrable attendu : tableau de suivi Excel avec statut, date commande, date livraison et responsable.

Élément	Délai de conservation	Utilité
Bon de commande	5 ans	Preuve d'accord commercial
Facture	10 ans	Justificatif comptable et fiscal
Contrat	5 ans	Base des engagements juridiques
Bordereau de livraison	3 ans	Preuve de conformité de livraison

Avant la checklist, n'oublie pas que clarté et régularité sont tes meilleurs alliés sur le terrain, un petit effort d'organisation évite beaucoup de stress en fin de mois.

Tâche	Fréquence	Commentaire
Vérifier bons de livraison	Hebdomadaire	Contrôler signatures et quantités
Archiver factures	Mensuel	Numériser et classer par année
Relancer factures impayées	Tous les 15 jours	Relance écrite puis téléphone
Mettre à jour tableau de bord	Quotidien	Saisir statuts et anomalies
Sauvegarder données	Hebdomadaire	Vérifier sauvegarde et accès

Petite anecdote, lors d'un stage j'ai sauvé une commande importante en retrouvant un bon de livraison mal classé, ce geste m'a valu la confiance de l'équipe.

Ce qu'il faut retenir

Un bon suivi administratif repose sur l'identification et le classement rigoureux des pièces (bons de commande, livraisons, factures, contrats).

- Respecte les **délais légaux de conservation** et les signatures pour garantir traçabilité et conformité des opérations.
- Utilise la numérisation ou une GED avec un **classement rigoureux des pièces** afin de limiter les pertes et gagner du temps.
- Suis commandes, livraisons et règlements dans un **tableau simple de suivi** complété par quelques **indicateurs clés de performance**.

Grâce à une organisation claire, régulière et outillée, tu réduis litiges, retards de paiement et stress de fin de mois tout en sécurisant l'activité.

Chapitre 2 : Suivi financier courant

1. Suivi de trésorerie au quotidien :

Prévision de trésorerie :

La prévision de trésorerie anticipe les besoins de liquidités sur 7, 30 ou 90 jours. Fais un tableau simple, inscris encaissements attendus et paiements prévus pour éviter les surprises.

Encaissements et décaissements :

Note chaque facture client et paiement fournisseur, indique la date d'échéance et le mode de paiement. Calcule le solde journalier pour détecter rapidement un risque de découvert bancaire.

Rapprochements bancaires :

Fais le rapprochement bancaire chaque semaine ou au minimum chaque mois. Vérifie chaque opération, corrige les erreurs et consigne les écarts dans un fichier de suivi daté.

Exemple de prévision de trésorerie :

Sur 30 jours, prévois 12 000 euros d'encaissements et 9 500 euros de dépenses, tu auras une marge de sécurité de 2 500 euros pour faire face aux imprévus.

2. Contrôle des factures et flux :

Gestion des fournisseurs :

Centralise les factures fournisseurs, vérifie les montants et dates, et respecte les conditions de paiement. Profite des remises pour paiement anticipé si la trésorerie le permet.

Relance clients :

Organise un plan de relance à J+8, J+15 et J+30 après échéance. Commence par un mail poli, puis appelle, et conserve les échanges pour la traçabilité en cas de litige.

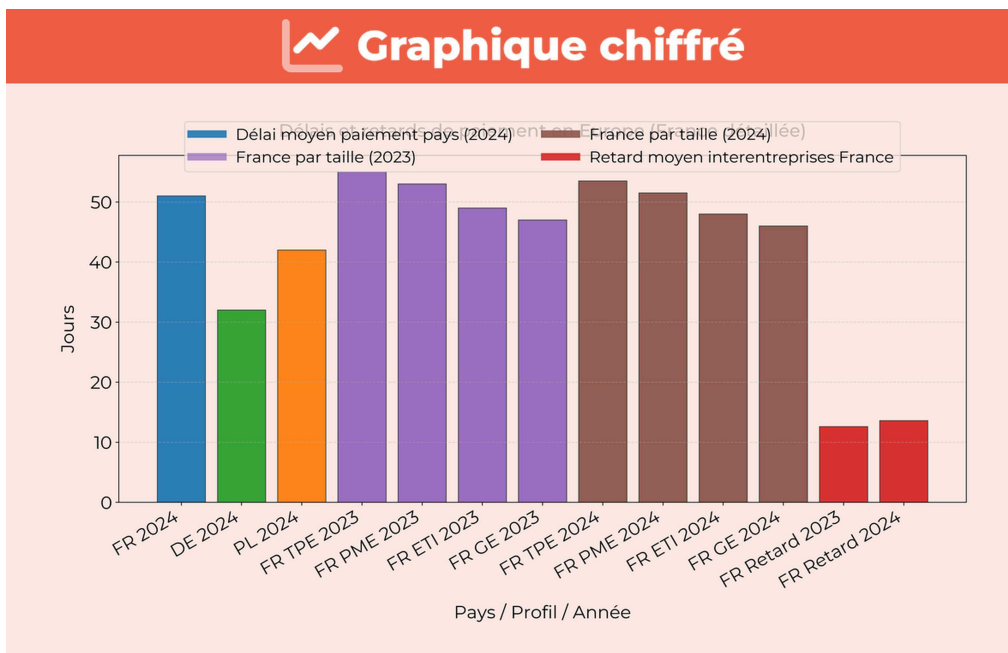
Archivage et preuve de paiement :

