



## BGE LIMOUSIN



**MALLETTE DU DIRIGEANT 2018**

## Création – reprise – développement de TPE

Sensibilisation, détection et valorisation des initiatives, par la mise en œuvre d'actions sur-mesure individualisées répondant à des besoins identifiés :

### METIER

Détecter - Faire émerger les idées	Informer-Orienter
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susciter, encourager les vocations</li> <li>• Aider à la transformation d'idées en projet</li> <li>• Aider à trouver l'idée adaptée à chacun</li> <li>• Identifier des pistes de création d'activité en lien avec les motivations et les attentes du créateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider le porteur de projet à comprendre la réalité d'une création-reprise d'entreprise</li> <li>• Valider la cohérence porteur/projet : solidité de la motivation, évaluation du potentiel personnel, bilan de compétences...</li> </ul>

### OFFRE

Emergence d'idée de création	Sensibilisation à la création d'activité
Personnes sans idée ou avec trop d'idées	Personnes s'intéressant à la création et ayant des <b>interrogations</b>
<p><b>Objectif</b> : trouver une ou plusieurs idée(s) à tester</p> <p><b>Contenu</b> : évaluation des compétences, séances de créativité, analyse économique d'activité(s)</p>	<p><b>Objectif</b> : obtenir des réponses aux premières interrogations sur la création</p> <p><b>Contenu</b> : présentation collective des étapes de la création d'entreprise et des partenaires</p>

### OUTILS

- BALISE : base de données pour aider à trouver une idée ou un projet professionnel, éveiller l'intérêt pour la création d'entreprise et stimuler la prise d'initiative
- CARTE MAINS : outil technique de créativité basé sur le photolangage et adapté à la recherche d'idée(s) de création d'entreprise
- SIMULECO : jeu de plateau de simulation de gestion d'une entreprise
- J'ENTREPRENDS : modules de sensibilisation et d'initiation à la création d'entreprise en milieu scolaire
- DISPOSITIF CITESLAB : dispositif de sensibilisation à la création d'entreprise et d'amorçage de projet dans les quartiers « Politique de la Ville »

Accompagner, conseiller et former par la mise en œuvre d'actions sur-mesure individualisées répondant à des besoins identifiés :

## METIER

Structurer  
Accompagner

Conseiller le porteur de projet, expertiser les projets

- Accompagner à l'étude de viabilité: étude de marché, plan d'affaires, stratégie commerciale....
- Former le créateur au métier d'entrepreneur : Guider le porteur de projet dans la projection de sa future entreprise

Financer

Mobiliser la liste de financement

Aider les créateurs d'entreprise à trouver les fonds nécessaires à la réalisation de leur projet

- Ingénierie financière
- Orientation, recherche de financements
- Intermédiation bancaire

Donner les moyens de croître  
et créer des emplois  
*Pérenniser et développer*

Aider les entrepreneurs à pérenniser leur structure :

- Développement commercial,
- Organisation administrative
- Tableaux de bord,
- Formations à la gestion, communication...

## OFFRE

Accompagnement  
Ante création

Personnes désirant étudier les étapes de leur projet

**Objectif** : établir un diagnostic court ou plus approfondi pour analyser la viabilité du projet

**Contenu** : élaboration d'un plan d'affaires incluant un volet commercial, un volet juridique, un volet financier

Formation  
à la création reprise et au  
développement d'entreprise

Personnes désirant étudier, mettre en œuvre les étapes de leur projet **et échanger**  
Personnes ayant besoin d'outils et d'échanges constructifs

**Objectifs** :

Concrétiser les étapes d'une création ou reprise d'entreprise  
Acquérir les outils et méthodes pour développer son projet et/ou son entreprise

**Contenu** : évaluation du potentiel entrepreneurial, formation collective, accompagnement individuel à la finalisation des projets et à la mise en place d'un plan d'actions

Accompagnement post-  
création et mise en  
réseau

Personnes voulant gagner en autonomie de gestion et **se développer**

**Objectif** : appuyer le chef d'entreprise dans le démarrage et le suivi de son activité

**Contenu** : appui aux démarches administratives, renfort des obligations comptables, mise en place de tableaux de bord, aide au développement commercial. Mise en réseau et partage d'expérience

## OUTILS

→ MonBureauVirtuel : Bouquet de services en ligne pour les porteurs de projet et créateurs d'entreprise

- MAEL: espace collaboratif, modules de e-learning et boîte à outils du créateur, contact permanent entre le porteur de projet ou l'entrepreneur et son conseiller référent.
- BGE PRO: outil pédagogique de simulation économique et de réalisation du business plan

→ CréAlter : Club créateurs

→ ATELIERS ET FORMATIONS THEMATIQUES BGE : modules de formation thématiques (gérer sa micro-entreprise, prise de parole et gestion du stress ...)

→ CONSTRUIRE ET CONDUIRE UN PROJET ENTREPRENEURIAL : formation à la création d'entreprise (70 h)

→ MALLETTE DU DIRIGEANT (2017) : modules de formation pour les dirigeants d'entreprise (modules comptabilité et gestion, nouvelles technologies et compétences numériques, marketing et communication)

→ COUVEUSE D'ENTREPRISE : test d'activité (en contrat Cape d'une durée maximum de 3 ans)

## BGE LIMOUSIN : un bouquet de programmes

BGE a développé un ensemble de programmes qui répondent aux besoins des porteurs de projet et chefs d'entreprise :

Etre présent, dans la durée  
Donner accès à l'information et aux  
**dispositifs existants**  
investir en amont



Savoir former et mobiliser  
des outils et des méthodes  
spécifiques aux besoins des  
publics



Mettre en réseau les entrepreneurs  
Mobiliser un écosystème autour des  
entrepreneurs

### Promouvoir

Concours Talents

Concours Talents des Cités

### Donner accès

Emergence d'idées

Sensibilisation à la création reprise

### Structurer

Formation à la création reprise

Accompagnement individuel ante création

Ateliers/formations thématiques

### Développer

Suivi post création

Club d'entrepreneurs

Ateliers/formations thématiques

Mallette du dirigeant



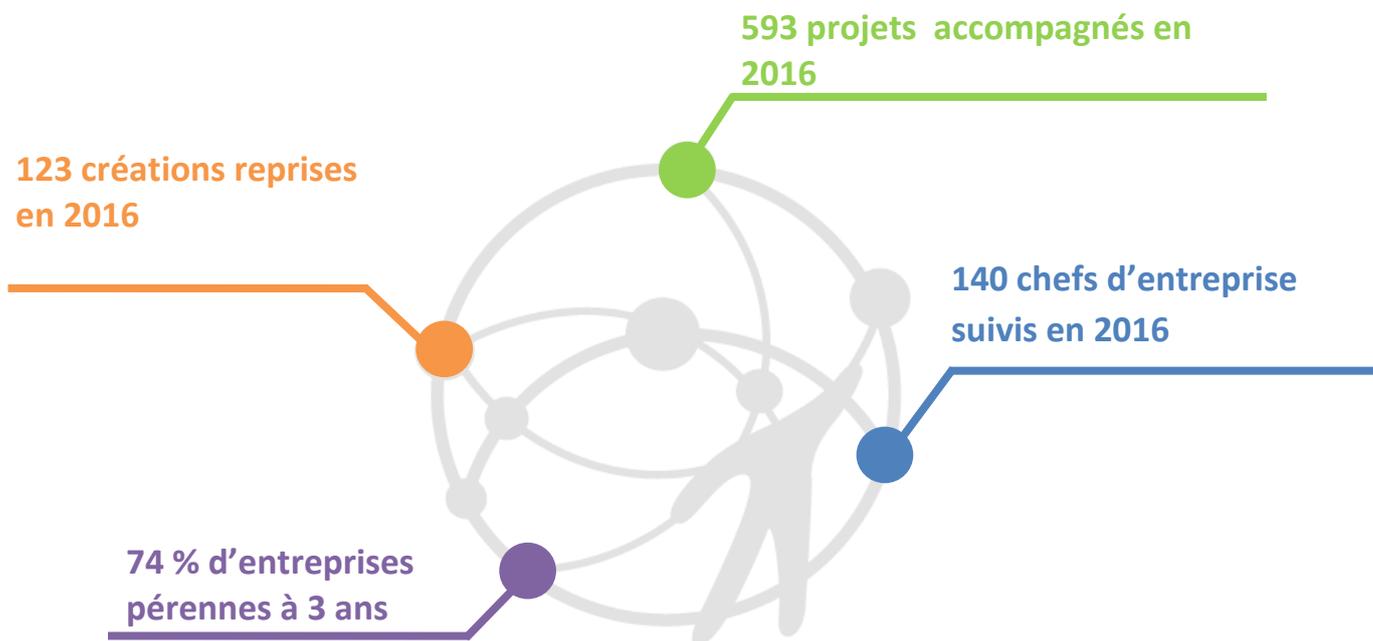
Offre numérique BGE « Mon Bureau Virtuel »

