



*"On ne naît pas entrepreneur, on le devient"*

# LA MALLETTE DU DIRIGEANT 2018



## Table des matières

<b>1. Présentation du prestataire</b>	<b>4</b>
1.1 BGE : un réseau, une histoire	4
Une expertise	4
Des moyens, des équipes	4
Malette du dirigeant : une action significative des BGE sur le territoire national	5
1.2 BGE Morbihan	5
BGE Morbihan en chiffres	5
BGE Morbihan, une couverture départementale	6
BGE Morbihan, l'équipe	6
BGE Morbihan, une équipe expérimentée	7
BGE Morbihan, une équipe de direction	8
Modalités de recrutement des formateurs externes	10
<b>2. L'organisation des BGE Bretonnes</b>	<b>11</b>
2.1 Un pilotage régional, des référents par départements	11
2.2 La mobilisation de quatre BGE référencées DATA DOCK et labellisées par BGE Réseau	12
2.3 Une communication et une présence élargie à l'ensemble de la Bretagne	12
2.4 Une offre de service équivalente sur tout le territoire Breton	13
2.5 Les 8 sites de formation équipés en Bretagne	14
2 sites sur le Morbihan	14
2 sites sur l'Ille-et-Vilaine	17
2 sites sur les Côtes d'Armor	19
2 sites sur le Finistère	21
<b>3. Bilan de l'action « Malette du Dirigeant »</b>	<b>23</b>
3.1 Bilan 2017 de l'action dans le Morbihan	23
3.2 Bilan 2017 de l'action en Ille et Vilaine	25
<b>4. Objectifs généraux de l'action</b>	<b>27</b>
Finalités de la Formation	29
<b>5. Déroulement d'une session type</b>	<b>30</b>
5.1 Positionnement individuel	30
5.2 Formation en présentiel	30
5.3 Entretien post-formation	33

<b>6. Programme « une offre complète, des objectifs réalisables à court terme »</b>	<b>34</b>
6.2 Les axes thématiques	34
6.2 Les modules proposés	34
<b>7. Nos axes stratégiques BGE</b>	<b>46</b>
7.1 Communication « la proximité notre meilleure alliée »	46
7.2 Le conseiller formateur BGE : Une politique de formation continue	47



BGE Morbihan, prestataire sur le dispositif « Mallette du Dirigeant » en 2017, propose de reconduire sa candidature pour 2018.

L'activité significative de cette première année nous encourage à continuer à améliorer nos services et à étendre notre zone d'intervention sur toute la Bretagne en collaboration avec les BGE présentes sur l'Ille et Vilaine, le Finistère et les Côtes d'Armor.

Cette stratégie s'inscrit dans notre volonté de nous structurer en une seule entité régionale, BGE Bretagne.

La mutualisation de nos compétences et d'un réseau de proximité étendu à tout le territoire Breton est une opportunité pour garantir la réussite du dispositif « Mallette du Dirigeant 2018 ».

**Engagement  
BGE**

**Accroître la visibilité de l'action « Mallette du Dirigeant »  
Accompagner et former les entrepreneurs au plus près de  
leur territoire**



## 1. Présentation du prestataire

### 1.1 BGE : un réseau, une histoire

#### Une expertise

---

Créé il y a 37 ans, BGE est le premier réseau national associatif d'accompagnement à la création d'entreprise en France. BGE aide chaque année à la création de plus de **18 000 entreprises** et génère **30 000 emplois**. En 37 ans, BGE a accompagné la création de plus 330 000 entreprises.

#### BGE, ECOLE DE L'ENTREPRENEURIAT, PROPOSE UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

**BGE, école de l'entrepreneuriat**, accompagne l'entrepreneur en développant des outils innovants :

- dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet,
- dans l'accès au financement,
- dans le développement de son entreprise.

#### Des moyens, des équipes

---

##### EN 2017, BGE C'EST :



**550**  
IMPLANTATIONS  
(Métropole et DOM-  
TOM)



**950**  
FORMATEURS  
(Salariés permanents)



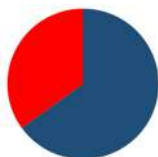
**750**  
ADMINISTRATEURS  
BENEVOLES  
(Elus, chefs d'entreprises..)