Classe les justificatifs numériques et papier par année et par fournisseur ou client. Indique date, mode de paiement et référence, et conserve les pièces pendant la durée légale.

Exemple d'optimisation du recouvrement :

Contexte: PME B2B avec DSO de 60 jours et trésorerie tendue. Étapes: automatisation des relances à J+8 et J+20, proposition d'escompte 2% pour paiement sous 10 jours.

Résultat: DSO réduit à 35 jours au bout de 3 mois, trésorerie améliorée de 12 000 euros. Livrable attendu: tableau mensuel DSO et rapport d'une page chiffré.



3. Indicateurs et reporting opérationnel :

Kpi essentiels :

Suis le DSO, la trésorerie disponible, la part des créances échues et le nombre de factures traitées par mois. Ces indicateurs montrent rapidement si l'activité reste saine.

Tableau de bord :

Construis un tableau de bord simple sur Excel ou logiciel, mets-le à jour chaque semaine, et affiche les tendances sur 3 mois pour repérer les dérives et prendre des décisions rapides.

Kpi	Définition	Cible
DSO	Nombre moyen de jours pour encaisser une facture	≤ 45 jours
Trésorerie disponible	Solde bancaire immédiatement mobilisable	≥ 5 000 euros
Créances échues	Part des factures impayées au-delà de la date	< 10% du CA
Marge nette	Bénéfice après charges rapporté au chiffre d'affaires	≥ 8%

Astuces de stage :

Planifie 1 jour par semaine pour vérifier factures, rapprochements et relances, crée des modèles de mails et automatise pour gagner du temps. Petite anecdote, en stage j'ai oublié une relance, j'ai appris vite.

Tâche	Fréquence	Objectif
Vérification des encaissements	Quotidienne	Éviter découvert et erreurs
Rapprochement bancaire	Hebdomadaire	Valider toutes les écritures
Relance clients	À J+8, J+15, J+30	Réduire le DSO
Mise à jour du tableau de bord	Hebdomadaire	Suivre les tendances
Archivage des justificatifs	Mensuelle	Conserver preuves en cas de contrôle

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à piloter ta trésorerie au jour le jour.

- Construis une **prévision de trésorerie** sur 7 à 90 jours pour visualiser encaissements, décaissements et solde.
- Assure un suivi rigoureux des factures, rapprochements bancaires et archivage des preuves de paiement.
- Mets en place un **plan de relance clients** cadencé (J+8, J+15, J+30) pour réduire le DSO et sécuriser les encaissements.
- Suis des **indicateurs clés de trésorerie** dans un **tableau de bord financier** mis à jour chaque semaine.

En appliquant ces routines simples, tu maîtrises mieux ta trésorerie, limites les découverts bancaires et améliores la rentabilité de l'entreprise.

Chapitre 3 : Gestion des plannings et ressources

1. Planification des plannings :

Étape 1 – analyse des besoins :

Commence par recenser les besoins réels sur une période de 2 à 4 semaines, en notant les pics d'activité, les heures contraintes et les compétences nécessaires pour chaque tâche.

Étape 2 – création du planning :

Établis un planning clair, prévois une marge de sécurité de 10 à 15 pour cent sur les ressources et informe l'équipe au moins 48 heures avant tout changement important.

Exemple d'organisation d'un planning hebdomadaire :

Pour une boutique avec 10 employés, tu peux planifier 3 personnes en matinée, 4 en après-midi et 3 en renforts week-end, en gardant 1 remplaçant pour imprévus.

Type de planning	Durée et fréquence
Journalier	Mise à jour chaque matin, utile pour opérations rapides
Hebdomadaire	Plan sur 7 jours, envoi 48 heures avant le début de la semaine
Mensuel	Vue d'ensemble, utilisé pour congés et planification des remplacements

Astuce pratique :

Utilise un code couleur simple pour repérer les compétences et les contraintes sur le planning, cela évite 30 à 50 pour cent des erreurs d'affectation selon mon expérience en stage.

2. Gestion des ressources humaines et matérielles :

Affectation selon compétences :

Attribue les tâches en fonction des compétences et du niveau d'autonomie, note les polyvalences et prévois des formations courtes pour augmenter la flexibilité de l'équipe.