Mael – BGE Pro



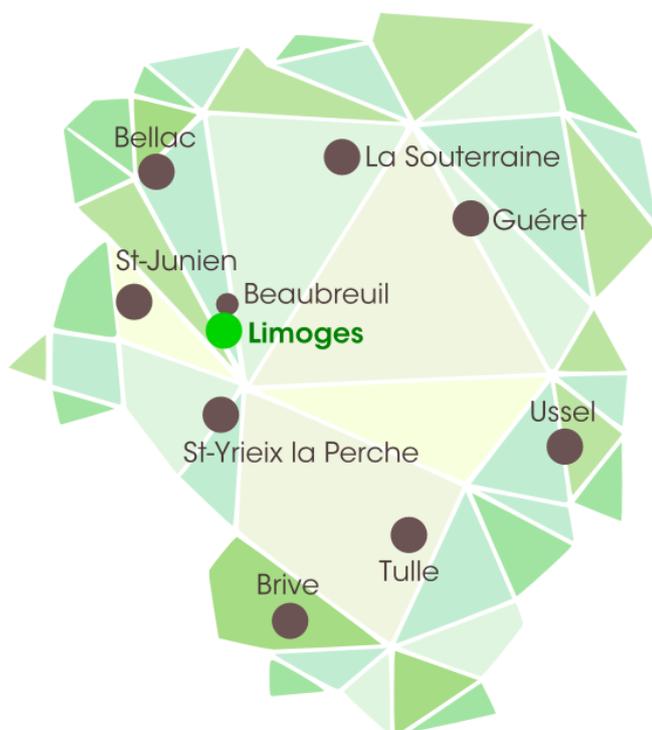
## BGE Limousin en chiffres

---



## BGE Limousin une couverture régionale

---



### Siège social :

- ✓ Limoges

### Bureau permanent :

- ✓ Brive-la-Gaillarde

### Permanences :

- ✓ Saint-Yrieix-La Perche
- ✓ Bellac
- ✓ Saint-Junien
- ✓ Guéret
- ✓ La souterraine
- ✓ Tulle
- ✓ Ussel

# BGE Limousin une équipe expérimentée

Une équipe de conseillers/formateurs : experts de la création-reprise et du développement d'entreprise.

## Qualification

Conformément à la **charte qualité et au référentiel métier des BGE**, tous les consultants recrutés ont un niveau de qualification supérieur (Bac +2 à Bac +5)

Une équipe pluridisciplinaire réunissant les différentes expertises nécessaires à l'atteinte des objectifs.

## Expérience

Des consultants-formateurs qui disposent :

- **d'une expérience significative** dans l'accompagnement, la formation et le conseil aux porteurs de projet et entrepreneurs - des techniques d'entretien en face à face, animation de formations
- **d'une bonne connaissance du public** auquel s'adresse BGE mais aussi de l'environnement socio-économique du territoire : **aider les entrepreneurs en prenant en compte la réalité du territoire et de faciliter la mise en réseau**
- **d'une forte culture de la TPE** favorisant une démarche pragmatique adaptée aux préoccupations des nouveaux dirigeants de TPE

L'AGEFICE dans son rôle d'information, de conseil de proximité, de représentation, d'anticipation et d'adaptation des besoins des chefs d'entreprise en matière de formation a souhaité poursuivre en 2018 l'action initiée en 2014 et intitulée « Mallette du dirigeant ».

**BGE Limousin propose différents modules de la Mallette du Dirigeant depuis 2 ans. La mise en place de ces actions depuis ces 2 dernières années a permis de développer l'offre de formation en direction des entrepreneurs. Un nombre limité de ressortissants Agefice a participé aux actions sur l'année 2017 (2 personnes) mais d'autres participants ont assisté aux modules organisés. Les retours des participants quant aux contenus des différents modules proposés sont particulièrement positifs et attestent du bon positionnement de ces formations pour un public de chefs de TPE et PME.**

**Le plan stratégique de BGE Limousin pour les prochaines années intègre une augmentation significative des actions de formation ainsi qu'un plan de communication en fort développement (site internet rénové, plan de prospection des partenaires, relais sur les réseaux sociaux, etc.). BGE Limousin affiche donc une forte volonté de maintenir et de développer son offre de formation dans la cadre de la Mallette du Dirigeant.**

# Objectifs généraux de la prestation

## OBJECTIFS

Proposer une « Mallette du Dirigeant » sous la forme de kits de formations pré-packagés, déclinés sur les thèmes suivants :

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

## PRINCIPE

Permettre aux dirigeants d'entreprise ou leur conjoint de bénéficier d'un temps de **formation active et opérationnelle, d'échanges** et de **mise en réseau** avec d'autres entrepreneurs et d'un **accompagnement individuel** par un conseil spécialisé

### PUBLIC

Tous les dirigeants et leur conjoint collaborateur, ressortissants de l'AGEFICE, et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle

### METHODE

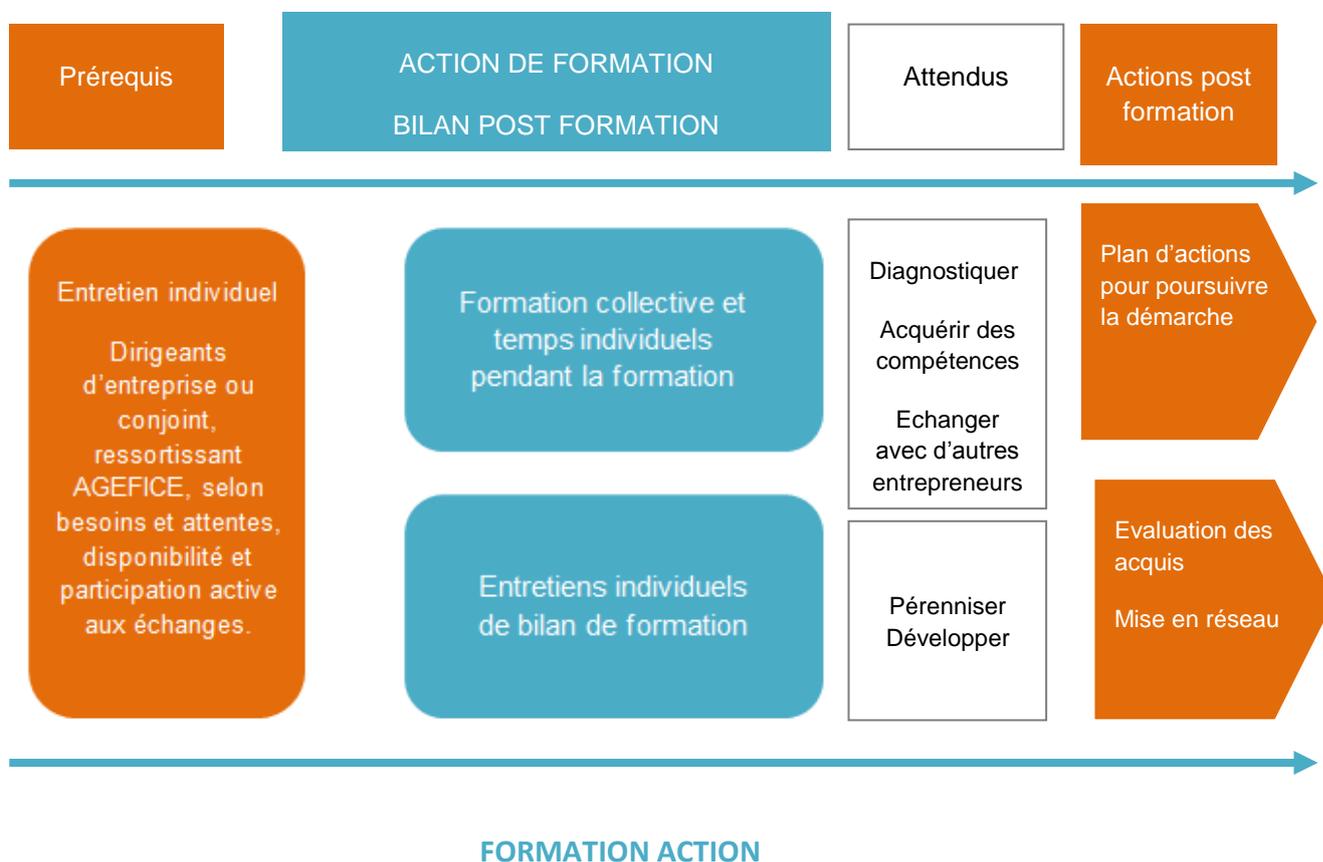
Regroupements collectifs et temps individuels.  
Accès à des modules courts complémentaires de formation en ligne

