



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## APPEL À PROPOSITIONS Mallette du Dirigeant (MDD) 2023

### L'AGEFICE en quelques mots

---

L'**AGEFICE** (Association de gestion du financement de la formation des chefs d'entreprise) est le fonds d'assurance formation compétent pour le financement des actions de formation des dirigeants non-salariés du commerce, de l'industrie et des services.

Créée par ses Membres Fondateurs le 22 décembre 1992, l'**AGEFICE** est un outil de développement de la formation professionnelle des dirigeants d'entreprise. Ce dispositif est alimenté par le biais de la Contribution à la Formation Professionnelle (CFP) et fondé sur le principe de mutualisation des fonds collectés.

Le nombre de ressortissants de l'**AGEFICE** s'élève à plus d'1 250 000 chefs d'entreprise (et conjoints collaborateurs) couverts au niveau national.

L'**AGEFICE**, organisme patronal, regroupe au sein de son Conseil d'Administration, la Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises (CPME), le Mouvement des Entreprises de France (Medef), l'Assemblée des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) et l'Union Professionnelle Artisanale (UPA -fusionnée depuis avec l'UNAPL sous l'appellation U2P).

L'**AGEFICE**, est représentée dans les territoires par des Points d'Accueil installés au sein des antennes locales des organisations patronales et consulaires qui, en application de la convention qui les lie à l'**AGEFICE**, ont pour mission d'assurer un service de proximité, d'informer les ressortissants sur leurs droits à la formation et les dispositifs d'aide au financement et d'accompagner ces derniers dans leurs démarches et le suivi de leurs demandes de prise en charge.

Cette représentation, les remontées de terrain et les résultats des enquêtes menées, confèrent à l'**AGEFICE** une bonne connaissance de ses ressortissants, de leur métier et du tissu économique.

Cette connaissance, conjuguée aux tableaux de bord de suivi de l'évolution annuelle des demandes de financement d'actions de formation, alimentent les réflexions menées par son Conseil de Perfectionnement qui prépare les travaux de son Conseil d'Administration.

Grâce à ces réflexions et travaux, l'**AGEFICE** est à même de s'adapter et d'anticiper le besoin en formation des dirigeants d'entreprise au travers de critères, d'études prospectives et d'actions ciblées qui permettent d'axer la mobilisation de fonds sur des domaines ou secteurs considérés comme prioritaires, aujourd'hui et pour l'avenir.

L'action spécifique « **Mallette du Dirigeant** » est notamment issue de ces travaux.



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Projet

---

Initiée au cours de l'année 2014, l'opération « **Mallette du Dirigeant** » a pour but de mettre en place une action exceptionnelle, à l'initiative de l'AGEFICE et à destination des dirigeants ressortissants ainsi que de leurs conjoints-collaborateurs et associés.

Le financement de la « **Mallette du Dirigeant** » est imputé sur une enveloppe dédiée et indépendante de l'enveloppe budgétaire allouée annuellement aux chefs d'entreprise.

**Cible : tous les dirigeants (et notamment les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle) à jour du versement de leur contribution à la formation professionnelle (cotisation supérieure à 0€), qui relèvent de la compétence de l'AGEFICE.**

## Principes généraux et caractéristiques du dispositif

---

Proposer une « **Mallette du Dirigeant** » sous la forme de kits de formations prépackagés, déclinés sur des thèmes définis par l'AGEFICE, pour lesquels l'AGEFICE assure un mode de financement dérogatoire à celui habituellement mis en œuvre, par le biais d'une délégation (simple) de paiement, de façon à ce que les bénéficiaires n'aient pas à faire l'avance de fonds.

Pour l'année 2023, six axes thématiques ont été reconduits par le Conseil d'Administration :

- Comptabilité-Analyse financière-Tableaux de bord
- Nouvelles technologies et compétences numériques
- Marketing et communication
- Ressources humaines et management
- Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises
- Autoentrepreneurs

Pour chaque thème, un nombre variable de modules est proposé.

Ces modules sont d'une durée de 1 à 4 jours (7 à 28h) et sont décomposés en modules :

- Fondamentaux
- D'approfondissements

**Chaque demandeur peut choisir librement les modules qu'il souhaite suivre parmi ceux présentés dans les différentes thématiques, de manière consécutive ou non.**

**Il est précisé que l'AGEFICE souhaite que ses ressortissants puissent choisir de suivre un ou plusieurs modules en s'adressant à un ou plusieurs organismes de formation parmi ceux retenus. En conséquence, l'organisme de formation ne peut en aucun cas imposer aux stagiaires le suivi de plusieurs modules : Les stagiaires devront ainsi être distinctement informés de la possibilité de ne suivre qu'un seul module ou de s'adresser à un autre organisme s'ils le souhaitent.**

Conformément à ce qui a été proposé les années passées, il a été décidé, pour l'année 2023, de définir et lister les programmes de formation que l'AGEFICE souhaite pouvoir présenter à ses ressortissants pour chaque module.

Ainsi, les organismes de formation candidats pour la réalisation d'actions de formation s'inscrivant dans le

cadre de l'opération « **Mallette du Dirigeant** » auront tous à se positionner sur les mêmes programmes, dont ils s'engagent à respecter les contenus et déroulés.

Les offres seront analysées sur les mêmes critères, et sélectionnées selon leurs zones de couverture géographique et les conditions d'organisation proposées, y compris les modalités d'accompagnement des stagiaires et la possibilité pour ces derniers d'accéder, le cas échéant, à des fonctionnalités de formation à distance.

Les offres seront également analysées en tenant compte de la capacité (actuelle et passée<sup>1</sup>) des candidats à s'approprier le dispositif, mais aussi :

- De leur capacité à proposer des réponses qui soient compétitives, tout en respectant le cahier des charges et la philosophie de l'opération ;
- De leur capacité à respecter les conditions et critères de financement spécifiques à celle-ci.

Les offres seront enfin analysées en tenant compte de leur capacité à respecter les procédures de contrôles mises en place par l'AGEFICE, à respecter les délais préconisés concernant la transmission des demandes de financement ou de remboursement, à informer l'AGEFICE de tout report, annulation, absence ou incident et le cas échéant, en tenant compte du nombre de reports ou d'annulations enregistrés pour les millésimes précédents en regard du nombre de demandes de financement total déposées pour leur organisme et le cas échéant, en tenant compte du nombre de signalements, de réclamations ou de plaintes enregistrés par l'AGEFICE de la part des bénéficiaires (stagiaires) au cours des années précédentes.

Les modules retenus par l'AGEFICE par thématique pour 2023 sont les suivants (**fondamentaux**, **approfondissements**) :

- Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord
  - **Module 1** : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques (2j)
  - **Module 2** : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2j)
- Nouvelles technologies et compétences numériques
  - **Module 3** : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2j)
  - **Module 4** : Digitaliser son entreprise (3j)
  - **Module 5** : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (3j)
  - **Module 6** : Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux + e-reputation (2j)
  - **Module 7** : Protection des données personnelles - RGPD (1j)
- Marketing et communication
  - **Module 8** : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données (2j)
  - **Module 9** : Fondamentaux des techniques de vente (4j)
  - **Module 10** : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j)
- Ressources humaines et management
  - **Module 11** : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4j)
  - **Module 12** : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (2j)
  - **Module 13** : Réinterroger son statut juridique (1j)
  - **Module 14** : Rédiger des contrats en toute assurance (4j)
- Développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises
  - **Module 15** : Rendre son entreprise plus éco-responsable au quotidien (4j)

<sup>1</sup> Pour les prestataires ayant déjà eu l'occasion de dispenser des actions de formation « Mallette du Dirigeant » au cours des années précédentes

- Autoentrepreneuriat
  - **Module 16** : Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise (2j)
  - **Module 17** : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise (1j)

Les programmes de formation associés sont en annexe du présent document.

## Évolutions du dispositif reconduites ou introduites par rapport aux précédents millésimes

---

Aux vues des éléments précédemment exposés, il est à souligner que l'opération « **Mallette du Dirigeant** » telle qu'elle sera déclinée pour le millésime 2023 reconduit ou introduit plusieurs évolutions :

- Conformément aux critères de prise en charge de l'**AGEFICE** dans le cadre de l'opération « **Mallette du Dirigeant** », la journée de formation est fixée à 7 heures.
- Les organismes de formation candidats peuvent se positionner selon leur capacité à assurer des programmes déclinés en journée(s) de formation regroupées au sein des différentes thématiques et niveaux.
- Les organismes candidats pourront choisir de faire acte de candidature pour proposer un ou plusieurs de ces 17 modules, étant entendu que pour chaque module, ils devront obligatoirement s'engager à en respecter scrupuleusement l'intitulé, le programme (imposé) et la durée comme mentionné.
- La « **Mallette du Dirigeant** » est une opération pour laquelle il est exigé que les actions de formation soient assurées intégralement et pour la totalité de leur durée en présentiel ou distanciel synchrone :
  - Il est rappelé que l'**AGEFICE** considère qu'une action de formation assurée en présentiel réunit nécessairement et physiquement le formateur et le(s) stagiaires (maximum de 10 stagiaires par session) en un même lieu de formation
  - Il est rappelé que l'**AGEFICE** considère qu'une action de formation assurée en distanciel synchrone amène nécessairement le formateur et le(s) stagiaires (maximum de 10 stagiaires par session) à communiquer en temps réel sur des plages horaires définies
  - Dans le cadre de l'examen des candidatures reçues, outre les critères de sélection listés, il est indiqué qu'une attention particulière sera portée à la capacité des organismes candidats à proposer d'intégrer dans ses propositions des actions d'individualisation des parcours :
    - en proposant par exemple la possibilité d'intégrer les formations « **Mallette du Dirigeant** » dans le cadre de formations individuelles,
    - en attestant de la capacité à proposer des modalités d'organisation des actions adaptées aux publics de l'**AGEFICE** (découpages de sessions en demi-journées ou en tranches horaires / horaires adaptés par exemple) ou
    - en proposant des actions d'accompagnement ou de suivi innovantes et là encore, adaptées aux publics de l'**AGEFICE**.