(1) **Le réseau national BGE : l'expérience et l'innovation au service du plus grand nombre – voir Documents complémentaires**

## Engagement BGE

S'appuyer sur l'expertise du réseau national pour **rebondir** et **relancer** de manière significative les actions de formation financées par l'Agefice



En 2017, le volume de « MALLETE DU DIRIGEANT » réalisé par l'ensemble des BGE représente **35 %** du volume français

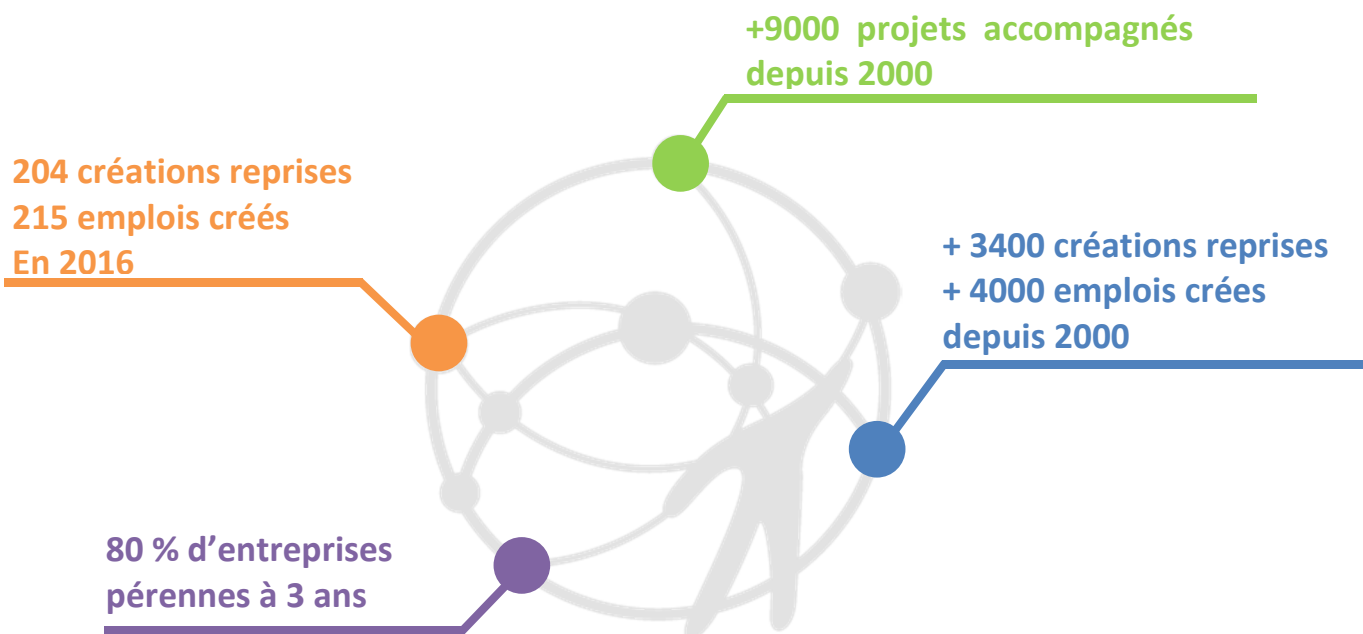


Un effet de levier pour les **BGE locales** dans le déploiement des kits de formations