### PEDAGOGIE

**Démarche interactive et participative**, privilégiant les échanges entre participants tout en maîtrisant le contenu et la méthode.  
**Mobilisation et valorisation** de la personne et de ses atouts.  
**Autonomisation et développement des compétences** de la personne dans les choix opérationnels qu'elle a à opérer dans le cadre de son activité.  
Développement de la **Mutualisation et de la coopération** entre entrepreneurs (dans le cadre de la formation ou de la mise en réseau).

## Déroulement de la prestation

- **Phase de positionnement** : accueil individuel permettant d'identifier les besoins et les attentes de chacun des stagiaires et de valider les prérequis (disponibilité, partage d'information avec d'autres dirigeants...).
- **Regroupement collectif** : 4 jours par module
- **Evaluation des acquis** : en fin de chaque module
- **Observatoire et enquête qualité** : à l'issue de la formation, BGE réalisera une enquête 2 fois par an sur le devenir de la personne et de son entreprise (pérennité et /ou développement de l'entreprise). L'enquête permettra de faire le point avec les entrepreneurs et de détecter de nouveaux besoins de formation.



1

## FINALITES DE LA FORMATION

Donner les moyens au créateur d'entreprise de :

- Maitriser l'organisation, le pilotage et la stratégie de son

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

Développer les compétences de l'entrepreneur et les appliquer dans le cadre de son activité pour développer, pérenniser son entreprise :

- Intégrer les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière dans la gestion quotidienne de son entreprise
- Appliquer les fondamentaux du marketing et des techniques de vente, mettre en place une stratégie de communication et notamment sur le web
- Intégrer les fondamentaux et techniques de recrutement, d'intégration et de droit du travail. Maitriser le système de protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint. Connaître les techniques de rédaction des contrats.
- Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien

2

## PUBLIC ET PREREQUIS

- Dirigeant d'entreprise ou son conjoint collaborateur
- Ressortissant de l'AGEFICE
- Ayant analysé ses besoins et ses attentes lors d'un entretien individuel
- Disponible sur les jours de formation
- Acceptant de participer activement à la formation et aux échanges entre entrepreneurs
- Ayant un comportement social adéquat (respect dans les échanges...)

**Chaque stagiaire sera reçu en entretien individuel afin d'identifier ses besoins et ses attentes et de valider les prérequis.**

3

## ARCHITECTURE METHODOLOGIQUE

### DEMARRAGE

La formation s'engage sur un exercice « interactif » de présentation de chaque entreprise : chaque participant est invité à se présenter (ce que je suis), à présenter son entreprise (ce que je fais) et ce qui le caractérise (ce qui me différencie).

### DEROULEMENT

5 thèmes principaux proposés :

- Comptabilité – Analyse financière – Interprétation de tableaux de bord
- Nouvelles technologies et compétences numériques
- Marketing et communication
- Relations Humaines et management
- Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises

**9 modules collectifs de 4 jours agrémentés de temps individuels et d'une évaluation.**

## MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

Temps réservé par le formateur pour des rendez-vous individuels (1 h par jour en temps partagé), afin de traiter les problématiques personnelles des participants et pour évaluer les acquis

- appliquer les acquis de la formation au projet du stagiaire
  - fournir des informations spécifiques (sites Internet spécialisés, sources documentaires...)
  - orienter vers d'autres partenaires
  - évaluer les compétences acquises lors de la formation
- Salle de formation équipée (vidéoprojecteur et Internet)
  - Autres salles de travail pour les travaux en petits groupes

## OUTILS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Apports en vidéo projection et supports audiovisuels
- Logiciels comptables et jeux de trésorerie
- Supports techniques : exemples de bilans, de tableaux de bords, de tableaux de trésorerie, grille de positionnement, grille d'analyse de la concurrence, tableau d'actions marketing ...
- Ouverture du service BGE en ligne « MAEL » proposant l'accès à différents outils et modules de E-learning

## METHODOLOGIE GENERALE

- Séances de groupe avec apport en vidéo projection et animation (jeux de rôle, brainstorming)
  - Travail en sous-groupes : application, mise en pratique et simulation
  - Interventions d'experts (banquiers, experts web et e-commerce ...)
  - Recherches sur Internet
  - Entretiens individuels pendant la formation
- Enquête / observatoire 2 fois par an :
    - Point sur les acquis et leur utilisation
    - Devenir de la personne ayant suivi la formation et de son l'entreprise, point sur les nouveaux besoins

## EVALUATION

Elle se décline en 2 temps :

- Evaluation en fin de formation
- Enquête semestrielle

### QUALITE

BGE Limousin bénéficie du label qualité du Réseau BGE formalisé autour du projet stratégique de l'association et qui comprend des indicateurs de :

- Garantie économique
- Garantie métier
- Garantie impact

Par ailleurs, BGE Limousin a procédé à son enregistrement sur Datadock et validé les différents critères.

## CONTENU DES MODULES

Intitulé	Durée
<b>COMPTABILITE – ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD</b>  Module 1 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière	4 JOURS
<b>NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES</b>  Module 2 : Digitaliser son entreprise  Module 3 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires	4 JOURS  4 JOURS
<b>MARKETING ET COMMUNICATION</b>  Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente  Module 5 : Stratégie de communication et déclinaison sur le web	4 JOURS  4 JOURS
<b>RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT</b>  Module 6 : Recrutement, intégration, droit du travail  Module 7 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint  Module 8 : Rédiger des contrats et toute assurance	4 JOURS  4 JOURS  4 JOURS
<b>DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES</b>  Module 9 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien	4 JOURS

# Comptabilité-Analyse financière- Tableaux de bord

## MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITE ET DE L'ANALYSE FINANCIERE

### OUTILS

Modèles de bilans et de comptes de résultats en fonction de l'activité de l'entreprise, études de cas, déclarations fiscales et sociales, logiciels comptables, jeu de trésorerie, modèles de tableaux de bord, document d'utilisation d'Excel.

### MODALITES

Magistral, présentation de documents et de logiciels, travail en sous-groupes et mise en pratique, travail sur site Internet, entretien individuel.