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Public visé

---

L'**AGEFICE** n'est susceptible d'intervenir pour le financement d'actions de formation, que dès lors que ces actions concernent ses ressortissants.

Sont ressortissants de l'**AGEFICE** et susceptibles de bénéficier du financement d'une action de formation :

- Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés,
- Inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants,
- À jour de leurs versements relatifs à la Contribution à la Formation Professionnelle (CFP) auprès de l'URSSAF (cotisation supérieure à 0€),
- Enregistrés sous un groupe professionnel relevant de l'**AGEFICE**,
- Et relevant de la compétence de l'**AGEFICE**.

## Modalités d'organisation

---

La réponse à l'appel à propositions entraîne **l'acceptation** par le répondant des modalités présentées ci-dessous.

- Conformément aux critères 2023, le financement ne peut être envisagé qu'en cas de demande **PRÉALABLE** de prise en charge (dont le délai est fixé à un minimum de 15 jours pleins avant le début de l'action de formation) et sous réserve que la convention mentionne des **DATES PRÉCISES** de formation (et non des périodes), un **LIEU** de formation identifié et un **FORMATEUR** qualifié nominativement désigné. Le cas échéant, le recours à la sous-traitance devra être mentionné comme tel. Les coordonnées et le NDA de l'organisme sous-traitant devront alors être précisés. Seuls les éventuels organismes sous-traitants mentionnés lors de la candidature à l'appel à propositions sont susceptibles d'intervention pour dispenser des actions « **Mallette du Dirigeant** » : La mise en œuvre d'une sous-traitance en cours d'opération n'est pas autorisée.
- Étant précisé que le formulaire de demande de financement d'action de formation doit mentionner (outre les informations concernant la formation) : l'identité du stagiaire, ses coordonnées complètes (adresse postale, n° de téléphone, adresse email personnelle et correctement orthographiée), son n° de SS, son niveau académique et depuis combien de temps il est dirigeant d'entreprise.
- Et que les demandes de financement devront être déposées par l'organisme de formation (sous réserve de mandat de la part du chef d'entreprise) au travers des outils numériques mis à disposition par l'**AGEFICE** pour cette opération.

## Durée et calendrier

- Les demandes de financement d'actions de formation doivent avoir été reçues, au siège de l'**AGEFICE**, au plus tard, le 15 décembre 2023, pour des actions de formation qui doivent s'être terminées, au plus tard, le 31 décembre 2023.

## Nombre de participants

- La « **Mallette du Dirigeant** » peut être suivie par un ou plusieurs participants et, afin d'optimiser la constitution de sessions, n'est pas exclusivement réservée aux publics ressortissants de l'**AGEFICE**. Pour autant, seuls les ressortissants de l'**AGEFICE** pourront prétendre à un financement par l'**AGEFICE**



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

dans le cadre de cette opération.

## Territorialité des actions

- Chaque action de formation se déroule sur un département.
- Les organismes de formation peuvent se positionner sur un ou plusieurs départements.

## Coût HT des actions

- L'**AGEFICE** n'est susceptible d'intervenir que sur le montant net de taxe, la TVA restant, le cas échéant à la charge du bénéficiaire.
- Le répondant doit fournir un tarif de prestation incluant les éléments ci-dessous :
  - Les frais de location de salle,
  - Les frais de préparation et d'animation,
  - Les frais de déplacement du formateur,
  - Le matériel pédagogique,
  - Les dépenses d'évaluation,
  - La documentation, obligatoire ou non, remise aux stagiaires,
  - Toutes autres dépenses liées au déroulement de la formation.
- Les plafonds horaires appliqués selon les modalités de formation (présentiel/distanciel synchrone) seront les mêmes que ceux du dispositif général de l'**AGEFICE**.
- Les enveloppes annuelles appliquées selon le montant de contribution du demandeur seront les mêmes que celles du dispositif général de l'**AGEFICE**, sans pour autant être imputées sur ces dernières.
- Dans tous les cas, l'enveloppe financière annuelle allouée par organisme de formation candidat dans le cadre de l'opération « **Mallette du Dirigeant** » ne pourra dépasser la somme de 350.000€, tous modules confondus - quel que soit le nombre de stagiaires et/ou de jours de formation commercialisés.

## Respect des délais et suivi de la formation

Toute demande de financement doit être déposée au moins 15 jours (pleins) avant le démarrage de l'action. Les stagiaires sont invités à attendre l'accord de financement avant tout suivi de l'action pour laquelle une demande de financement est déposée. À défaut et en cas de refus, ils s'exposent à devoir financer seuls les frais de formation, sans que la responsabilité de l'**AGEFICE** puisse être recherchée.

## Délégation de paiement

Une délégation de paiement est mise en place pour cette opération : Celle-ci n'est pas optionnelle et son acceptation par l'organisme et le stagiaire conditionne le financement au titre du dispositif.

## Communication

- Le répondant s'engage à informer chaque stagiaire relevant de l'**AGEFICE** des critères, modalités, conditions et plafonds de financement spécifiques à l'opération.
- Le répondant diffuse sur son site internet et communique sur l'opération « **Mallette du Dirigeant** » conformément au plan de communication proposé dans le dossier de candidature accepté par l'**AGEFICE**.
- Le répondant justifie des actions de communication mises en place à l'**AGEFICE**.
- Le répondant s'interdit par avance de faire référence à une quelconque mention qui pourrait laisser



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

penser qu'il bénéficie d'un lien, d'un statut, d'une autorisation, d'une certification ou d'une labellisation de l'**AGEFICE**.

L'**AGEFICE** rappelle que la participation aux actions « **Mallette du Dirigeant** » ne donne lieu ni à rémunération, ni à indemnisation des éventuels frais de déplacement, que ce soit de la part de l'**AGEFICE** ou de l'organisme de formation : Toute allégation ou pratique contraire donnera lieu à exclusion immédiate des auteurs de toute participation à l'opération « **Mallette du Dirigeant** » et à suspension des financements qui auraient pu être accordés pour le millésime.

## Contrôle de la qualité de l'organisme de formation et des actions de formation dispensées

Chaque organisme de formation s'engage à accepter par avance les contrôles diligentés par l'**AGEFICE**, sans information préalable, et doit être **certifié QUALIOP** pour déposer sa candidature.

### Capacité du répondant

Il est rappelé que l'appel à candidature n'est ouvert qu'aux organismes de formation :

- Établis et actifs depuis au moins 3 ans,
- Qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité (NDA),
- À jour de leurs obligations déclaratives et notamment de leur **certification QUALIOP**,
- Susceptibles d'attester de l'expérience et de la compétence des formateurs qui seront en charge d'assurer les actions de formation « **Mallette du Dirigeant** »,
- Qui acceptent par avance de former tout ressortissant de l'**AGEFICE** indépendamment de l'activité professionnelle exercée par ce ressortissant (les actions « **Mallette du Dirigeant** » sont des actions transversales et non métier),
- Sous réserve qu'ils n'aient pas été suspendus ou exclus de l'opération à la suite d'une opération de contrôle n'ayant pas donné de résultats suffisants et/ou dans le cadre d'un contentieux avec l'**AGEFICE**.

Afin de pouvoir candidater à cette opération, tout organisme de formation doit assurer de sa capacité à conduire celle-ci au travers :

- De l'expérience de l'organisme de formation pour la réalisation d'actions similaires,
- De l'appréciation des prestations réalisées, le cas échéant, par l'organisme retenu dans le cadre des précédentes opérations « **Mallette du Dirigeant** »,
- Du respect, le cas échéant, de ses engagements dans le cadre des précédentes opérations « **Mallette du Dirigeant** » et notamment :
  - L'organisation des sessions,
  - Les actions de communication conduites,
  - La publication des sessions proposées sur les sites de l'**AGEFICE** et/ou leurs propres sites Internet ou catalogues diffusés auprès de leur clientèle,
  - Le respect des conditions générales applicables à l'opération,
  - De l'organisation des sessions de formation annoncées sur les sites de l'**AGEFICE**,
  - Du respect du calendrier des sessions déclarées lors des demandes de financement d'actions de formation,
  - De l'observation des procédures et de la bonne information de l'**AGEFICE** pour tout report, annulation, absence ou incident.
- De sa satisfaction aux critères lors des opérations de contrôle menées par l'**AGEFICE**,



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- De la réalisation d'un nombre significatif d'actions de formation effectivement financées par l'AGEFICE dans le cadre des précédentes opérations « **Mallette du Dirigeant** ».