Gestion du matériel et des fournitures :

Planifie l'entretien et la disponibilité du matériel, garde un stock de sécurité équivalent à 10 jours d'activité pour pièces critiques ou consommables fréquents.

Exemple de répartition selon compétences :

Si 3 personnes savent gérer une caisse et 2 savent faire la préparation, alterne les rôles pour maintenir 2 personnes formées sur chaque poste chaque semaine.

- Évaluer compétences disponibles
- Prévoir remplaçants et doublures
- Planifier entretien matériel tous les 30 jours pour machines critiques

Astuce de terrain :

Pendant mon stage en entreprise, j'ai noté qu'un planning partagé en ligne réduit les appels et messages de 40 pour cent, veille à ce que tout le monde sache l'utiliser.

3. Suivi, ajustement et indicateurs :

Suivi quotidien et communication :

Organise un bref point quotidien de 10 minutes pour suivre écarts, retards et incidents, note les actions prises et communique les changements au planning avant la fin de la journée.

Indicateurs et amélioration continue :

Définis 3 à 5 indicateurs simples, par exemple taux d'absentéisme, heures supplémentaires, respect des délais et taux de couverture des postes, et suis-les chaque semaine.

Exemple d'indicateurs opérationnels :

Pour une équipe de 12, fixe un objectif de réduire les heures supplémentaires de 30 pour cent en 4 semaines et d'augmenter le taux de présence planifiée à 95 pour cent.

Élément	Question à se poser
Taux d'absentéisme	Est-ce que l'absence est prévue ou imprévue et comment la compenser rapidement
Heures supplémentaires	Sont-elles dues à un manque de planification ou à un pic d'activité
Respect des délais	Les retards sont-ils liés aux ressources ou au processus

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Contexte: atelier de montage avec 12 salariés avait 20 pour cent d'heures supplémentaires. Étapes: audit 2 semaines, rééquilibrage des tâches, formation de 3 personnes, logiciel de planning. Résultat: heures sup réduites de 30 pour cent en 4 semaines. Livrable: nouveau planning mensuel chiffré et rapport KPI hebdomadaire.

Tâche	À vérifier
Validation du planning	Tout le monde a confirmé sa disponibilité 48 heures avant
Disponibilité du matériel	Pièces critiques en stock pour 10 jours
Communication	Point quotidien de 10 minutes prévu

Suivi des indicateurs	Rapport hebdomadaire transmis au responsable
-----------------------	--

Astuce pour ton stage :

Note systématiquement les écarts entre planning et réalité pendant 2 semaines, ces données te permettront d'améliorer le planning et de montrer de la valeur ajoutée à ton tuteur.

Je me souviens qu'au début j'étais perdu avec les changements, mais une checklist simple a tout changé.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien gérer les plannings, commence par une **analyse des besoins** sur 2 à 4 semaines, en identifiant pics d'activité et compétences clés. Prévois une **marge de sécurité** de 10 à 15 pour cent et communique toute modification au moins 48 heures avant.

- Choisis le bon rythme: planning journalier, hebdo ou mensuel selon ton activité.
- Affecte les tâches selon les compétences, développe la polyvalence et planifie les remplaçants.
- Sécurise le matériel: entretien régulier et stock critique pour 10 jours.
- Utilise un **code couleur simple**, un planning en ligne et 3 à 5 **indicateurs de suivi** pour ajuster.

En suivant ces principes, tu réduis les erreurs, les heures supplémentaires et montres une vraie maîtrise de la gestion opérationnelle.

Administration du personnel

Présentation de la matière :

En Bac Pro AGOrA, la matière **Administration du personnel** te plonge dans la gestion des ressources humaines. Tu apprends à suivre les dossiers, préparer contrats, gérer absences et la paie. Un camarade a trouvé cela concret.

Cette matière mène à l'épreuve professionnelle d'**assistance à la gestion**, partie Administration du personnel. Tu es évalué surtout en contrôle en cours de formation, avec un **coefficient 3**, et parfois en oral final de 30 minutes.

Conseil :

Comme l'évaluation est répartie sur l'année, tu dois travailler régulièrement. Garde tous tes documents de PFMP et classe **contrats, courriels, plannings** dès ton retour en cours.

Prévois chaque semaine 1 créneau de 20 minutes pour revoir procédures d'embauche, de congés et de paie avec des **fiches de révision structurées**.

- Note chaque jour de stage 2 tâches vues
- Simule au moins 2 oraux complets avant l'examen

Pour l'oral, entraîne-toi à expliquer calmement ce que tu fais. Travailler à voix haute fait gagner en confiance et en vocabulaire.