**DUREE** : 4 JOURS

### CONTENU

#### Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière

- 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
- Enregistrer la TVA
- Contrôler et justifier ses comptes

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

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

### Bien gérer sa trésorerie

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

### Mise en place de tableaux de bord

- Maîtriser les bases d'Excel
  - Utiliser l'assistant « somme automatique »
  - Mise en forme rapide d'un tableau
  - La mise en page
  - L'impression des tableaux (personnalisation de l'impression)
  - Le rôle du classeur (nommer, organiser les feuilles ...)
  - Savoir utiliser les fonctions indispensables pour la mise en place de tableaux de bord
  - Techniques et astuces diverses
- Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son chiffre d'affaires
- Conception de tableaux de bord

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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
- Evaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables

### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Enregistrer et contrôler ses comptes dans le respect de la logique et de la chaîne comptables

**Compétence 2 :** Interpréter le bilan et le compte de résultat pour prendre des décisions de gestion pertinentes permettant d'assurer la pérennité de l'entreprise et d'optimisation des coûts et des revenus

**Compétence 3 :** Elaborer un budget de trésorerie afin de traduire les recettes prévues sous forme de flux monétaires prévisionnels

**Compétence 4 :** Apprécier et identifier les différents coûts pour élaborer un indicateur permettant d'évaluer la rentabilité de l'entreprise

**Compétence 5 :** Dialoguer et négocier avec les partenaires financiers afin d'établir et d'entretenir des relations de confiance et de prévenir les problématiques de financement

**Compétence 6 :** Elaborer des tableaux de bord sous Excel afin de faciliter le suivi de l'activité et sa rentabilité

### Activités et tâches liées à l'entreprise

#### Lecture et analyse des documents comptables :

Lecture des comptes de l'entreprise

Analyse des enjeux qui en découlent

Identification de l'impact des décisions et exploitation des annexes du bilan

Interprétation et identification d'actions pour améliorer le résultat

#### Calcul du seuil de rentabilité de l'entreprise :

Identification des charges fixes et variables

Calcul du taux de marge

Calcul du seuil de rentabilité

#### Gestion de la trésorerie au quotidien

Mise en place d'un budget et suivi de la trésorerie

Analyse du plan de trésorerie

Suivi des relations avec les financeurs

#### Organisation du suivi de gestion de l'entreprise

Réalisation de tableaux de bord sur tableur permettant de suivre la gestion de l'entreprise

## EVALUATION : modalités et critères

### Modalité pour la compétence 1 : présentation de la logique et de la chaîne comptables

- **Critère 1 :** le candidat est en mesure de citer les différents états et documents comptables, d'en connaître les fonctions et utilisations

### Modalité pour la compétence 2 : lecture des documents comptables de l'entreprise ou d'un cas pratique

- **Critère 1 :** le candidat est en mesure de faire une lecture des principales parties du bilan et du compte de résultat
- **Critère 2 :** le candidat est en mesure de repérer les éléments significatifs qui lui permettront de prendre des décisions et d'avoir un dialogue avec ses partenaires financiers et son expert-comptable

### Modalité pour la compétence 3 : Elaborer un budget de trésorerie afin de traduire les recettes prévues sous forme de flux monétaires prévisionnels

- **Critère 1 :** description et compréhension des différents éléments
- **Critère 2 :** cohérence de l'analyse et de la compréhension

### Modalité pour la compétence 4 : calcul d'un seuil de rentabilité à partir d'un cas d'entreprise

- **Critère 1 :** le candidat sait identifier les éléments nécessaires pour calculer le seuil de rentabilité
- **Critère 2 :** le candidat sait calculer le seuil de rentabilité

### Modalité pour la compétence 5 : planification de la relation avec un organisme bancaire

- **Critère 1 :** méthodologie cohérente de gestion de la relation

**Modalité pour la compétence 6 : cas pratique d'entreprise ou travail sur l'entreprise du candidat**

- **Critère 1** : capacité à réaliser des tableaux de bord en accord avec les besoins identifiés de gestion et de pilotage de l'entreprise
- **Critère 2** : prise en main des principales fonctions d'Excel

## MODULE 2 : DIGITALISER SON ENTREPRISE

### OUTILS

Livret méthodologique, support internet

### MODALITES

Magistral, travail en sous-groupes et mise en pratique, travail sur site Internet, entretien individuel.

**DUREE** : 4 JOURS

### CONTENU

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

- Qu'est-ce que le numérique ?
  - 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 les documents administratifs
  - 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 Open Source
- Les outils Open Source pour le poste de travail
- Les outils pour la gestion d'entreprise
  - Suites décisionnelles (les solutions ERP, les solutions CRM, outils de reporting)
  - Les solutions GED en Enterprise Content Management
  - Les solutions de partage de documents

#### Effectuer mes démarches administratives en ligne

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

#### Externaliser mes données

- Qu'est-ce que le cloud computing ?
  - Définitions, bénéfices et risques
  - Cadre légal
- Panorama du marché
  - Principaux acteurs
  - Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
  - Principales architectures utilisées
- Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud pour 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 identification 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.
- Les principales réglementations : propriété intellectuelle et protection de la vie privée
- Les bonnes pratiques pour être conforme au cadre légal

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

## COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Définir les besoins en termes de sécurisation des données afin d'identifier les outils adaptés

**Compétence 2 :** Identifier les différentes plateformes en ligne afin de faciliter les démarches administratives

**Compétence 3 :** Identifier les intérêts et les risques pour effectuer un choix d'outils Open Source afin d'optimiser la gestion de son entreprise

**Compétence 4 :** Définir les besoins en termes d'organisation administrative afin d'identifier les outils de dématérialisation et de stockage des documents et informations

## Activités et tâches liées à l'entreprise

**Utilisation des outils de sécurité informatique**

**Réalisation des formalités à distance**

**Organisation administrative interne de l'entreprise**

**Externalisation des données**

## EVALUATION : modalités et critères

**Modalité pour la compétence 1 : présentation des besoins identifiés et choix des outils de sécurisation**

- **Critère 1 :** le candidat est en mesure de citer les différents risques concernant son entreprise et d'envisager des solutions de sécurisation

**Modalité pour la compétence 2 : identification des différentes plateformes de démarches en ligne et utilisation pratique de celles-ci**

- **Critère 1 :** le candidat est en mesure de lister les plateformes utiles pour ses démarches
- **Critère 2 :** le candidat est en mesure d'utiliser les plateformes

**Modalité pour la compétence 3 : grille de comparaison de différents outils Open Source permettant d'effectuer son choix en fonction des besoins identifiés**

- **Critère 1 :** cohérence de l'analyse des différents outils Open Source en prenant en compte les risques et/ou intérêts

- **Critère 2** : argumentation du choix de la solution Open Source en accord avec les objectifs identifiés

#### **Modalité pour la compétence 4 : tableau des besoins en organisation et présentation des solutions envisagées**

- **Critère 1** : le candidat sait identifier ses besoins et les solutions de dématérialisation
- **Critère 2** : argumentation des choix d'organisation et de dématérialisation

## **MODULE 3 : LE WEB ET LE E-COMMERCE, LES OUTILS POUR AMELIORER SON CHIFFRE D'AFFAIRES**

### **OUTILS**

Mind Mapping, Business Model Nouvelle Génération, exemples de sites existants et efficaces, modèle de cahier des charges d'un site web, outils de construction de sites internet

### **MODALITES**

Animation collective, travail de groupe, travail sur ordinateur avec connexion internet, présentation d'outils, présentation de documents

**DUREE** : 4 JOURS

### **CONTENU**

#### **Introduction à internet**

- Vocabulaire spécifique à internet
- Types de sites internet
- 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
- Les tendances du web

#### **Avant de créer son site**

- Dématérialiser les documents administratifs
  - 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**

- Comprendre le vocabulaire technique
- Cahier des charges
- Contraintes légales
- Préparation des contenus
- Présentation et initiation aux outils de création de site internet
- Ecueils à éviter etc.