### **Dans le cas contraire, la candidature sera automatiquement écartée.**

À ce titre, tout organisme de formation sur les millésimes précédents :

- Dont les pratiques se sont apparentées à une volonté d'obtenir indûment des financements de la part de l'AGEFICE ,
- Ayant spécifiquement choisi de s'adresser majoritairement à une seule catégorie de ressortissants de l'AGEFICE (dirigeants nouvellement immatriculés notamment),
- Ayant présenté la participation financière de l'AGEFICE comme une rémunération,
- N'ayant pas respecté leurs engagements concernant les délais de transmission des demandes, les justificatifs transmis, l'information des stagiaires ou le mandat confié par les bénéficiaires,
- N'ayant pas justifié de ressources matérielles et humaines suffisantes et adaptées au nombre d'actions menées.

### **Verra sa candidature automatiquement écartée.**

## Rôle de l'AGEFICE

1

- Définit l'action avec son groupe de travail et ses administrateurs selon les besoins des dirigeants d'entreprise identifiés

2

- Sélectionne les organismes de formation retenus pour l'opération

3

- Etablit les engagements à respecter avec les organismes de formation sélectionnés

4

- Informe, sensibilise et propose le dispositif aux dirigeants d'entreprise par le biais de son réseau et de ses Points d'Accueil

5

- Réceptionne les demandes des entreprises constituées et déposées sur les outils AGEFICE dédiés

6

- Assure le suivi et l'instruction des demandes déposées jusqu'à leur remboursement

7

- Se réserve la possibilité d'annuler une formation avant l'ouverture de la session
- Règle, à l'issue de la formation, l'organisme de formation dans le cadre de la délégation mise en place

## Rôle de l'Organisme de formation

1

- Candidate et s'engage sur l'appel à propositions de l'AGEFICE
- Présente toutes les garanties de sérieux, de respect des obligations légales et réglementaires en lien avec ses activités de formation, de compétence du/des formateur(s), de sécurité des stagiaires (assurances des locaux où se déroulent les stages, RC le cas échéant).
- A la certification QUALIOPI.

2

- S'il est retenu, diffuse sur son site internet et communique l'action de formation conformément au plan de communication proposé dans le dossier de candidature accepté par l'AGEFICE
- Justifie de ces actions de communication mises en place à l'AGEFICE
- Organise le déroulement matériel de la session de formation (salle, supports, ...)

3

- Convoque les candidats et joins, à cette convocation, le programme de formation ainsi que la convention de formation à signer ou signée par les stagiaires.

4

- Assure la prestation de formation et en justifie auprès de l'AGEFICE
- Informe l'AGEFICE de tout report, annulation ou absence
- Fournit la documentation et les outils nécessaires aux stagiaires conformément au dossier de candidature accepté par l'AGEFICE

5

- Évalue les compétences des stagiaires (acquis) / produit une fiche d'évaluation qualité de sa propre formation (évaluation complétée par les stagiaires présents, dont il fournit copie à l'AGEFICE)

6

- Complète les demandes de financement des entreprises (une facture par entreprise signée et cachetée + feuilles d'émargement et attestation d'assiduité individuelle dûment complétées)

7

- Accepte par avance que l'AGEFICE ou toute personne morale ou physique mandatée par l'AGEFICE, procède à toute enquête ou sondage de satisfaction des stagiaires, de même que tout contrôle jugé utile au moment de la formation ou par la suite, pour les prestations visées dans l'appel à propositions



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Évaluation du dispositif

---

Une attention toute particulière est accordée à l'évaluation des actions menées.

Cette évaluation se situe à plusieurs niveaux :

- Une évaluation formative à l'initiative de l'organisme de formation, dont l'objectif est de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints. Cette évaluation donne lieu à l'établissement d'une attestation d'assiduité à remettre à chaque stagiaire reprenant les moyens de cette évaluation.
- Sur échantillonnage réalisé par les services de l'**AGEFICE**, un bilan oral lors de la dernière journée de formation et en présence des participants, des formateurs et d'un représentant de l'**AGEFICE** ou de toute personne morale ou physique mandatée par l'**AGEFICE**. Ce bilan a pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction.
- Un questionnaire de satisfaction écrit, distribué à chaque participant, qui doit être impérativement récupéré avant la fin de la formation et transmis à l'**AGEFICE**.
- Un rapport d'évaluation (en fin de millésime), rédigé par le prestataire, analysant les conditions de la mise en œuvre de l'action, notamment au regard des aspects suivants :
  - modalités pédagogiques (pertinence du contenu, du rythme, des choix pédagogiques),
  - évaluation des effets produits par l'action (atteinte des objectifs pédagogiques, autres effets),
  - préconisations d'amélioration et autres besoins de formation repérés.

## Engagements des répondants à cet appel à propositions

---

**Il est précisé que la réponse des organismes de formation à cet appel à propositions suppose l'adhésion pleine et entière, sans modification, de ces organismes aux dispositions détaillées au présent document.**

Le répondant s'engage :

- À respecter les principes généraux d'intervention du présent appel à propositions visant à mettre en œuvre la « **Mallette du Dirigeant** » et à permettre aux ressortissants de l'**AGEFICE** de suivre individuellement chacun des modules et/ou programmes proposés dans le cadre de cette opération et annexés au présent document, dont ils font partie intégrante ;
- À respecter les coûts de prestation tels qu'ils auront été définis ;
- À maintenir la validité de son offre pour toute la durée de l'action telle que définie par l'**AGEFICE** ; c'est-à-dire, a minima, jusqu'au 31 décembre 2023 ;
- À contribuer aux actions de communication et de promotion relatives aux actions pour lesquelles le répondant aura été retenu ;
- À informer les ressortissants de l'**AGEFICE** des modalités d'accès et de financement des actions dans le cadre de la « **Mallette du Dirigeant** », en les redirigeant le cas échéant, explicitement vers le site internet de l'**AGEFICE** pour plus d'informations ;
- À respecter les engagements souscrits pour ce qui concerne :
  - L'intitulé, le thème et le programme de la formation proposée ;

- La durée du stage ;
- Les modalités d'organisation des actions de formation :
  - Prérequis ;
  - Nombre minimum de stagiaires ;
  - Nombre maximum de stagiaires ;
  - Conditions matérielles d'organisation des actions ;
- Les supports et documents à remettre aux stagiaires en amont et/ou en fin de formation ;
- Les documents et justificatifs à transmettre à l'**AGEFICE** et/ou aux stagiaires avant et après la réalisation de l'action :
  - Justificatifs à fournir attestant de la qualité d'Organisme de formation :
    - N° de Déclaration d'activité ;
    - Certification QUALIOPi ;
    - Bilan annuel pédagogique et financier de l'année N-1 ;
  - Justificatifs concernant l'action de formation proposée et acceptée par l'**AGEFICE** :
    - Programme ;
    - Dates (précises) et lieux de réalisation ;
    - Intervenants qualifiés ;
  - Justificatifs concernant le déroulé de la formation et justificatifs comptables :
    - Feuilles d'émargement ;
    - Relevé de connexions signé par l'organisme de formation & le stagiaire en cas de distanciel synchrone (obligatoire en cas de suivi en distanciel synchrone)
    - Attestations individuelles d'assiduité ;
    - Billets d'évaluation de la formation ;
    - Facture nominative pour chacun des stagiaires présents ;
- À respecter les engagements souscrits pour ce qui concerne l'ensemble des modalités du présent document ;
- À mandater, exclusivement, un intervenant formé, qualifié et habilité pour mener à bien l'action de formation ;
- À respecter la confidentialité des informations recueillies au cours des échanges avec les entreprises ;
- À informer l'**AGEFICE** de tout recours à la sous-traitance pour la réalisation des actions relevant de l'opération et dans cette hypothèse à transmettre les dates, les horaires d'intervention, les stagiaires concernées ainsi que les coordonnées, le NDA et la certification QUALIOPi de l'organisme sous-traitant.
- À informer l'**AGEFICE**, sans délai, de tout incident survenu dans le cadre de l'action de formation (incident éventuel avec l'un des stagiaires dans le cadre de la prestation, absences justifiées, absences non justifiées, défaillance éventuelle du formateur et motif, demande d'autorisation pour toute modification de lieux, de dates, d'horaires, etc.) par le biais des formulaires mis à disposition à cet effet sur le site de l'**AGEFICE**, à l'adresse <http://of.communication-agefice.fr/vous-souhaitez-informer-lagefice-dun-report-ou-dune-annulation-de-session-de-formation/> ou éventuellement, par le biais du forum réservé à cet effet : <http://of.communication-agefice.fr/groupes-2/mallette-du-dirigeant/forum/> ;
- À informer l'**AGEFICE**, immédiatement, et préalablement, de tout report ou annulation de sessions par le biais du formulaire réservé à cet effet : <http://of.communication-agefice.fr/vous-souhaitez-informer-lagefice-dun-report-ou-dune-annulation-de-session-de-formation/> . À défaut d'information préalable (report, annulation), l'**AGEFICE** se réservera le droit de refuser le paiement effectif des frais



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

pédagogiques pour les dossiers concernés, y compris si un accord de prise en charge avait dû être précédemment notifié pour ces derniers ;

- À transmettre au bénéficiaire de l'action de formation, toute information ou tout document justificatif en application des critères et procédures de l'AGEFICE détaillée sur le site de l'AGEFICE : [www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)
- À transmettre à l'AGEFICE, ou toute personne mandatée par l'AGEFICE, toute information ou document en lien avec les actions de formations financées qui pourraient être demandés permettant d'attester de la réalisation effective des actions, du respect du cahier des charges, du respect des critères de financement, du respect par l'organisme de formation de ses obligations légales et/ou réglementaires dans le cadre des prestations qu'il réalise.
- Sous réserve de justifier d'un mandat :
  - À réaliser les démarches pour le compte du ressortissant au travers des outils AGEFICE mis à disposition,
  - À en assurer le suivi tout au long de la procédure.