Table des matières

Chapitre 1 : Dossiers individuels du personnel	Aller
1. Identification et contenu des dossiers	Aller
2. Confidentialité, accès et conservation	Aller
Chapitre 2 : Suivi des temps de travail	Aller
1. Enregistrer et contrôler les heures	Aller
2. Analyser et reporter les temps	Aller
3. Gestion des absences et conformité	Aller
Chapitre 3 : Préparation de la paie	Aller
1. Collecte et vérification des éléments variables	Aller
2. Calculs et paramétrage du bulletin	Aller
3. Contrôles, déclarations sociales et archivage	Aller
Chapitre 4 : Communication à destination des salariés	Aller
1. Planification de la communication	Aller
2. Outils et supports adaptés	Aller
3. Mesure, retours et amélioration continue	Aller

Chapitre 1 : Dossiers individuels du personnel

1. Identification et contenu des dossiers :

Quoi mettre dans le dossier :

Le dossier contient pièces administratives, contrat de travail, bulletins de salaire, certificats médicaux, évaluations et formations suivies. Chaque document doit être daté et classé pour faciliter les recherches futures et les audits.

Origine et responsabilité :

L'entreprise est responsable de la tenue du dossier. Le gestionnaire du personnel met à jour les informations, conserve les originaux quand c'est nécessaire et s'assure de la conformité légale.

Classement et critères :

Classe les documents par ordre chronologique et par thème, par exemple administration, rémunération, formation. Un code couleur ou des onglets peuvent réduire le temps de recherche de 30 à 50 pour cent.

Exemple d'organisation d'un dossier :

Pour 1 employé, crée 3 sections: administratif, paie, carrière. Étiquette chaque section et ajoute un index. En stage, j'ai gagné 20 minutes par dossier grâce à ce système.

Élément	Exemple	Durée de conservation
Contrat de travail	Contrat signé et avenants	Toute la durée d'emploi plus 5 ans
Bulletins de salaire	Bulletins mensuels	Conserver au moins 5 ans
Certificats médicaux	Arrêts maladie, inaptitudes	Conserver 2 à 5 ans selon la nature
Formations et évaluations	Fiches de suivi et attestations	Conserver 5 ans pour preuve de compétences

2. Confidentialité, accès et conservation :

Confidentialité et RGPD :

Tu dois limiter l'accès aux dossiers au personnel autorisé. Applique le principe du besoin d'en connaître et conserve les preuves de consentement pour les données sensibles du salarié.

Accès, supports et sauvegarde :

Privilégie un doublon numérique et papier. Sauvegarde les fichiers numériques sur un serveur sécurisé quotidiennement et archive manuellement les originaux selon la procédure interne.

Mini cas concret :

- Contexte: Audit de 120 dossiers employés obsolètes, délai 2 semaines.
- Étapes: Recensement, tri, scannage, indexation, validation par le responsable.
- Résultat: Temps de recherche réduit de 40 pour cent et zéro fiche manquante au contrôle.
- Livrable: Fichier Excel listant 120 employés, statut et emplacement de chaque document.

Astuce classement :

Numérote les feuilles et indique la date de mise à jour sur chaque fiche, ainsi tu éviteras erreurs et gagneras environ 15 minutes par dossier lors d'un contrôle.

Tâche	Fréquence	Priorité
Vérifier pièces d'identité	À l'embauche	Haute
Mettre à jour contact d'urgence	Annuel	Moyenne
Archiver bulletins anciens	Mensuel	Moyenne
Contrôler conformité RGPD	Trimestriel	Haute

Ce qu'il faut retenir

Les dossiers individuels regroupent toutes les **pièces clés du salarié** : contrat, paie, certificats médicaux, évaluations et formations, datés et classés.

- L'entreprise reste responsable du **suivi et de la conformité** du dossier, avec conservation adaptée à chaque document.
- Classe par thèmes et chronologie (administratif, paie, carrière) avec index, codes couleurs ou onglets pour gagner du temps.
- Protège la confidentialité via **accès strictement autorisés**, respect du RGPD et sauvegardes régulières papier + numérique.
- Planifie des contrôles périodiques: identité à l'embauche, contacts d'urgence annuels, archivage des bulletins et vérification RGPD.

En appliquant ces méthodes, tu sécurises les données, réussis les audits et réduis fortement le temps de recherche dans les dossiers.

Chapitre 2 : Suivi des temps de travail

1. Enregistrer et contrôler les heures :

Pointage et modes d'enregistrement :

Tu dois connaître les différents outils de pointage, du cahier papier à la badgeuse ou l'application. Chaque outil demande une procédure claire pour éviter erreurs et conflits sur les horaires.

Durée légale et heures supplémentaires :

Selon le ministère du Travail, la durée légale est 35 heures par semaine. Sache calculer les heures supplémentaires, majorations et report de temps, pour éviter des redressements ou litiges avec les salariés.

Contrôles et validation :

Le responsable valide les feuilles de temps chaque semaine ou mensuellement. Vérifie cohérence entre planning, pointage et activités réelles, en notant les anomalies pour correction avant paie.