#### **Créer un site web vitrine sut Prestashop, WordPress, WooCommerce ou Joomla**

- Déposer un nom de domaine
- Trouver un hébergeur pour son site
- Définir l'arborescence
- Les différents types de contenus

- Organiser les contenus
- Structurer la navigation
- Concevoir les pages
- Appliquer une charte graphique
- Préparer et intégrer les images
- Insérer des liens hypertextes
- Compléter et enrichir le site web
  - Rappel sur l'utilité et le fonctionnement des plugins
  - Améliorer l'interface utilisateur
  - Ajouter des fonctionnalités de réseau social
  - Gérer la traduction du site
  - Modification simple du thème fourni avec les CSS
  - Création d'une page de contenu dynamique
- Sécuriser et manipuler le site
  - Limiter l'accès du site pendant les travaux
  - Déplacer le site d'un serveur à l'autre
  - Sauvegarde et restauration de la base de données
  - Création d'un Intranet
- Administrer le site à plusieurs
  - Créer des utilisateurs
  - Gérer des droits d'accès avancés

### **Analyser le trafic**

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

### **Aspects juridiques**

- Les obligations légales dans l'usage de contenus et la collecte de données

### **Fidéliser les clients**

- Les méthodes pour fidéliser les clients
  - Email de promotion ne lien avec les achats déjà effectués
  - Evaluation des achats
  - Mise en place de carte de fidélité
  - Réductions personnalisées
  - Invitation VIP

### **L'alternative des places de marché**

- définition des places de marché
- intérêts et risques à être présents sur ces plateformes

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Comprendre les enjeux de la 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 sur son site

### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** construire une stratégie de recherche Internet efficace pour identifier les informations pertinentes pour l'entreprise

**Compétence 2 :** concevoir un site internet permettant de valoriser et d'identifier l'entreprise en accord avec les objectifs définis

**Compétence 3 :** Animer un site internet pour permettre de fidéliser une clientèle et de renforcer sa visibilité auprès des cibles de clientèle

**Compétence 4 :** Analyser et gérer les outils mis en place

### Activités et tâches liées à l'entreprise

#### Recherches sur Internet et utilisation de l'outil

##### Définitions des objectifs pour la réalisation d'un site internet

Analyse des besoins

Cahier des charges

Choix et organisation du contenu

##### Animation du site internet

Actualisation des contenus

Actions de promotion

### EVALUATION : modalités et critères

#### Modalité pour la compétence 1 : cas pratiques et exercices autour de la recherche d'informations sur internet

- **Critère 1 :** capacité à identifier des besoins et à construire une recherche sur Internet dans le but de trouver l'information utile à l'entreprise

#### Modalité pour la compétence 2 : tableau reprenant les besoins de l'entreprise dans la réalisation d'un site internet et description de solutions permettant d'atteindre les objectifs fixés

- **Critère 1 :** pertinence des objectifs poursuivis par l'entreprise et de la solution de site internet envisagée

#### Modalité pour la compétence 3 : plan d'actions d'animation du site internet

- **Critère 1 :** plan d'actions en accord avec les objectifs préalablement identifiés (visibilité, impact, fidélisation ...)

#### Modalité pour la compétence 4 : grille des indicateurs de trafic retenus

- **Critère 1 :** pertinence des indicateurs retenus au regard des objectifs fixés

## MODULE 4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

### OUTILS

Business Model Nouvelle Génération (Canvas), grille de concurrence, grille de positionnement, tableau d'actions marketing, étapes d'un entretien commercial, grille d'objections, grille de progrès, etc.

### MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, cas pratiques, mise en situation par simulations d'entretiens, travail en groupe, échanges d'expériences

**DUREE : 4 JOURS**

### CONTENU

#### Fondamentaux du marketing

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

#### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
  - L'image
  - Le chiffre d'affaire
  - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - Détecter les attentes du client
  - Mettre en valeur une solution
  - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - 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
  - Définir sa cible de prospects
  - Constituer son fichier prospects
  - Fixer ses objectifs de prospection
  - Se mettre en condition optimales
- Techniques de communication téléphonique
  - Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - Développer une écoute active
  - Détecter les besoins du prospect
  - Rédiger son scénario téléphonique
  - Se préparer aux objectifs des prospects

### Entretien de négociation

- Négocier c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation
  - Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - Le timing de l'entretien
  - Les intérêts communs
  - La posture et le déroulement de l'entretien
  - Se préparer à répondre aux principales objections
  - La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - Les attitudes relationnelles
  - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - Développer un argumentaire commercial
  - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - 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
  - Le client arrogant
  - Le client chronophage
  - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - Le « bon copain »
  - Le client pointilleux
  - Le client râleur/contestataire/protestataire

- Le client éternellement insatisfait
- Le client versatile
- 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
  - Comprendre l'insatisfaction d'un client
    - 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 les 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 des conflits

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les fondamentaux du marketing et 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

### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Identifier et analyser les différents acteurs du marché afin de diagnostiquer une opportunité économique, de déterminer une cible et d'envisager un placement de son offre

**Compétence 2 :** Construire des actions opérationnelles sur une période donnée afin d'atteindre la cible déterminée

**Compétence 3** : Identifier les éléments constitutifs d'une relation de qualité afin d'élaborer une démarche de planification d'actions en adéquation avec les besoins du client

**Compétence 4** : Surveiller la satisfaction client et entretenir des relations de qualité en vue de fidéliser sur la durée

### Activités et tâches liées à l'entreprise

#### Analyse de l'environnement économique

Analyse de la concurrence

Analyse de la clientèle cible

Détermination d'un positionnement

#### Réalisation d'un plan marketing

Identification des cibles de clientèle

Définition des moyens à mettre en œuvre

Elaboration des différentes actions à mener

Détermination des objectifs de chiffres d'affaires

Planification des échéances correspondantes

#### Stratégie de la relation client

Poser les objectifs opérationnels et relationnels

Adopter la posture et l'argumentaire commercial adaptés

#### Gestion la relation client

Détecter les besoins et attentes

Mesurer la satisfaction

Faire face aux situations difficiles

Entretenir la relation commerciale

### EVALUATION : modalités et critères

**Modalité pour la compétence 1 : Présenter une réflexion argumentée sur son marché (concurrents, cibles, positionnement)**

- **Critère 1** : Pertinence de l'analyse des différents acteurs du marché
- **Critère 2** : Capacité à déduire un positionnement cohérent en fonction de l'environnement

**Modalité pour la compétence 2 : Proposer des actions en s'appuyant sur les éléments constitutifs d'un plan marketing**

- **Critère 1** : Capacité à avoir une réflexion en cohérence avec l'analyse du marché
- **Critère 2** : Proposer des hypothèses réalistes et des actions réalisables

**Modalité pour la compétence 3 : Présenter une analyse des besoins d'une clientèle cible**

- **Critère 1** : Analyse et actions en cohérence avec les besoins clients identifiés
- **Critère 2** : Elaboration et distinction des objectifs opérationnels et relationnels

**Modalité pour la compétence 4 : Mise en situation avec un cas client**

- **Critère 1** : Capacité à adapter sa relation en fonction des besoins clients

# MODULE 5 : STRATEGIE DE COMMUNICATION ET DECLINAISON SUR LE WEB

## OUTILS

Modèles de documents de communication, plan de communication spécifique, cas pratiques, outils de référencement

## MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, cas pratiques, mise en application, travail en groupe, échanges d'expériences,

**DUREE** : 4 JOURS

## CONTENU

### Les fondamentaux de la communication

- Définir ses objectifs et son message
  - Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
  - Dans quel but ? Ventes, image, conquête, différenciation, fidélisation
  - Pour délivrer quel message ?
  - Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ?
- Quelles documentations pour quelles cibles ?
  - Print, Web et Digital selon ses objectifs
- Les documentions Print
  - Avantages, inconvénients, limites
  - Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs
  - Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphique
  - Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services
  - Choix des visuels, témoignage et citations : le cadre réglementaire
- Les documentations Web et Digitales
  - Avantages, inconvénients, limites
  - Evolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans
  - Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes
  - Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultations (tablettes, smartphones)
  - Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo
  - Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux
- Rédiger les textes
  - S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite
  - Apprendre à écrire court
  - Créer des niveaux de lecture
  - 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 adaptées aux besoins identifiés
    - Publipostage avec les outils bureautiques
    - Logiciels dédiés
    - Prestataires spécialisés
  - Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL, 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 délivrance (filtre anti-spam)
- Mesure de l’efficacité : bouncet, taux d’ouverture et taux de clic

### Réseaux sociaux

- Présentation – définitions
- L’utilisateur, acteur des réseaux sociaux
- Les différents grands réseaux sociaux
  - Facebook
  - Twitter
  - LinkedIn
  - Viadeo
  - Pinterest
  - Tumblr
  - Foursquare ...
- Présentation et sélection des outils
- Création et valorisation de profil
- Bonnes pratiques et utilisation contrôlée
  - Profil
  - Recommandations

- Mise en relation

### Référencement Internet et E-Réputation

- Définition
  - Moteurs de recherche, annuaires, annuaires de recherche, métamoteurs, moteurs de recherche
  - Sites référents
- Distinction indexation-référencement-positionnement
- Bonnes pratiques de référencement naturel
  - Choix de « mots clefs »
  - Url, Balises, densité, organisation des contenus, liens internes, liens externes
  - Contacts, recommandations, commentaires, annonces et actualités
  - Lexique (Trustrank, PageRank, Sandbox ...)
- Techniques de référencement payant
- Outils de référencement
- Google
  - Adresse
  - Shopping
  - Images
  - Adwords
  - Pénalités Google
- Analyse et outils

### Les différents types de présence sur Internet / Entre référencement et E-Réputation

- Site Internet
- Moteurs de recherche
- Réseaux sociaux
- Blogs
- Wiki et espaces collaboratifs
- Flux
- Fora professionnels
- Réseaux de partage de contenus (youTube, Slideshare) ...