Le répondant accepte par avance :

- Que l'AGEFICE, ou toute personne mandatée par l'AGEFICE, puisse procéder, sans information préalable, à des opérations ponctuelles de contrôle lors de la réalisation des actions ;
- Qu'en cas de contrôle, l'AGEFICE, ou toute personne mandatée par l'AGEFICE, soit être en mesure de s'assurer de l'identité du formateur et des stagiaires (justificatif d'identité | signature conforme et identique à celle de la demande de prise en charge) ;
- À fournir à l'AGEFICE, ou toute personne mandatée par l'AGEFICE, toute information, document ou justificatif qui pourrait lui être demandé (en amont, pendant ou à l'issue de la formation) dans le cadre d'une opération de contrôle sur site ou sur pièces, en lien avec une action « **Mallette du Dirigeant** » ;
- Que l'AGEFICE, ou toute personne mandatée par l'AGEFICE, puisse réaliser tout sondage qu'elle jugera utile, auprès des stagiaires bénéficiaires des actions ;
- Que l'AGEFICE puisse publier les informations relatives aux actions et/ou aux évaluations et sondages, sur son Site Internet ou tout autre document de communication choisi par l'AGEFICE,
- Que l'AGEFICE compte tenu du cadre dérogatoire et incitatif de cette opération, puisse réviser, sans délai de prévenance et en fonction de ces priorités les critères financiers alloués à la « **Mallette du Dirigeant** ».

Le répondant est informé :

- Que l'action « **Mallette du Dirigeant** » est une action ponctuelle, qui ne saurait engager l'AGEFICE au-delà de la période définie (année 2023) et selon les modalités listées ;
- Que les actions de formation concernées par l'opération « **Mallette du Dirigeant** » ne peuvent donner lieu à financement que sous réserve que le dirigeant d'entreprise, **ressortissant** de l'AGEFICE, ait **préalablement** réalisé une demande de prise en charge de l'action de formation conformément **aux procédures mises en place** par l'AGEFICE et que cette demande ait été **acceptée** par l'AGEFICE ;
- Que les candidatures ne seront acceptées **qu'au format numérique**, au travers d'un espace dédié du Site Internet de l'AGEFICE, au sein duquel les répondants qui le souhaitent pourront présenter leur candidature et déposer leurs offres ;
- Que les dossiers de candidature seront analysés par l'AGEFICE au regard des critères listés au Dossier de Candidature ;



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- Que tout dossier incomplet, au jour de la date limite de candidature, ou présenté sous une autre forme que celle visée au présent document sera purement et simplement refusé, sans qu'il soit utile d'en détailler les motifs ;
- Que la candidature telle que complétée dans l'outil mis à disposition par l'**AGEFICE**, engage le répondant quant aux informations transmises ;
- Que si les répondants retenus s'engagent à contribuer à la promotion de l'action « **Mallette du Dirigeant** », la validation et l'acceptation d'une offre ne constituent en aucun cas une labellisation ou une certification du répondant candidat ;
- Que la promotion de l'action « **Mallette du Dirigeant** » se fait sur la base des informations en possession des répondants et que l'**AGEFICE** ne communique pas la liste de ses ressortissants pour mener à bien cette promotion ;
- Qu'il est de la responsabilité de l'organisme de formation, en cas de contrôle, de pouvoir justifier de l'identité des personnes présentes en formation dès lors que ces personnes bénéficient d'un financement **AGEFICE**.

En cas de non-respect des engagements, et en fonction de la gravité des faits constatés par l'entreprise, l'**AGEFICE**, ou toute personne mandatée par l'**AGEFICE** ; l'organisme de formation :

- Perdra le bénéfice de l'éventuelle délégation de paiement mise en place,
- Verra ses offres de formation retirées de l'opération « **Mallette du Dirigeant** »,
- Ne pourra plus se porter candidat à d'éventuelles opérations spécifiques à venir,
- Verra le financement de ses offres de formation « **Mallette du Dirigeant** » suspendu durant toute la durée des contrôles et investigations diligentées,
- Verra le financement de l'ensemble de ses offres de formation suspendu durant toute la durée des contrôles et investigations diligentées.

**Il est précisé que cette décision fera l'objet d'une simple information par tout moyen et selon la gravité des faits, sans qu'il soit nécessaire de prévoir de délai de prévenance.**

**Le cas échéant, l'organisme sera sollicité et invité à répondre sur les faits et éléments ayant conduit l'AGEFICE à une telle décision.**

**En telle situation, l'AGEFICE se réservera le droit de refuser le paiement effectif des frais pédagogiques pour les dossiers concernés, y compris si un accord de prise en charge avait dû être précédemment notifié pour ces derniers.**



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Dossier de candidature

---

### Modalités de choix des Organismes de formation :

Les propositions seront examinées par le groupe de travail constitué à cet effet et chargé du dépouillement.

**Tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.**

Il est rappelé que l'AGEFICE reste souveraine de ses décisions dans le cadre de cette opération spécifique et sélectionne les organismes de formation qu'elle souhaite autoriser à participer à celle-ci. Le fait de remplir les conditions de cet appel à propositions ne garantit en aucune manière aux organismes candidats d'être nécessairement pour la « Mallette du Dirigeant ».

L'examen des dossiers comportera trois étapes.

1. La capacité de l'organisme de formation à candidater pour cet appel à propositions :
  - L'expérience de l'organisme de formation pour la réalisation d'actions similaires,
  - L'appréciation des prestations réalisées par l'organisme retenu, le cas échéant, dans le cadre des précédentes opérations « **Mallette du Dirigeant** »,
  - Le respect de ses engagements, le cas échéant, dans le cadre des précédentes opérations « **Mallette du Dirigeant** » et notamment :
    - L'organisation des sessions.
    - Les actions de communication conduites.
    - La publication des sessions proposées sur les sites de l'AGEFICE et/ou leurs propres sites Internet ou catalogues diffusés auprès de leur clientèle.
    - Le respect des procédures et information des services de l'AGEFICE de tout report, annulation, absence ou incident concernant une action « Mallette du Dirigeant » pour laquelle une demande préalable de financement a été déposée auprès de l'AGEFICE.
  - La satisfaction aux critères lors des opérations de contrôle menées par l'AGEFICE.
2. La vérification des qualités de l'organisme candidat (au travers des informations, références et justificatifs fournis).
3. L'analyse des offres reçues (compréhension des besoins et des attendus, cohérence tarifaire, zones géographiques de couverture, modalités d'organisation des actions, suivi et accompagnement des stagiaires). L'analyse de la réponse sera faite à partir des éléments objectifs, concrets et vérifiables, fournis dans leur dossier.

**Tous les Organismes de formation ayant adressé une proposition seront individuellement informés de la suite donnée à leur dossier.**

### Les critères de sélection :

- La capacité du candidat à justifier de son expérience et des actions menées dans le cadre des précédents millésimes « **Mallette du Dirigeant** »,
- Le respect du cahier des charges et la clarté de la proposition,
- La cohérence du coût proposé pour la formation,
- Les lieux de formation et l'équipement pédagogique mis à disposition,
- La capacité à pouvoir proposer un accompagnement aux stagiaires,



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)

- La capacité à pouvoir proposer des compléments aux stagiaires,
- La qualification et l'expérience des formateurs sur les domaines de formation,
- L'expérience de l'organisme et de ses formateurs, la capacité à pouvoir identifier et nominativement désigner des formateurs compétents pour dispenser les actions,
- Les modalités d'organisation (montage des dossiers et de transmission des pièces, désignation d'un référent unique pour l'AGEFICE, le respect des procédures définies dans les conditions générales applicables, etc.),
- La qualité du rapport d'évaluation, le cas échéant, sur le millésime écoulé.