Exemple d'enregistrement d'une semaine :

Une salariée travaille 39 heures sur la semaine, l'outil calcule 4 heures supplémentaires, avec majoration selon le contrat. Tu notes l'accord écrit et tu transmets au service paie.

2. Analyser et reporter les temps :

Tableaux de suivi et indicateurs :

Crée des tableaux mensuels avec total heures, heures supplémentaires, absences et RTT. Ces indicateurs permettent d'anticiper coûts et planning, et d'alerter sur dérives de temps de travail.

Outils numériques et export pour la paie :

Utilise des logiciels ou tableurs capables d'export CSV vers la paie. Vérifie les formats, codes salariés et périodes, pour éviter des erreurs de saisie qui prennent souvent 1 à 2 heures à corriger.

Exemple d'analyse mensuelle :

Tu compares les heures prévues et réalisées pour 12 salariés, tu repères 2 qui dépassent régulièrement 10% du temps prévu, tu remontes au responsable pour ajuster les plannings.

Type de temps	Description	Implication pour la paie
Présence	Temps réellement travaillé	Base salaire

Heures supplémentaires	Dépassement de 35 h/semaine	Majoration et cotisations
Absences	Congés, maladie, autorisation	Païement ou demi-traitement

3. Gestion des absences et conformité :

Enregistrement des absences :

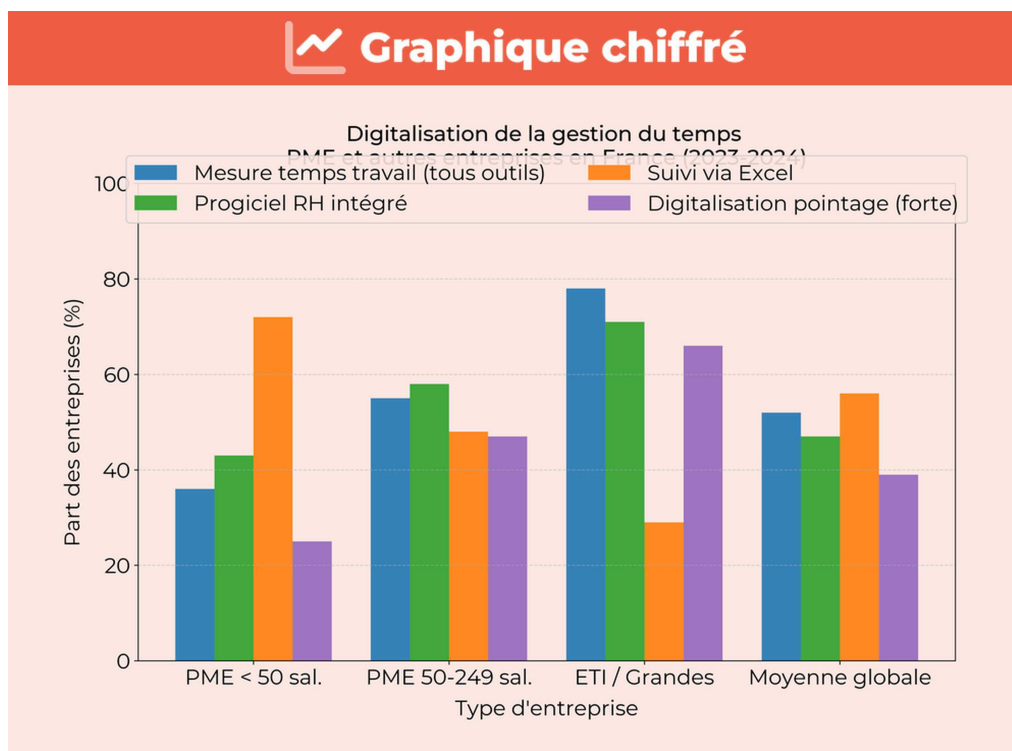
Note les motifs, dates et durées précises. Pour une absence maladie, demande l'arrêt de travail et aligne l'information avec la feuille de temps pour éviter de payer un jour complet à tort.

Archivage et respect du droit :

Conserve les justificatifs selon les délais légaux. Un bon archivage numérique réduit le temps de recherche et protège l'entreprise en cas de contrôle. Coche toujours la conformité avant archivage.

Mini cas concret :

Contexte : une PME de 8 salariés utilise feuille Excel. Étapes : collecte quotidienne des pointages, consolidation hebdo, validation paie tous les 30 jours. Résultat : réduction des erreurs de pointage de 30% en 1 mois. Livrable attendu : feuille de pointage mensuelle signée, total heures et tableau des heures supplémentaires chiffré.



Exemple de gestion d'absence :

Un salarié prend 3 jours pour maladie, tu enregistres l'arrêt, calcules l'impact sur le total mensuel et informs le service paie pour ajuster le salaire.