### Notions de E-Réputation

- Définitions / visibilité / E-Réputation / Identité numérique / Personal-Pro Branding
- Les différents types de présences
- Risques
- Contexte juridique
  - Droit de l'Internet
  - Obligations professionnelles (auteur, éditeur, hébergeur)
  - Droit des personnes
  - Propriété intellectuelle
  - Droit de la concurrence
  - Droit de la presse
- Sources d'influence, acteurs et lieux d'expression
- Distinction vie privée / vie professionnelle et E-Réputation

- Méthodes ou outils de veille
  - Se créer une identité numérique et la valoriser
  - Veille
  - Effacer les traces
  - Se renseigner sur ses interlocuteurs
  - Situations de crise et possibilités d'intervention

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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
- Appréhender les réseaux sociaux
- Connaître les règles du référencement et de l'e-réputation

### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Définir l'identité visuelle de son entreprise afin de la distinguer de la concurrence

**Compétence 2 :** Rédiger des messages pour permettre une meilleure compréhension de l'offre

**Compétence 3 :** Choisir des moyens de communication adaptés à la cible définie afin d'optimiser la portée du message

**Compétence 4 :** Réaliser et diffuser une newsletter adaptée aux cibles visées afin de communiquer un message clé, d'optimiser et de mesurer son efficacité

**Compétence 5 :** identifier un réseau social adapté aux besoins de l'entreprise afin de développer une communication web pertinente

**Compétence 6 :** Définir et mettre en place une stratégie de référencement afin d'augmenter la visibilité de l'entreprise

**Compétence 7 :** Définir et gérer son e-réputation afin de maîtriser et de renforcer de manière cohérente son identité numérique

### Activités et tâches liées à l'entreprise

**Définition d'une identité visuelle**

**Rédaction des messages**

**Identification et choix des moyens de communication à mettre en œuvre**

**Conception et diffusion d'une newsletter**

**Identification des différents réseaux sociaux et sélection des réseaux pertinents pour l'entreprise**

**Stratégie et gestion de référencement**

**Gestion de la e-réputation**

### EVALUATION : modalités et critères

**Modalité pour la compétence 1 : Proposition d'éléments de communication distinctifs**

- **Critère 1 :** L'ensemble des choix effectués est cohérent

**Modalité pour la compétence 2 : Proposer des messages en fonction de différentes cibles identifiées**

- **Critère 1 :** Des messages adaptés aux cibles sont envisagés

**Modalité pour la compétence 3 : Proposer différents outils et supports de communication en fonction de la cible et du message à faire passer**

- **Critère 1** : Des moyens de communication à mettre en place sont identifiés

**Modalité pour la compétence 4 : Proposer une rédaction et une stratégie de diffusion d'une newsletter**

- **Critère 1** : Pertinence des objectifs
- **Critère 2** : Efficacité du message et qualité de la réalisation
- **Critère 3** : Stratégie de diffusion et indicateurs de mesure d'efficacité

**Modalité pour la compétence 5 : Tableaux de présentation des différents réseaux sociaux sélectionnés en proposant une argumentation sur le choix effectué**

- **Critère 1** : Capacité du candidat à argumenter les différents choix de réseaux sociaux en fonction des besoins identifiés de son entreprise en termes de développement de réseaux et de visibilité de l'entreprise

**Modalité pour la compétence 6 : Présentation d'actions de référencement à mettre en place**

- **Critère 1** : Pertinence de l'argumentation de la construction des actions de référencement en accord avec les besoins

**Modalité pour la compétence 7 : Elaboration d'un plan d'actions de e-réputation**

- **Critère 1** : Construction d'un plan d'actions en accord avec les besoins identifiés

## MODULE 6 : RECRUTEMENT, INTEGRATION, DROIT DU TRAVAIL

### OUTILS

Exemples de contrats, cas pratiques, simulations, ressources juridiques en lignes

### MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, cas pratiques, mise en situation par simulations d'entretiens, travail en groupe, échanges d'expériences

**DUREE** : 4 JOURS

### CONTENU

#### 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
  - CDI, CDD, contrats aidés
  - Sous-traitance, portage salarial
  - Stage (depuis loi sur l'égalité des chances)
  - Travail temporaire
- Repères
  - Connaître la structure du droit du travail
  - Articulation convention collective et code du travail
- Acquérir une méthodologie de recherche pour donner des réponses justes et fiables
  - Utiliser les sources du droit du travail
  - Identifier les incidences de la convention collective dans la gestion des ressources humaines
  - Savoir chercher l'information / savoir évaluer la pertinence des sources et des informations recueillies
- Actualités et jurisprudence
  - Changements légaux et jurisprudentiels majeurs des dernières années
  - Choix politiques et tendances / esprit du législateur actuel et futur (confirmation – revirement)
- Obligation légales
  - Affichage
  - Registres
  - Représentation du personnel
  - Règlement intérieur
- Utilité de certains outils (le règlement intérieur)

#### Procéder à son premier recrutement

- Définition du besoin

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

#### Offre et sélection des candidatures

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

#### Entretien et intégration

- Conduite de l'entretien
  - Se préparer et poser les bonnes questions
  - Identifier les motivations
- Choix du meilleur candidat
  - Valider l'adéquation poste/candidat
  - Identifier le « savoir être » et le potentiel
- Intégration dans l'entreprise
  - Favoriser une prise de poste réussie
  - 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
  - Respecter les clauses obligatoires
  - Rédiger avec soin les clauses de souplesse : mobilité géographique, objectifs, télétravail
  - Maîtriser les clauses sensibles telles : non-concurrence, dédit formation
  - Gérer la période d'essai avec vigilance
- Rédiger et gérer les contrats à temps partiel depuis la loi de sécurisation de l'emploi
  - Insérer les clauses obligatoires (horaires, répartition ...)
  - Modifier la répartition des horaires à temps partiel
- Modifier le contrat de travail : souplesse et contraintes des avenants
  - Distinguer modifications du contrat ou conditions d'exécution du contrat
  - Modifier le lieu de travail, la qualification, la rémunération
  - Mettre en œuvre une période de mobilité volontaire externe sécurisée
  - 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 surcotation chômage en cas de CDD courts
  - Renouveler ou enchaîner les CDD/intérim
  - Gérer au quotidien des intérimaires ou CDD et 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 matière de santé au travail
- Manager sans harceler ni discriminer
- Exercer le pouvoir disciplinaire et sanctionner les comportements fautifs

- Gérer les ruptures de 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 à respecter

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les spécificités des différents contrats et leurs conséquences
- Comprendre les enjeux du recrutement
- Mener à bien le processus de recrutement
- Maitriser 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

#### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Acquérir une méthodologie de recherche de l'information juridique pour donner des réponses justes et fiables en matière de droit du travail

**Compétence 2 :** Identifier les différentes obligations légales dans le but de structurer son organisation dans le respect du droit du travail

**Compétence 3 :** Recruter et manager ses salariés dans le respect des procédures du droit du travail afin de conduire une relation de confiance et d'optimiser la réussite de l'entreprise

#### Activités et tâches liées à l'entreprise

**Recherche et actualisation de l'information juridique**

**Prise en compte des obligations légales dans son organisation**

**Recrutement et rupture de contrats**

**Management de l'équipe dans le respect du droit du travail**

#### EVALUATION : modalités et critères

**Modalité pour la compétence 1 : Proposition d'une méthodologie de recherche de l'information juridique concernant le droit du travail**

- **Critère 1 :** Pertinence des éléments juridiques trouvés en accord avec les besoins identifiés en matière de droit du travail

**Modalité pour la compétence 2 : Présentation des informations légales à prendre en compte dans le cadre de son activité**