### Une attention toute particulière est portée sur les points suivants :

- Le recours ou non à la sous-traitance de la formation,
- La couverture territoriale proposée,
- La couverture thématique proposée (thèmes et programmes sur lesquels l'organisme de formation se positionne/cohérence avec l'expérience et la compétence dont il atteste),
- La capacité à promouvoir la « **Mallette du Dirigeant** » et à mobiliser son réseau (petits déjeuners, mailing, prospection spécifique etc.) auprès des entreprises concernées,
- L'offre tarifaire par rapport aux coûts moyens pratiqués par les autres organismes de formation pour des actions identiques ou similaires<sup>2</sup>,
- Les titres et qualités des intervenants formateurs présentés comme susceptibles de réaliser les actions proposées,
- Les labellisations et certifications qualité dont les organismes de formation sont susceptibles de faire état dans leur dossier de candidature.

### La volonté du Conseil d'Administration de l'AGEFICE pour ce nouveau millésime

Au regard des pratiques constatées sur le précédent millésime, il est de la volonté du Conseil d'Administration de limiter cette opération spécifique aux organismes de formation ayant respecté leurs engagements, en adéquation avec l'esprit de la « Mallette du Dirigeant ».

L'accès à cette opération de nouveaux organismes sera, de fait, volontairement limité.

À ce titre, il est précisé aux organismes de formation qui ne seraient pas retenus ou pas reconduits pour ce nouveau millésime :

- Que l'évaluation qui pourrait être faite de leur candidature et/ou de leurs offres ne concerne que la seule opération « Mallette du Dirigeant » pour 2023 ;
- Et que conformément à nos critères de financement, à défaut d'être retenus pour dispenser des actions relevant de ce dispositif, leurs stagiaires, ressortissants de l'AGEFICE, pourront bénéficier pour les formations qu'ils dispensent d'un financement sur le dispositif général (et donc « hors mallette ») de l'AGEFICE en applications des critères pédagogiques et financiers disponibles sur le site [www.agefice.fr](http://www.agefice.fr).

Le dossier complet devra être transmis à partir du 12 décembre 2022 et jusqu'au 30 décembre 2022 inclus en support informatique par le biais du formulaire AGEFICE réservé à cet effet.

Les documents seront présentés sous un format informatique standard : Powerpoint, Word, Acrobat...

Le démarrage des premières formations est fixé au 15 janvier 2023

<sup>2</sup> Prix moyen pratiqué / prix marché



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

Les demandes d'informations sont à adresser exclusivement par le forum dédié à cet effet :

<http://of.communication-agefice.fr/groupe-2/mallette-du-dirigeant/forum/>

Objet : **AGEFICE - Mallette du Dirigeant 2023**

## Annexes - Programmes

---

### Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord

---

#### Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques (2j)

Objectifs :

- Acquérir les bases de l'utilisation des tableurs
- Apprendre à concevoir rapidement des tableaux de calculs
- Se familiariser avec les formules et fonctions
- Construire des graphiques pour illustrer les chiffres
- Organiser les feuilles et classeurs
- Suivre son activité et définir ses axes de rentabilité

Programme :

#### Prendre ses marques

- Se repérer dans l'environnement de l'application tableur
- Apprendre à manipuler les contenus de cellules
- Utiliser ses premières formules de calcul
- Sauver son travail sous différents formats

#### Concevoir, mettre en forme et imprimer un tableau simple

- Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les dates, les pourcentages
- Mettre les données sous forme de tableau
- Trier et filtrer des données
- Imprimer l'intégralité ou une partie de tableau, titrer, paginer

#### Se familiariser avec les formules et fonctions

- Calculer des pourcentages, des ratios, appliquer un taux
- Effectuer des statistiques
- Appliquer une condition
- Afficher automatiquement la date du jour
- Consolider les données de plusieurs feuilles
- Automatiser la recopie des formules : références absolues ou relatives

#### Illustrer les chiffres avec des graphiques

- Construire un graphique
- Modifier le type : histogramme, courbe, secteur
- Ajuster les données source



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

## Organiser feuilles et classeurs

- Insérer, déplacer, copier une ou plusieurs feuilles
- Modifier plusieurs feuilles simultanément
- Créer des liaisons dynamiques
- Construire des tableaux de synthèse

## Mise en place de tableaux de bord

- Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son Chiffre d'Affaires
- Concevoir ses tableaux de bord de suivi d'activité



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord

---

### Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2j)

Objectifs :

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan
- Gérer sa trésorerie
- Réaliser un diagnostic financier
- Interpréter les principaux ratios
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables

Programme :

#### Les fondamentaux de la comptabilité générale

- Comprendre la logique comptable
- Notion d'exploitation : charges, produits
- La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre
- Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe

#### Lire et analyser un bilan et un compte de résultat

- Lire et interpréter le bilan
  - o Les rubriques de l'actif
  - o Les rubriques du passif
  - o Le bilan : fonction patrimoniale
  - o Le bilan : les annexes
  - o Le bilan : fonction trésorerie
- Lire et interpréter le compte de résultat
  - o Le compte de résultat : la formation du résultat comptable
- Analyser et comprendre ses résultats
  - o Les soldes intermédiaires de gestion
- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- Le seuil de rentabilité
  - o Analyse des résultats
  - o Le seuil de rentabilité

#### Bien gérer sa trésorerie

- D'où provient la trésorerie
- Prévoir les besoins en trésorerie
- Élaborer son plan de trésorerie
- Gérer son plan de trésorerie



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

- Les possibilités de négociation avec son banquier

### Les fondamentaux du contrôle de gestion

- Comprendre la logique financière de son entreprise
- Apprendre à calculer son prix de revient
- Savoir établir des prévisions
- Suivre les réalisations et analyser les écarts

## Nouvelles technologies et compétences numériques

---

### Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2j)

#### Objectifs :

- Acquérir le vocabulaire et les compétences de base à l'utilisation d'un ordinateur
- Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire
- Se familiariser avec l'utilisation, les règles et les usages du courrier électronique

#### Programme :

##### Comprendre les concepts de base

- Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur
- Les principaux composants : processeur, mémoire vive, disque dur, périphériques
- Identifier le rôle du système d'exploitation

##### Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation

- Se repérer dans l'environnement
- Le bureau, la barre des tâches, les fenêtres
- Gérer les tâches : ouvrir, fermer un programme
- Passer d'une application à une autre
- Organiser son poste de travail
- Créer et organiser ses dossiers
- Copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers

##### Découvrir internet et naviguer sur le Web

- Vocabulaire spécifique à Internet
- Présentation des protocoles :
  - o Web
  - o Email
  - o FTP
  - o Autres
- Recherches efficaces sur Internet
- Les différents types de moteurs et annuaires de recherche généralistes
- Recherches par mots / expressions clefs / syntaxe
- Trucs et astuces pour obtenir des résultats pertinents
- Utilisation des bases de données documentaires ou sites de référence
  - o Retrouver les coordonnées postales ou téléphoniques d'un contact
  - o Recherches sur l'identité d'une entreprise client ou d'un fournisseur
  - o Consulter le Journal Officiel, lire la presse



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

## Utiliser sa messagerie électronique

- Principe de la messagerie électronique
- Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique
  - o Créer et envoyer un Email simple
  - o Consulter sa boîte de réception, répondre, faire suivre
  - o Joindre un document de manière à ce qu'il puisse être lu ou afficher par le destinataire,
  - o Utiliser les confirmations de réception ou de lecture
  - o Travailler la mise en forme
  - o Comprendre les classements en indésirables
- Constituer et utiliser un répertoire de contacts

## Nouvelles technologies et compétences numériques

---

### Module 4 : Digitaliser son entreprise (3j)

#### Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'entreprise
- Acquérir une vision d'ensemble de la transformation digitale
- Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine
- Pouvoir jeter les bases de sa propre stratégie

#### Programme :

#### Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

- Qu'est-ce que le numérique ?
  - o Les nouvelles technologies et les nouveaux usages
- Quelles conséquences pour mon entreprise et pour mes différents interlocuteurs ?
- Intégrer le numérique dans ma stratégie digitale

#### Simplifier mon organisation interne

- Dématérialiser mes documents
  - o Le principe de la numérisation des documents (formats, résolution, taille)
  - o Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives
- Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs

#### Les solutions Open Source

- Notions et définitions, différents types de licence
- Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource
- Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- Les Outils pour la Gestion d'Entreprise
  - o Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting)
  - o Les solutions GED et Enterprise Content Management
  - o Les solutions de Partage de Documents

#### Effectuer mes démarches administratives en ligne

- Réaliser ses déclarations fiscales et sociales en ligne (déclarations sociales, déclarations de TVA etc.)

#### Externaliser mes données

- Qu'est-ce que le cloud computing ?
  - o Définitions, bénéfices et risques
  - o Cadre légal
- Panorama du marché
  - o Principaux acteurs



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
- Principales architectures utilisées
- Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise
- Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire

### Sécuriser mes solutions digitales

- Introduction à la sécurité des systèmes d'information : Contexte, enjeux, chiffres-clés
- Définition et identifications des principaux risques actuels (hacking, failles de sécurité)
- Diagnostiquer son niveau de sécurité
- Les outils et moyens techniques de parade aux principales menaces simples
  - Mot de passe, sauvegarde, coffre-fort électronique, navigation, mise à jour des outils, choix d'un hébergement sécurisé pour son site, etc.