Astuce d'ancien élève :

Règle simple, vérifie les pointages chaque vendredi soir pour corriger les erreurs avant la clôture, ça t'épargne souvent 2 heures de rattrapage en fin de mois.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Collecte quotidienne	Vérifie pointages avant 18 h chaque jour
Validation hebdomadaire	Valide et signale anomalies chaque vendredi
Export paie	Génère export CSV le 25 du mois pour paie
Archivage	Sauvegarde justificatifs 5 ans

Ce qu'il faut retenir

Un bon suivi du temps repose sur des enregistrements fiables, des contrôles réguliers et une mise en cohérence avec la paie.

- Pointage: choisir outils, procédures claires, validation hebdo, cohérence planning/activité, gestion **heures supplémentaires et majorations**.
- Suivi mensuel: tableaux heures, absences, RTT, repérer **dépassements récurrents du temps** et ajuster les plannings.
- Paie: utiliser outils numériques, contrôler **exports CSV et codifications** pour limiter corrections et risques de litige.
- Absences: tracer motifs et justificatifs, aligner temps et paie, assurer **archivage conforme et sécurisé**.

En appliquant ce cycle quotidien, hebdo et mensuel, tu fiabilises les temps, sécurises la paie et protèges l'entreprise en cas de contrôle. Ta rigueur sur quelques vérifications régulières évite la plupart des erreurs.

Chapitre 3 : Préparation de la paie

1. Collecte et vérification des éléments variables :

Relevés et documents :

Avant chaque paie, tu dois rassembler contrats, bulletins antérieurs, décomptes d'absence, feuilles d'heures, notes de frais et justificatifs de primes. Sans ça, la paie risque d'être fautive et coûteuse à corriger.

Contrôles essentiels :

Vérifie l'identité, la nature du contrat, le nombre d'heures, les absences et les primes saisies. Contrôle aussi les comptes bancaires pour les virements et le cumul des congés payés.

Exemple d'erreur fréquente :

Un stagiaire a oublié d'enregistrer 2 jours d'absence maladie, la paie a été trop élevée, il a fallu faire un avenant de salaire et un remboursement. Ça prend du temps, fais attention.

2. Calculs et paramétrage du bulletin :

Bases de calcul :

Le salaire brut se calcule à partir des heures ou du mois. Pour un temps plein 35 heures, la base mensuelle usuelle est 151,67 heures. Multiplie cette base par le taux horaire pour obtenir le brut.

Paramétrage logiciel et lignes du bulletin :

Paramètre les rubriques pour salaire de base, primes, cotisations salariales et patronales, net imposable et net à payer. Vérifie les codes paie pour éviter des lignes manquantes ou doublons.

Astuce pratique :

Avant le run, fais un test sur 1 bulletin, compare les totaux avec un calcul manuel rapide. Ça évite de corriger 20 bulletins si le paramétrage est erroné.

3. Contrôles, déclarations sociales et archivage :

Vérifications avant paiement :

Relis le récapitulatif paie, vérifie les totaux par salarié et pour la masse salariale, puis prépare les virements. Transmets la déclaration sociale mensuelle après validation de la paie.

Archivage et conservation :

Archive les bulletins et pièces justificatives dans un dossier sécurisé. Conserve la traçabilité des modifications et des validations pour faciliter un contrôle futur ou une attestation employeur.

Mini cas concret – paie d'une petite PME :

Contexte: PME de 8 salariés. Étapes: collecte des variables, paramétrage logiciel, simulation, validation, virement et DSN. Résultat chiffré: masse salariale brute 20 000€, charges patronales 8 000€, coût employeur 28 000€. Livrable: 8 bulletins et récapitulatif de paie.

Élément	Qui vérifie	Fréquence
Contrat et statut	Responsable paie	À l'embauche et à chaque modification
Heures et absences	Référent RH	Mensuel
Primes et avantages	Gestionnaire paie	Avant chaque paie
Paramétrage logiciel	Administrateur paie	Annuel et avant mise à jour

Check-list opérationnelle :

Action	Fréquence	Pourquoi
Rassembler pièces justificatives	Avant chaque paie	Éviter erreurs et litiges
Simuler la paie	Mensuel	Détecter écarts avant paiement
Valider les virements	Avant la date de paie	Assurer le paiement aux salariés
Transmettre la DSN	Mensuel	Respecter les obligations sociales
Archiver les justificatifs	Après paie	Prouver la conformité en cas de contrôle

Erreurs fréquentes et conseils terrain :