- **Critère 1 :** Cohérence et exhaustivité de l'information

**Modalité pour la compétence 3 : Cas pratique ou production d'un document permettant de recenser les besoins de son entreprise en matière de gestion du personnel et cas pratique de management quotidien**

- **Critère 1 :** Capacité à effectuer des choix cohérents

# MODULE 7 : PROTECTION SOCIALE DE L'ENTREPRENEUR ET DE SON CONJOINT

## OUTILS

Tableaux de simulations et comparaison, cas pratiques, ressources juridiques et sociales

## MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, travail en groupe, échanges d'expériences

**DUREE** : 4 JOURS

## CONTENU

### Protection sociale du chef d'entreprise

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

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

- Risques auxquels l'entreprise est exposée
  - Les risques de responsabilité
  - La responsabilité civile professionnelle
  - les risques de dommage aux biens (vols, incendie, bris de matériels ...)
  - La couverture des pertes d'exploitation
  - Les assurances de véhicule
  - L'incapacité temporaire ou définitive d'un homme clé
  - Les obligations de prévoyance prévues
- 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

### 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

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

### COMPETENCES VISEES

**Compétence 1 :** Identifier les éléments clés de la protection sociale du dirigeant et de son conjoint en fonction de son statut juridique

**Compétence 2 :** Choisir la protection sociale du dirigeant adaptée en fonction des risques afin de garantir l'équilibre financier et la pérennité de l'entreprise

**Compétence 3 :** Faire évaluer son statut juridique en fonction des besoins identifiés

### Activités et tâches liées à l'entreprise

**Choix du statut social pour le dirigeant et son conjoint**

**Gestion des cotisations sociales**

**Mobilisation des outils et contrats de protection en fonction des risques**

**Gestion de son activité en cas de difficultés de santé**

**Préparation du départ en retraite**

**Gestion de son statut juridique et social**

### EVALUATION : modalités et critères

**Modalité pour la compétence 1 : Cas pratique de présentation du régime social du dirigeant et de de calculs de cotisations**

- **Critère 1 :** Conformité et cohérence des éléments présentés

**Modalité pour la compétence 2 : Présentation de document permettant d'identifier les choix sociaux envisagés et leurs incidences sur la protection du dirigeant et la pérennité de l'activité**

- **Critère 1 :** Conformité et cohérence des éléments présentés

**Modalité pour la compétence 3 : Présentation d'un document présentant les avantages et les inconvénients des différents statuts au regard de sa situation personnelle et de son activité**

- **Critère 1 :** Conformité et cohérence des éléments présentés
- **Critère 2 :** Capacité à argumenter les choix effectués

# MODULE 8 : REDIGER DES CONTRATS EN TOUTE ASSURANCE

## OUTILS

Exemples de contrats, cas pratiques, ressource documentaire Internet

## MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, travail en groupe, échanges d'expériences

**DUREE** : 4 JOURS

## CONTENU

### 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

- Obligations de moyens 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
- 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

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- 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

#### **COMPETENCES VISEES**

**Compétence 1 : Identifier les éléments clés de la rédaction de contrats en fonction des besoins liés à son activité commerciale**

**Compétence 2 : Identifier ses droits et obligations dans le cadre du bail commercial**

**Compétence 3 : Rédiger ses conditions générales de vente**

#### **Activités et tâches liées à l'entreprise**

**Interpréter, concevoir les contrats liés à l'activité de l'entreprise**

**Protéger son activité et son entreprise dans la cadre des échanges commerciaux effectués**

**Protéger son entreprise dans le cadre du contrat d'hébergement de l'activité**

#### **EVALUATION : modalités et critères**

**Modalité pour la compétence 1 : Cas pratiques d'analyse et de rédaction de contrats commerciaux adaptés aux besoins de l'entreprise**

- **Critère 1** : Conformité et cohérence des éléments présentés

**Modalité pour la compétence 2 : Cas pratique et questionnaire sur les éléments clés du bail commercial**

- **Critère 1** : Conformité et cohérence des éléments présentés

**Modalité pour la compétence 3 : Rédaction de conditions générales de vente**

- **Critère 1** : Conformité et cohérence des éléments présentés

# Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises

## MODULE 9 : RENDRE SON ENTREPRISE PLUS ECORESPONSABLE AU QUOTIDIEN

### OUTILS

Exemples concrets, cas pratiques, ressource documentaire Internet

### MODALITES

Apport théoriques et méthodologiques, travail en groupe, échanges d'expériences

**DUREE** : 4 JOURS

### CONTENU

#### 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 : économique, 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
- Etablir un plan d'actions pertinent
  - Agir sur les comportements
  - les méthodes de travail
  - raisonner énergies renouvelables

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

- les principales notions à acquérir pour réaliser
  - le bilan carbone de son entreprise
  - 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 de l'écoconception
- Enjeux pour l'entreprise
- La communication environnementale associée

##### 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, milieu 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 écoresponsables**

- 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**

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

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- 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

#### **COMPETENCES VISEES**

**Compétence 1 : Identifier les éléments clés d'une démarche écoresponsable et mettre en place des comportements écoresponsables en accord avec son activité et sa stratégie globale de positionnement**

**Compétence 3 : identifier les partenaires de l'entreprise en cohérence avec sa démarche écoresponsable**

#### **Activités et tâches liées à l'entreprise**

**Intégration de comportements écoresponsable dans la gestion quotidienne de l'entreprise**

**Gestion du positionnement et de la mise en avant de l'entreprise dans le cadre de ses actions écoresponsables**

**Relations avec les partenaires dans le cadre d'une démarche écoresponsable**

#### **EVALUATION : modalités et critères**

**Modalité pour la compétence 1 : Présentation d'un plan d'actions écoresponsable en accord avec la stratégie globale de l'entreprise**

- **Critère 1** : Qualité de l'argumentation des choix envisagés au regard des principes fondamentaux d'une démarche écoresponsable et du positionnement stratégique de l'entreprise

**Modalité pour la compétence 2 : Présentation des modalités de choix des partenaires de l'entreprise au regard de la démarche écoresponsable envisagée**

- **Critère 1** : Cohérence et pertinence des choix

# Plan de communication « mallette du dirigeant 2018 »

La clé de réussite de la prestation passe par la capacité à informer les ressortissants AGEFICE de l'existence locale de l'offre et de réaliser un travail de proximité visant à faire émerger leurs besoins.

## SUPPORTS ET ACTIONS DE COMMUNICATION DEDIES

Plusieurs outils de communication seront réalisés pour promouvoir la **Mallette du Dirigeant** auprès du public de dirigeants ciblé et des prescripteurs.

Les supports de communication reprendront le logotype de l'Agefice, et la charte graphique spécifique s'il y a lieu, conçue par l'Agefice pour la Mallette du dirigeant. Une personne en interne est en charge de la communication : réalisation de supports, diffusion ....

## DEPLIANTS / AFFICHES

Les dépliants, distribués sur les 3 départements (Haute-Vienne, Creuse, Corrèze) ont pour but d'informer sur les thématiques les dates et les lieux des formations.

Ils sont diffusés auprès de nos partenaires ainsi qu'auprès des réseaux de créateurs d'entreprise.



## SITE INTERNET

Le site Internet de BGE Limousin [www.bge-limousin.fr](http://www.bge-limousin.fr) permet de :

- avoir accès aux programmes des formations
- connaître les lieux et dates des prochaines sessions
- s'inscrire en ligne



## CATALOGUE FORMATIONS

Les modules de la Mallette du dirigeant sont intégrés au catalogue formation qui est adressé aux créateurs ainsi qu'aux partenaires.

Le catalogue est disponible en ligne sur le site internet de BGE Limousin.

## FACEBOOK

La page Facebook *BGE Limousin* permet des prises de contact et des échanges simples et rapides avec les créateurs.

C'est un moyen efficace de mettre en avant l'offre de formation de la Mallette du Dirigeant et de relayer des témoignages d'entrepreneurs ayant bénéficié de la formation.



## PRESSE

Des communiqués de presse seront diffusés en 2018 à la presse locale et régionale (écrite, radio, web) pour promouvoir la mallette du dirigeant et communiquer sur les dates des actions.

Ils pourront être diffusés également via la presse économique nationale et régionale en lien avec le service presse de BGE Réseau.