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Nouvelles technologies et compétences numériques

---

### Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (3j)

Objectifs :

- Comprendre les enjeux d'une présence sur le web
- Acquérir le vocabulaire propre à ce domaine
- Assurer sa présence sur le web au travers d'un site d'e-commerce
- Analyser le trafic de son site

Programme :

#### Introduction à internet

- Vocabulaire spécifique à Internet
- Types de sites internet
- Recherches efficaces sur Internet,
  - o Les différents types de moteurs et Annuaire de recherche généralistes
  - o Recherches par mots / expressions clefs / Syntaxe
  - o Trucs et astuces pour obtenir des résultats pertinents
- Les tendances du web

#### Avant de créer son site

- Comprendre le vocabulaire technique
- Cahier des charges
- Contraintes légales, droits à l'image et droits d'auteurs
- Préparation des contenus
- Présentation et initiation aux outils de création de Site Internet
- Ecueils à éviter etc.

#### Créer un site web vitrine sur (Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla)

- Déposer un nom de domaine
- Trouver un hébergeur pour son site
- Définir l'arborescence
- Les différents types de contenus
  - o Organiser les contenus
  - o Structurer la navigation
  - o Concevoir les pages
  - o Appliquer une charte graphique
  - o Préparer et intégrer les images
  - o Insérer des liens hypertextes



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- Compléter et enrichir le site web
  - o Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins.
  - o Améliorer l'interface utilisateur.
  - o Ajouter des fonctionnalités de réseau social.
  - o Gérer la traduction du site.
  - o Modification simple du thème fourni avec le langage de mise en forme CSS
  - o Création d'une page de contenu dynamique
- Sécuriser et manipuler le site
  - o Limiter l'accès du site pendant les travaux
  - o Déplacer le site d'un serveur à l'autre
  - o Sauvegarde et restauration de la base de données
  - o Création d'un Intranet
- Administrer le site à plusieurs
  - o Créer des utilisateurs
  - o Gérer les droits d'accès avancés

### Analyser le trafic

- Installation d'un traqueur
- Analyse des mots-clés et expressions performantes
- Statistiques et indicateurs de performance
  - o Mettre en place des tableaux de bords décisionnels

## Nouvelles technologies et compétences numériques

---

### Module 6 : Les fondamentaux du digital, des réseaux sociaux et de l'e-reputation (2j)

#### Objectifs :

- Mesurer les enjeux des usages du digital et des médias sociaux par les clients
- Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement
- Acquérir les fondamentaux et mesurer l'importance de l'e-reputation

#### Programme :

##### Identifier les nouveaux usages du Digital

- Les internautes acteurs de leur communication
- Définir le vocabulaire et les notions couramment utilisés dans les réseaux sociaux

##### Panorama des médias sociaux

- Définition, usages et chiffres-clés des réseaux et médias sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Pinterest, Instagram, Snapchat, ...
- Blogs, wikis : quels usages pour son entreprise ?

##### Utiliser les réseaux et les médias sociaux

- Facebook :
  - o Les différents formats : profil, page, groupe
  - o Quelle utilisation pour son entreprise ?
  - o Le Edge Rank de Facebook
  - o La publicité sur Facebook
- Instagram :
  - o Fonctionnement et spécificités
  - o Quelle utilisation pour son entreprise ?
  - o Créer une publication efficace et choisir ses hashtags
- Twitter :
  - o Fonctionnalités et usages
  - o Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ...
  - o Intérêt pour pour son entreprise ?
- LinkedIn et Slideshare :
  - o Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ?
  - o Intérêt et usages pour son entreprise ?
  - o Utiliser Slideshare pour trouver du contenu professionnel
- Chaîne YouTube : quelle place dans les dispositifs médias sociaux des entreprises ?
- Picture marketing : communiquer par l'image avec Instagram, Pinterest, Snapchat
- La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live,...



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

## L'e-reputation et la veille en ligne

- Définitions : identité numérique, personal branding et e-reputation
- L'importance du moteur de recherche
- Mettre en place un dispositif de veille
  - o Se créer une identité numérique & la valoriser
  - o Veille
  - o Effacer ses traces
  - o Se renseigner sur ses interlocuteurs
- Situations de crise et possibilités d'intervention

## Nouvelles technologies et compétences numériques

---

### Module 7 : Protection des données personnelles - RGPD (1j)

#### Objectifs :

- Comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux du RGPD
- Identifier les impacts pour l'entreprise et son système d'information
- Préparer son plan d'actions de mise en conformité

#### Programme :

##### Comprendre le RGPD

- Définir les « Données à Caractère Personnel » et la nécessité de les protéger
- Objectif et périmètre du RGPD
- Les entreprises et les types de données concernés
- Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
- Les impacts sur le système d'information de l'entreprise

##### Comprendre les nouveaux principes de protection des données

- Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
- Les nouveaux droits pour les personnes concernées
- Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
- Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants
- Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité

##### Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité

- La gouvernance des données, rôles et responsabilités
- La protection des données à caractère personnel
- Les actions à prévoir pour se mettre en conformité
- La démarche pour mettre en œuvre le plan d'actions

## Marketing et communication

---

### Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients (2j)

Objectifs :

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

Programme :

#### Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
  - o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
  - o Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
  - o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
  - o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
  - o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
  - o Structure type d'un plan marketing
  - o Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

#### L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichier clients/prospects : Intérêt
- Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client
- Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

#### Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

- Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation
- Récolter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- Acheter ou louer des fichiers : routeurs

#### Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

#### Exploiter efficacement sa base de données



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

- L'importance de faire vivre sa base de données
- L'entretien et le nettoyage de sa base
- Dédoublonnage et déduplication
- Les clés d'enrichissement de la base de données

#### Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché

## Marketing et communication

---

### Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j)

#### Objectifs :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

#### Programme :

##### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - o L'image
  - o Le chiffre d'affaire
  - o La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - o Détecter les attentes du client
  - o Mettre en valeur une solution
  - o Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - o Faire face aux situations délicates :
    - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
    - Savoir refuser en préservant la relation
    - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

##### Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
  - o Définir sa cible de prospects
  - o Constituer son fichier prospects
  - o Fixer ses objectifs de prospection
  - o Se mettre en conditions optimales

- Techniques de communication téléphonique
  - o Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - o Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - o Développer une écoute active
  - o Détecter les besoins du prospect
  - o Rédiger son scénario téléphonique
  - o Se préparer aux objections des prospects

## Entretien de négociation

- Négociateur, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - o Le timing de l'entretien
  - o Les intérêts communs
  - o La posture et le déroulement de l'entretien
  - o Se préparer à répondre aux principales objections
  - o La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - o Les attitudes relationnelles
  - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - o Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - o Développer un argumentaire commercial
  - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

## Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
  - o Le client arrogant
  - o Le client chronophage
  - o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - o Le « bon copain »
  - o Le client pointilleux
  - o Le client râleur/contestataire/protestataire
  - o Le client éternellement insatisfait
  - o Le client versatile
  - o Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit

- Comprendre l'insatisfaction d'un client
  - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
  - Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
  - Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- Ouvrir le dialogue
  - Pratiquer l'écoute active
  - Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
  - Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
  - Le choix des mots
  - La posture
  - L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions
  - Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
  - Chercher des points d'accord
  - Construire une posture gagnant/gagnant
  - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
  - Repérer les incidents fréquents
  - Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
  - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
  - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

## Marketing et communication

---

### Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j)

#### Objectifs :

- Connaître les fondamentaux de la communication
- Choisir une documentation adaptée en fonction de la cible visée
- Rédiger pour mieux délivrer son message
- Concevoir ses premiers outils de communication digitale

#### Programme :

#### Les fondamentaux de la communication

- Définir ses objectifs et son message
  - o Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
  - o Dans quel but ? Ventes, image, conquête, différenciation, fidélisation
  - o Pour délivrer quel message ?
  - o Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ?
- Quelles documentations pour quelles cibles ?
  - o Print, Web et Digital selon ses objectifs
- Les documentations Print
  - o Avantages, inconvénients, limites
  - o Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs
  - o Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphique
  - o Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services
  - o Choix des visuels, témoignages et citations : le cadre réglementaire.
- Les documentations Web et Digitales
  - o Avantages, inconvénients, limites
  - o Évolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans
  - o Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes
  - o Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultation (tablettes, smartphones)
  - o Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo
  - o Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux
- Rédiger les textes
  - o S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite
  - o Apprendre à écrire court
  - o Créer des niveaux de lecture
  - o Mettre en valeur le texte
- Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital

- Argumenter en « bénéfiques clients »
- Choix des messages : se distinguer de la concurrence