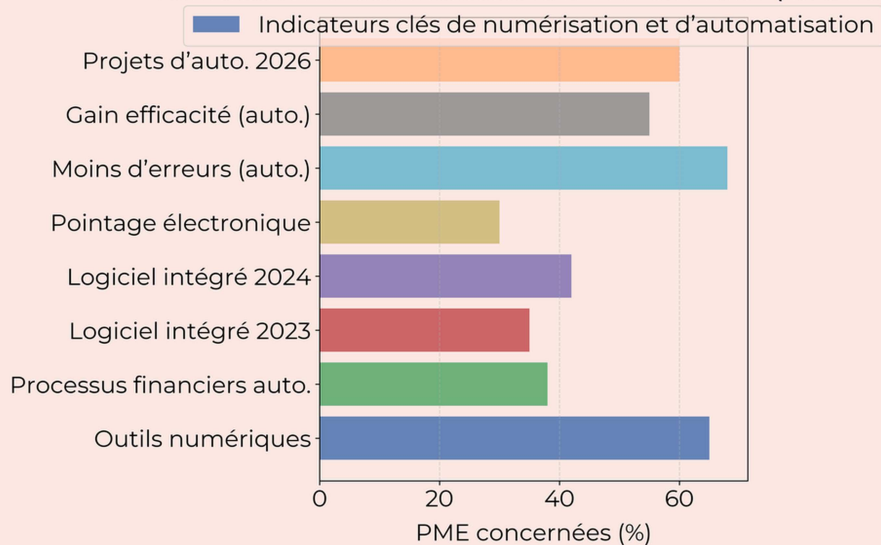
Les erreurs classiques sont l'oubli d'absences, le mauvais code de rubrique et la non mise à jour des paramètres. Organise-toi avec un calendrier mensuel et une personne référente pour chaque contrôle.

Exemple d'optimisation d'un processus de paie :

En automatisant la saisie des heures via un pointage électronique, une PME a réduit de 50% le temps passé à vérifier les feuilles d'heures, et les erreurs ont chuté de 70% sur 6 mois.

Graphique chiffré

Numérisation et automatisation des PME en France (2023-2026)



i Ce qu'il faut retenir

La préparation de la paie repose sur une **collecte rigoureuse des variables** et sur un paramétrage précis du logiciel. Tu dois sécuriser chaque étape: de la saisie des heures et absences jusqu'au contrôle des totaux, pour garantir un salaire juste et des déclarations sociales fiables.

- Rassemble contrats, absences, heures, primes et justificatifs avant chaque paie.
- Contrôle identité, contrat, RIB, congés et **heures ou absences**.
- Calcule le brut sur 151,67 h pour un temps plein.
- Teste un bulletin, puis valide virements, DSN et **archivage sécurisé**.

En répartissant les contrôles, en suivant une **check-list paie mensuelle** et en automatisant le pointage, tu limites les erreurs et sécurises la paie. Une bonne organisation t'évite avenants, remboursements et litiges coûteux.

Chapitre 4 : Communication à destination des salariés

1. Planification de la communication :

Objectif et cibles :

Définis pourquoi tu communique, à qui tu t'adresses et le résultat attendu. Par exemple, informer 50 collaborateurs d'un changement d'horaires ou mobiliser 10 managers pour une procédure nouvelle.

Canaux et fréquence :

Choisis 2 à 3 canaux principaux, fixe une fréquence réaliste, et respecte-la. Par exemple, email hebdomadaire le lundi, tableau d'affichage mis à jour chaque mois, réunion d'équipe de 30 minutes chaque trimestre.

Message et ton :

Adapte le ton selon le public, reste clair et court. Utilise des phrases à l'infinitif pour les consignes, des bullets pour les étapes, et un appel à l'action précis avec délai ou contact.

Exemple de planification :

Tu prépares la communication sur les congés d'été pour 80 salariés, tu envoies un email informatif 3 semaines avant, tu affiches un récapitulatif et tu organises un brief de 20 minutes pour les managers.

2. Outils et supports adaptés :

Affichage et obligations légales :

L'affichage concerne les informations obligatoires comme la sécurité, les consignes d'évacuation et les coordonnées de secours. Vérifie les lieux et la visibilité, remplace les documents tous les 12 mois si nécessaire.