### **PRESENTATION AUX PRESCRIPTEURS**

Des présentations spécifiques de la Mallette du Dirigeant seront faites auprès de Communautés de Communes, d'Associations de commerçants, du réseau bancaire et de Clubs Créateurs.

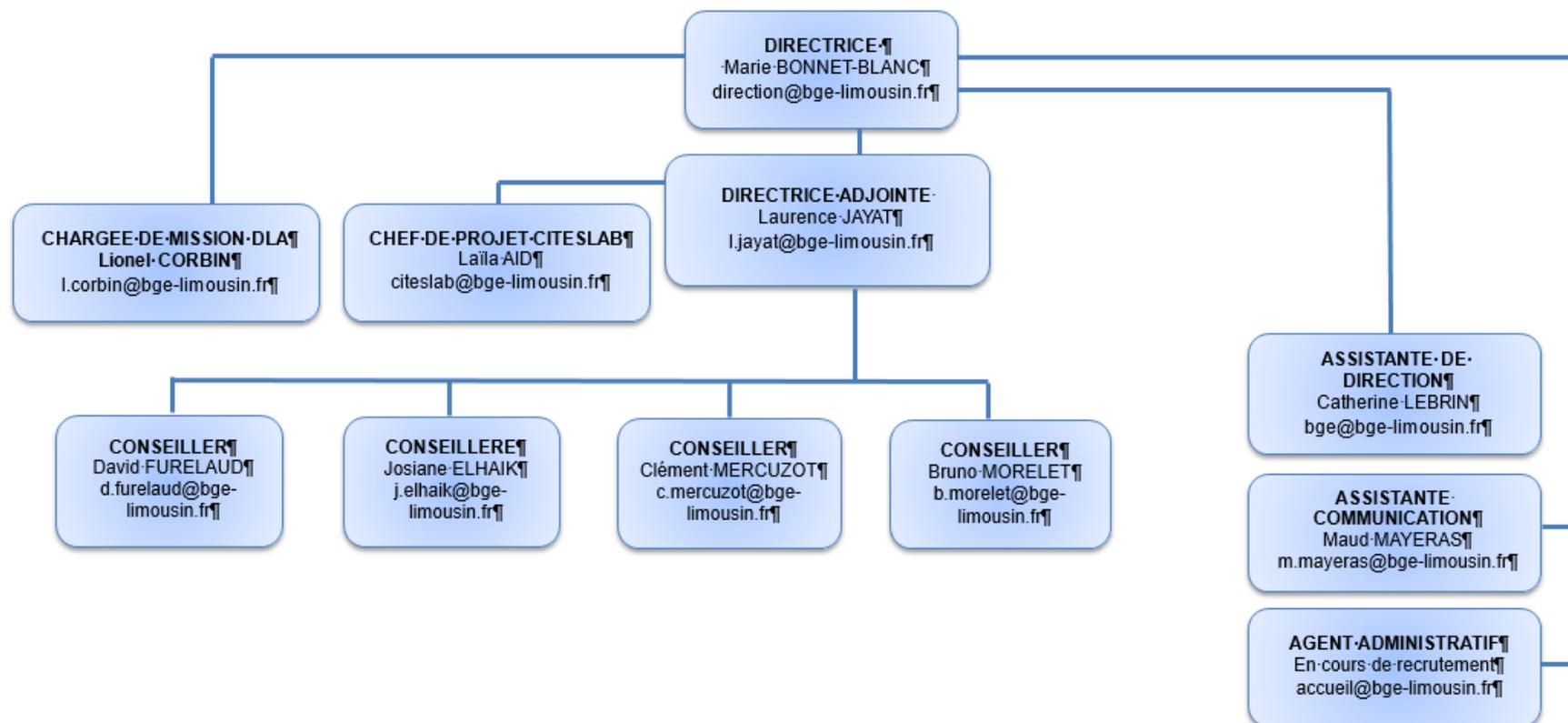
### **PROSPECTION**

Les conseillers et la direction adjointe de BGE Limousin seront amenés à présenter la Mallette du Dirigeant lors de rendez-vous ou d'entretiens téléphoniques de promotion de l'offre globale de la structure auprès d'entrepreneurs, de partenaires et de prescripteurs.

### **APPUI DU RESEAU**

BGE Limousin prendra appui sur d'autres BGE afin de recueillir les bonnes pratiques en matière de communication et de commercialisation des modules de formation « Mallette du dirigeant ». Des échanges sont par ailleurs régulièrement organisés par le réseau national sous forme de visio-conférences ou lors des rencontres annuelles « Master class ».

## BGE Limousin : Organigramme (CV de l'équipe pédagogique affectée à l'action téléchargés sur la plateforme)



## BGE Limousin : les locaux dédiés à l'action

### HAUTE-VIENNE

- adresse : 25 cours Jean Pénicaud – 87000 LIMOGES
- site permanent :  oui  non

Type de salles	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation 1 salle de réunion pour le travail en sous-groupes	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b></p> <p>Copieur</p> <p>Vidéo projecteur</p> <p>Fax</p> <p>Téléphone</p> <p>Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Internet Haut-Débit</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p>Cuisine équipée</p>	<p>Parking gratuit, ligne de bus à proximité</p> <p>Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite</p> 

### HAUTE-VIENNE

- adresse : 8 allée Fabre d'Eglantine – 87280 LIMOGES  
BGE Limousin « Espace Entreprendre » - Centre d'Affaires de Quartier
- site permanent :  oui  non

Type de salles	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation 1 espace bureau pour le travail en sous-groupes	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b></p> <p>Copieur</p>	<p>Parking gratuit, ligne de bus à proximité</p> <p>Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite</p>

	<p>Vidéo projecteur</p> <p>Fax</p> <p>Téléphone</p> <p>Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Internet Haut-Débit</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p>Cuisine équipée</p>	
--	---	--

## CORREZE

- Point Multiservices Jacques Cartier - Rue Pierre Soignet - Tujac – 19100 BRIVE LA GAILLARDE
- site permanent :  oui  non

Type de salles	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
<p>1 salle de formation</p> <p>1 bureau pour le travail en sous-groupes</p>	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b></p> <p>Copieur</p> <p>Vidéo projecteur</p> <p>Fax</p> <p>Téléphone</p> <p>Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Internet Haut-Débit</p> <p>Logiciels dédiés</p>	<p>Parking gratuit, ligne de bus à proximité</p> <p>Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite</p> 

- adresse : CAP Emploi 25 quai Gabriel Péri – 19000 TULLE
- site permanent :  oui  non

Type de salles	Description des équipements (meubler, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation  1 bureau pour le travail en sous-groupes	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur  <b>Matériels :</b> Vidéo projecteur  Accès Internet Haut-Débit  Logiciels dédiés	Ligne de bus à proximité  Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite  

## CREUSE

- adresse : Maison de la Région – 6 Bd Carnot – 23000 GUERET
- site permanent :  oui  non

Type de salles	Description des équipements (meubler, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation  1 bureau pour le travail en sous-groupes	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur  <b>Matériels :</b> Vidéo projecteur  Accès Internet  Logiciels dédiés	Ligne de bus à proximité  Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite  

# BGE LIMOUSIN : les financeurs de prestations spécifiques

Nos prestations sont généralement financées par des acteurs publics et para publics dans le cadre d'appels d'offre, d'appels à projet ou de mises en concurrence

Certaines prestations bénéficient d'un cofinancement du Fonds Européen de Développement Régional ou le Fonds Social Européen (FSE) :



Projet cofinancé par l'Union Européenne.  
L'Europe s'engage avec le Fonds européen de développement régional.



Avec la participation du  
Fonds Social Européen

	<i>Organisme financeur</i>	<i>Public</i>	<i>Type de prestation</i>	<i>Mode d'intervention</i>
	AGEFIPH	TH créateurs repreneurs d'entreprise	Accompagnement ante et post création	Individuel
	CONSEIL DEPARTEMENTAL HAUTE-VIENNE	Bénéficiaires du RSA Créateurs repreneurs d'entreprise	Accompagnement ante et post création	Individuel
	REGION Nouvelle Aquitaine	Créateurs/repreneurs d'entreprise	Accompagnement ante et post création	Collectif et individuel