### Concevoir votre infolettre (newsletter)

- Diffuser une newsletter (infolettre) électronique
  - Analyse et typologie des newsletters
  - Définir les cibles et les objectifs de communication de votre newsletter
  - Repérer les solutions techniques et choisir la solution la plus adaptée aux besoins identifiés:
    - Publipostage avec les outils bureautiques
    - Logiciels dédiés
    - Prestataires spécialisés
  - Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN)
- Concevoir et réaliser votre newsletter
  - Choisir les messages clés à communiquer
  - Structurer le contenu de la lettre
  - Concevoir la maquette
  - Définir la charte graphique
  - Bien utiliser la couleur
- Enrichir la newsletter
  - Ajouter des liens hypertexte
  - Illustrer la newsletter avec des photos
  - Intégrer les contraintes d'affichage des images
  - Veiller à la mise en page et à l'ergonomie
- Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture
  - Définir des champs d'en-tête pertinents :
    - expéditeur
    - objet
- Optimiser la délivrabilité (filtres anti-spam)
- Mesurer l'efficacité : bounced, taux d'ouverture et taux de clic

## Ressources humaines et management

---

### Module 11 : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4j)

#### Objectifs :

- Connaître les spécificités des différents contrats et leurs conséquences
- Comprendre les enjeux du recrutement
- Mener à bien le processus de recrutement
- Maîtriser et appliquer le cadre légal qui s'applique en matière de recrutement
- Réussir l'intégration des nouvelles recrues au sein de l'entreprise en utilisant les fondamentaux du management
- Se préparer à l'entretien professionnel

#### Programme :

#### Fondamentaux et base du droit du travail

- Obligations de l'employeur
- Obligations du salarié
- Connaître les formes de contrats possibles et les distinguer des contrats voisins :
  - o CDI, CDD, contrats aidés
  - o Sous-traitance ; Portage salarial
  - o Stage (depuis la loi sur l'égalité des chances)
  - o Travail temporaire
- Repères
  - o Connaître la structure du droit du travail
  - o Articulation convention collective / code du travail
- Acquérir une méthodologie de recherche pour donner des réponses justes et fiables :
  - o Utiliser les sources du droit du travail
  - o Identifier les incidences de la convention collective dans la gestion des ressources humaines
  - o Savoir chercher l'information | Savoir évaluer la pertinence des sources et des informations recueillies
- Actualités – Jurisprudence
  - o Changements légaux et jurisprudentiels majeurs des dernières années,
  - o Choix politiques et tendances | Esprit du législateur actuel et futur (confirmation - revirement)
- Obligations légales
  - o Affichage,
  - o Registre(s),
  - o Représentation du personnel,
  - o Règlement intérieur
- Utilité de certains outils (le règlement intérieur)

## Procéder à son 1<sup>er</sup> recrutement

- Définition du besoin
  - o Identifier les raisons d'un recrutement
  - o Définir la fiche de poste
- Les aspects financiers du recrutement
  - o Éléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

## Offre et sélection des candidatures

- L'offre d'emploi
  - o Identifier les compétences nécessaires
  - o Rédiger une offre attractive
  - o Choisir les supports de diffusion
- Sélection des candidatures
  - o Formuler les critères de recrutement
  - o Hiérarchiser les candidatures

## Entretien et intégration

- Conduite de l'entretien
  - o Se préparer et poser les bonnes questions
  - o Identifier les motivations
- Choix du meilleur candidat
  - o Valider l'adéquation poste/candidat
  - o Identifier le « savoir être » et le potentiel
- Intégration dans l'entreprise
  - o Favoriser une prise de poste réussie
  - o Gérer la période d'essai

## Manager l'activité professionnelle des salariés en intégrant le droit du travail

- Rédiger le contrat à durée indéterminée en évitant les erreurs
  - o Respecter les clauses obligatoires
  - o Rédiger avec soin les clauses de souplesse : mobilité géographique ; objectifs ; télétravail
  - o Maîtriser les clauses sensibles telles : non-concurrence, dédit formation
  - o Gérer la période d'essai avec vigilance
- Rédiger et gérer les contrats à temps partiel depuis la Loi de Sécurisation de l'Emploi
  - o Insérer les clauses obligatoires (horaires, répartition...)
  - o Modifier la répartition des horaires à temps partiel
- Modifier le contrat de travail : souplesse et contraintes des avenants
  - o Distinguer modifications du contrat ou des conditions d'exécution du contrat
  - o Modifier le lieu de travail, la qualification, la rémunération
  - o Mettre en œuvre une période de mobilité volontaire externe sécurisée



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- Respecter les procédures et rédiger les avenants
- Tirer les conséquences du refus du salarié
- Conclure et gérer le CDD et le contrat d'intérim en toute sécurité juridique
  - Utiliser les motifs et les durées en toute légalité
  - Tenir compte de la surcotisation chômage en cas de CDD courts
  - Renouveler ou enchaîner les CDD/intérim
  - Gérer au quotidien des intérimaires ou CDD et la fin de contrat
  - Se prémunir des risques de requalification
- Fixer et évaluer les objectifs dans le respect du contrat de travail
- Veiller au respect des responsabilités d'employeur en matière de santé au travail
- Manager sans harceler ni discriminer
- Exercer le pouvoir disciplinaire et sanctionner les comportements fautifs
- Gérer les ruptures du contrat de travail
  - Connaître les différents modes de départs possibles (démission, licenciement, rupture conventionnelle) et leurs conséquences.
  - Connaître les règles et procédures à respecter

## Conduire les entretiens professionnels

- Cadre légal et enjeux
- Préparer l'entretien professionnel
- Conduire l'entretien professionnel, les étapes clés à respecter

## Ressources humaines et management

---

### Module 12 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (2j)

#### Objectifs :

- Comprendre et maîtriser sa protection sociale
- Appréhender les principes de base du régime obligatoire et complémentaire
- Connaître les possibilités de couverture en fonction de son statut
- Anticiper les difficultés financières liées à un problème de santé
- Appréhender le statut de son conjoint

#### Programme :

#### Protection sociale du chef d'entreprise

- L'organisation de la protection sociale obligatoire des indépendants
  - o Être informé des démarches liées au changement de statut social
  - o Connaître ses droits en termes de prestations familiales et prestations maladie
- Préparer sa retraite
  - o Comprendre le fonctionnement de la retraite obligatoire
  - o Prévoir une retraite facultative
- Calculer les cotisations sociales obligatoires
  - o Apprendre les bases de calcul des cotisations sociales
  - o Visualiser un échéancier des cotisations sociales
  - o Connaître les exonérations de charges sociales
- La complémentaire santé
  - o Pourquoi faut-il une complémentaire santé, une protection arrêt de travail ?
  - o Quelles questions poser pour faire le bon choix ?
  - o Le management et la fin de la relation
  - o Les différents modes de management
  - o Les obligations de l'employeur
  - o Le statut du conjoint

#### Entrepreneurs, les risques que vous vous devez d'assurer

- Risques auxquels l'entreprise est exposée :
  - o Les risques de Responsabilité
  - o La Responsabilité Civile professionnelle
  - o Les risques de dommage aux biens (vol, incendie, bris de matériels,..)
  - o La couverture des pertes d'exploitation
  - o Les assurances de véhicule
  - o L'incapacité temporaire ou définitive d'un homme clé
  - o Les obligations de Prévoyance prévues



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)

- Risques auxquels le dirigeant est exposé :
  - La maladie, l'accident du dirigeant
  - La Responsabilité Civile des Dirigeants Sociaux
  - La protection juridique du dirigeant
  - La perte d'emploi du dirigeant
  - Le décès d'un associé



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Ressources humaines et management

---

### Module 13 : Réinterroger son statut juridique (1j)

Objectifs :

- Se réinterroger quant aux avantages et conséquences de l'évolution de son statut juridique

Programme :

#### Réinterroger son statut juridique

- Les différentes formes d'entreprises
  - L'entreprise individuelle et le régime de la microentreprise
  - Les sociétés
  - Caractéristiques des structures juridiques les plus fréquentes
- Changer de statut juridique
  - Rappel des points déclencheurs du changement
  - Identifier les critères de choix
  - Les démarches administratives, fiscales et sociales pour changer de régime
  - La nouvelle organisation de la gestion de l'entreprise
  - Chiffrer le changement
- Modalités du changement juridique
  - Procédure à suivre
  - Obligations légales
  - Effet de la transformation : juridique, fiscal et social

## Ressources humaines et management

---

### Module 14 : Rédiger des contrats en toute assurance (4j)

#### Objectifs :

- Maîtriser les bases du droit des contrats appliqué à la vie de l'entreprise
- Identifier les enjeux juridiques de la vente et de la prestation de service
- Appréhender la rédaction des conditions générales de vente

#### Programme :

##### Les fondamentaux de la formation du contrat

- La valeur des écrits (fax, mail, photocopie, ...)
- Le contrat, la loi des parties
- Règles impératives et supplétives
- Le rôle du devis et de la facture
- Conflits entre Conditions Générales de Vente/d'Achat
- Lettre d'intention de commandes
- Obligation de conseil du vendeur
- Accord ou contrat cadre
- Sort des commandes passées hors du circuit
- La signature électronique

##### Négocier les obligations réciproques

- Obligation de moyen ou de résultat
- Cahier des charges technique ou fonctionnel