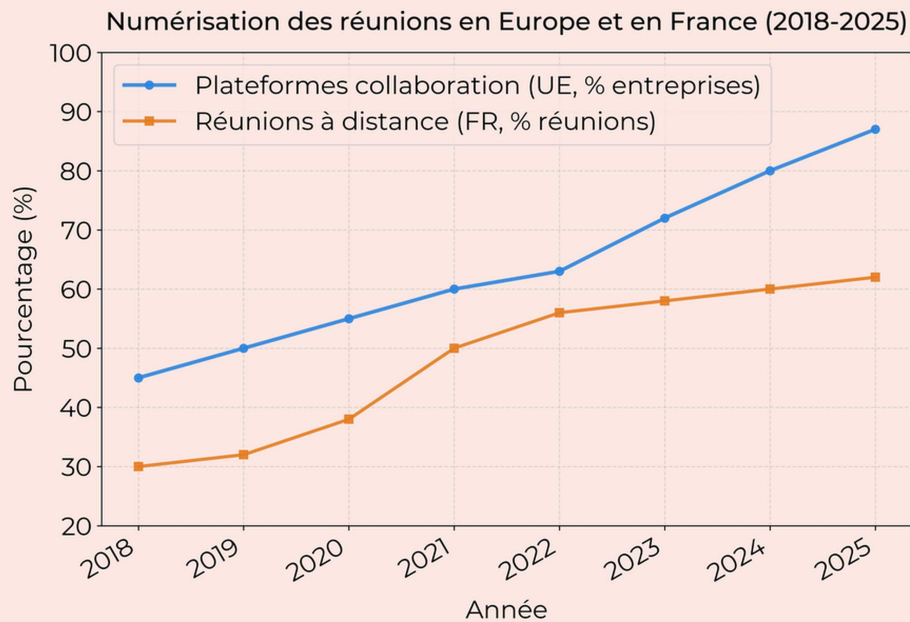
Intranet, email et messagerie :

L'intranet sert d'archivage, l'email pour les annonces officielles, la messagerie instantanée pour les urgences. Limite les emails longs, utilise des objets clairs et un sommaire en 3 points maximum.

Réunions et briefings :

Prépare un ordre du jour, limite la réunion à 30 ou 45 minutes, note les décisions et envoie un compte rendu en 48 heures. Assure-toi que 90% des participants reçoivent le CR.

Graphique chiffré



Exemple d'optimisation d'un processus de communication :

Pour une équipe de 25 personnes, tu remplaces 2 emails quotidiens par 1 brief quotidien de 10 minutes, tu gagnes environ 5 heures par semaine en temps collectif.

Canal	Usage principal	Avantage
Affichage	Obligations et notices	Visibilité permanente
Email	Annonces officielles	Trace écrite
Intranet	Documents et procédures	Accès centralisé
Messagerie	Urgences et réponses rapides	Réactivité

Mini cas concret – lancement d'une newsletter salariale :

Contexte : entreprise de 120 salariés, peu d'interactions entre services et taux d'oubli d'infos élevé.

Étapes :

1. Recensement des besoins en 2 semaines via sondage de 8 questions, 2. rédaction d'un pilote de 2 pages, 3. envoi à 120 salariés en test pendant 1 mois, 4. ajustements sur retours.

Résultat :

Open rate moyen 45% sur le pilote, satisfaction déclarée par 60% des répondants, diminution des questions redondantes de 30% en 1 mois.

Livrable attendu :

Un gabarit newsletter PDF et email, 1 tableau de suivi des envois et statistiques, et un calendrier éditorial trimestriel avec 12 numéros planifiés par an.

3. Mesure, retours et amélioration continue :

Indicateurs et retours :

Suis des KPIs simples, par exemple taux d'ouverture, taux de lecture, nombre de questions reçues, et délai moyen de réponse. Analyse ces chiffres chaque mois et ajuste la fréquence ou le format.

Gestion des situations sensibles :

Pour une crise, désigne 1 porte-parole, rédige un message clair en moins de 150 mots, et prévois une FAQ en 10 questions. Assure-toi d'un envoi en moins de 2 heures si urgence réelle.

Plan d'action et suivi :

Établis un calendrier trimestriel, fixe 3 objectifs mesurables par trimestre, et organise 1 revue de performance avec les managers pour prioriser les actions correctives.

Astuce de stage :

Lors de mon stage j'ai centralisé les questions récurrentes dans un document partagé, cela a réduit le nombre d'emails de 40% en 6 semaines.

Checklist opérationnelle	Action à réaliser
Plan de communication	Rédiger objectifs, cibles et canaux pour 3 mois
Gabarits	Créer 1 modèle d'email et 1 modèle d'affiche
Calendrier	Planifier les envois et réunions pour le trimestre
Suivi	Mesurer 3 KPIs chaque mois et faire le bilan
Retours	Organiser 1 questionnaire court après chaque campagne

Ce qu'il faut retenir

Pour communiquer efficacement aux salariés, commence par définir des **objectifs de communication** clairs, tes cibles et le résultat attendu. Choisis 2 ou 3 **canaux principaux choisis** avec une fréquence réaliste et un ton adapté à chaque public.

- Structure tes messages: consignes à l'infinitif, bullets pour étapes, appel à l'action daté.
- Utilise affichage, email, intranet et messagerie selon urgence, obligations et besoin d'archivage.

- Mesure des **indicateurs simples de suivi** chaque mois et ajuste formats, fréquence, réunions et newsletter.

En gérant aussi les messages de crise et un plan d'action trimestriel, tu entres dans une **amélioration continue de la communication** et réduis erreurs, oublis et emails inutiles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.