##### Négocier les clauses essentielles

- Définition de l'objet
- Langue contractuelle
- Date d'entrée en vigueur, durée
- Modalités de révision du prix
- Délais de règlement, délais et lieu de livraison
- Transfert de propriété et risques
- Garantie contractuelle
- Limitation de la responsabilité
- Engagement de confidentialité
- Sous-traitance du contrat
- Garantie contre l'éviction, règlement des litiges

##### Que faire en cas d'inexécution ?

- Suspendre l'exécution de ses obligations, résolution, résiliation



ACCOMPAGNER  
GÉRER  
FINANCER  
[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)

- Pénalités, avantages, inconvénients

### S'initier au droit des baux commerciaux

- Cadre juridique du statut des baux commerciaux
- Conditions relatives à la chose louée et conditions relatives au preneur
- Les règles incontournables à respecter

### Le droit de la concurrence

- Pratiques discriminatoires
- Transparence tarifaire
- Peut-on refuser de vendre ?
- Revente à perte
- Rupture abusive des relations commerciales

### S'initier au contrat international

- Définition du droit applicable et juridiction compétente
- Définition des incoterms

### En pratique

- La rédaction des Conditions Générales de Vente



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises

---

### Module 15 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4j)

Objectifs :

- Appréhender les fondamentaux d'une démarche écoresponsable
- Interroger le positionnement de son entreprise par rapport à cette démarche
- Etablir une stratégie écoresponsable
- Sélectionner les bons partenaires

Programme :

#### Les fondamentaux du développement durable

- Qu'est-ce que le développement durable ?
- Quels sont les enjeux ?
- Ce "qu'est" et ce "que n'est pas" le Développement Durable
- Les notions fondatrices : Economique, Sociale, Environnementale
- Les acteurs incontournables : le citoyen, les gouvernements, les collectivités, les ONG, l'entreprise, etc.
- Les engagements actuels des entreprises écoresponsables
- Les textes réglementaires incontournables
- La Responsabilité sociétale des entreprises

#### Les bénéfices à retirer pour son entreprise d'une démarche écoresponsable

##### Améliorer la performance énergétique de son entreprise

- S'engager dans la transition énergétique
- Les principales notions à acquérir pour réaliser son bilan énergétique
- Établir un plan d'actions pertinent :
  - o Agir sur les comportements
  - o Les méthodes de travail
  - o Raisonner énergies renouvelables

##### Réduire son bilan carbone, penser en cycle de vie des produits

- Les principales notions à acquérir pour réaliser :
  - o Le bilan carbone de son entreprise
  - o Le bilan des gaz à effet de serre (BEGES) de son entreprise
- Lire et exploiter un bilan carbone, chercher les pistes d'amélioration
- Le plan de mobilité : de l'obligation à l'opportunité
- La notion de cycle de vie du produit
- Principes et méthodes et d'écoconception
- Enjeux pour l'entreprise
- La communication environnementale associée



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

### **Les fondamentaux de l'économie circulaire**

- Comprendre les principes de l'économie circulaire
- Les acteurs de l'économie circulaire
- Raisonner opportunités d'entreprises

### **Biodiversité et entreprise**

- Le cadre réglementaire, les acteurs clés.
- Interaction entreprise, milieux naturels et biodiversité
- Faire de la biodiversité un atout pour l'entreprise
- Identifier des pistes d'actions pour intégrer la biodiversité dans sa politique environnementale

### **Les bénéfices pour l'entreprise d'achats écoresponsable**

- Identifier ses besoins
- Définir son niveau d'exigence
- Elaborer son cahier des charges
- Evaluer et sélectionner ses fournisseurs
- Suivre les conditions d'exécution

### **Valoriser sa démarche écoresponsable**

- Mettre en avant sa démarche écoresponsable et communiquer sur celle-ci

### **Les idées simples pour rendre votre entreprise plus durable au quotidien**

- Être responsable dans sa vie quotidienne :
  - o Modifier ses comportements
  - o Les éco-gestes
- S'y retrouver dans les logos, les labels et certifications

## Autoentrepreneuriat

---

### Module 16 : Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise (2j)

#### Objectifs :

- Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise
- Comprendre les mécanismes juridiques, comptables, sociaux et fiscaux liés à ce régime
- Piloter l'activité et suivre les indicateurs commerciaux, administratifs et financiers

#### Programme :

##### Introduction au régime de la micro-entreprise

- Comprendre les termes employés: faut-il dire micro ou auto entreprise ?
- Statut ou régime, quelle différence ?
- Comprendre quels sont les acteurs et leur rôle autour de l'activité de l'autoentrepreneur
  - o L'Acoss
  - o L'URSSAF
  - o La Sécurité Sociale des indépendants (ex RSI)
  - o La DGFIP
- Qu'est-ce que la Sécurité Sociale des Indépendants, quelles différences avec la Sécu ?
- Que se passe-t-il si je tombe malade ou en cas d'accident ? Comprendre ce qu'est une prévoyance
- Le congé maternité, paternité, le congé parental, quels sont mes droits ?
- Ma retraite : comment l'anticiper, valider mes trimestres de retraite ?
- L'importance de maîtriser son métier, comment se former pour accroître ses compétences : quelles sont les démarches, les possibilités
- L'inscription obligatoire au RC, comment faire ?

##### Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise

- Suivi des obligations de l'autoentrepreneur
  - o Le parcours social et fiscal du créateur d'entreprise :
    - la limite de CA réalisable
    - les taux de cotisation
    - la notion d'achat revente et de prestation de service
    - la notion de prorata temporis
    - la gestion de la TVA
- Tenue de la comptabilité de son autoentreprise
  - o Apprendre à faire des factures conformes
- Organisations administratives
  - o Savoir tenir ses responsabilités de déclaration
  - o Télédéclaration du CA et paiement des cotisations sociales
- Déclaration des revenus, comment payer ses impôts (prélèvement libératoire) et prélèvement à la

source : comprendre comment le fonctionnement et savoir faire le bon choix

- Comprendre comment protéger ses clients et soi-même par la mise en place d'un contrat
- Suivi de l'activité, tableaux de suivi de l'activité chiffrée : tableau de trésorerie pour piloter au quotidien
- Comprendre l'importance de s'assurer
  - o Ma santé :
    - le rôle d'une mutuelle
    - à quoi sert la prévoyance complémentaire
  - o Mon activité :
    - Comment fonctionne une responsabilité civile professionnelle
    - comprendre le rôle d'un cabinet de contentieux
    - Définition de la protection juridique et de l'assistance juridique
    - Comprendre l'obligation d'avoir un médiateur si l'on travaille avec les particuliers
    - Comprendre comment fonctionne la loi Macron et la protection de mon patrimoine
- Maitrise des comptes en lignes servant à l'administration de l'entreprise : compte SSI, compte autoentrepreneur, compte pour la CFE, compte CPF, ...

## Bien équiper son entreprise

- Comprendre l'importance d'un logiciel de facturation
- Acquérir les compétences pour rédiger les mentions importantes sur une facture (conditions de recouvrement/ les frais de recouvrement sont à la charge du client)
- Savoir établir un contrat de prestation ou conditions générales de vente
- Comprendre comment prendre un bail commercial, choisir mon local professionnel
- Avoir toutes les compétences pour choisir une banque (avantage inconvénient compte pro / particulier / banque en ligne)
- Comprendre comment emprunter avec une banque quand on est autoentrepreneur. Savoir quels documents présenter



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Autoentrepreneuriat

---

### Module 17 : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise (1j)

Objectifs :

- Diagnostiquer la situation de l'autoentreprise et poser les axes de son développement
- Comprendre pourquoi et comment anticiper la sortie du régime autoentreprise

Programme :

#### Diagnostiquer la situation de l'autoentreprise et poser les axes de son développement

- Autodiagnostic de l'entreprise aujourd'hui : produits et clients, concurrence, fournisseurs, communication, financier, ...
- Analyse des leviers pour développer durablement le chiffre d'affaires
- Détermination des objectifs de développement
- Maîtrise des données clés de pilotage du développement (marge, prix de revient, seuil de rentabilité, trésorerie, ...)
- Identification des moyens pour augmenter l'efficacité commerciale et la communication de l'entreprise
- Analyse des raisons qui plaident pour un changement de régime
- Identification du changement de régime sur le plan personnel (organisation des temps de travail, nature des tâches, posture de l'entrepreneur, existence de nouveau partenaire, nouvelles responsabilités, ...)

#### Comprendre pourquoi et comment anticiper la sortie du régime autoentreprise

- Fonctionnement du réel, incidence d'un régime fiscal sur la croissance et l'évolution d'une entreprise
- Mesure des différences entre les régimes micro et réel en terme de calcul de résultat, de cotisations à la SSI, de protection sociale, de prises en compte des charges, des marges, ...
- Maîtrise des mécanismes de la TVA, des déclarations et de l'impact sur le prix et sur les marges
- Mesure de l'implication du changement de régime sur le plan commercial
- Établissement et analyse d'un prévisionnel au régime du « réel »
- Evaluation de la faisabilité au réel avec un prévisionnel financier
- Calendrier du changement de régime : en cours d'année ou d'une année sur l'autre
- Organisation des démarches administratives : courriers aux impôts, à la SSI, formalités au CFE, recherche d'un comptable, ...