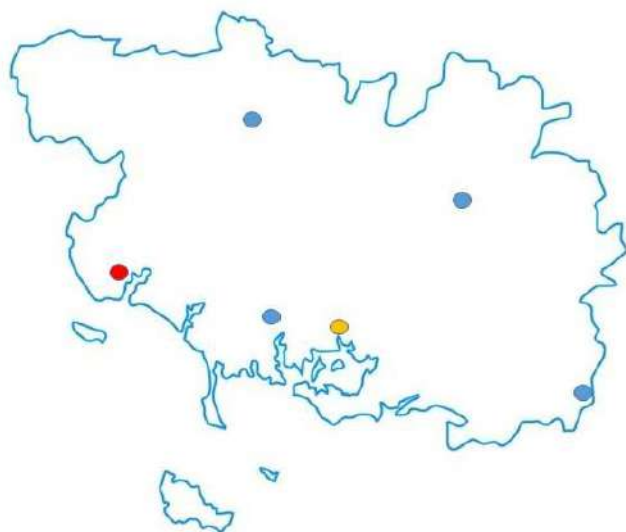
### 1.2 BGE Morbihan

#### BGE Morbihan en chiffres

---



## BGE Morbihan, une couverture départementale

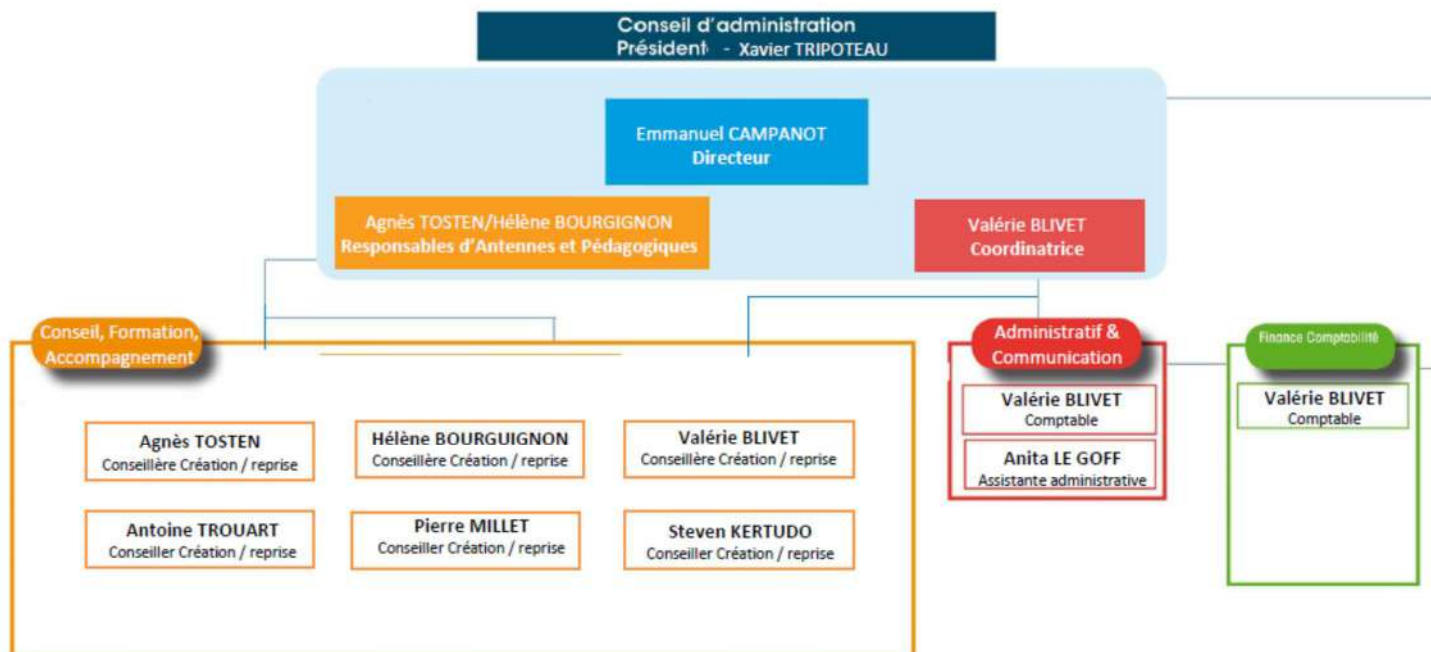


6 implantations au cœur du Morbihan

- LORIENT (Siège) ● VANNES (Antenne) ● AURAY, PONTIVY, PLOERMEL, REDON (permanences)

## BGE Morbihan, l'équipe

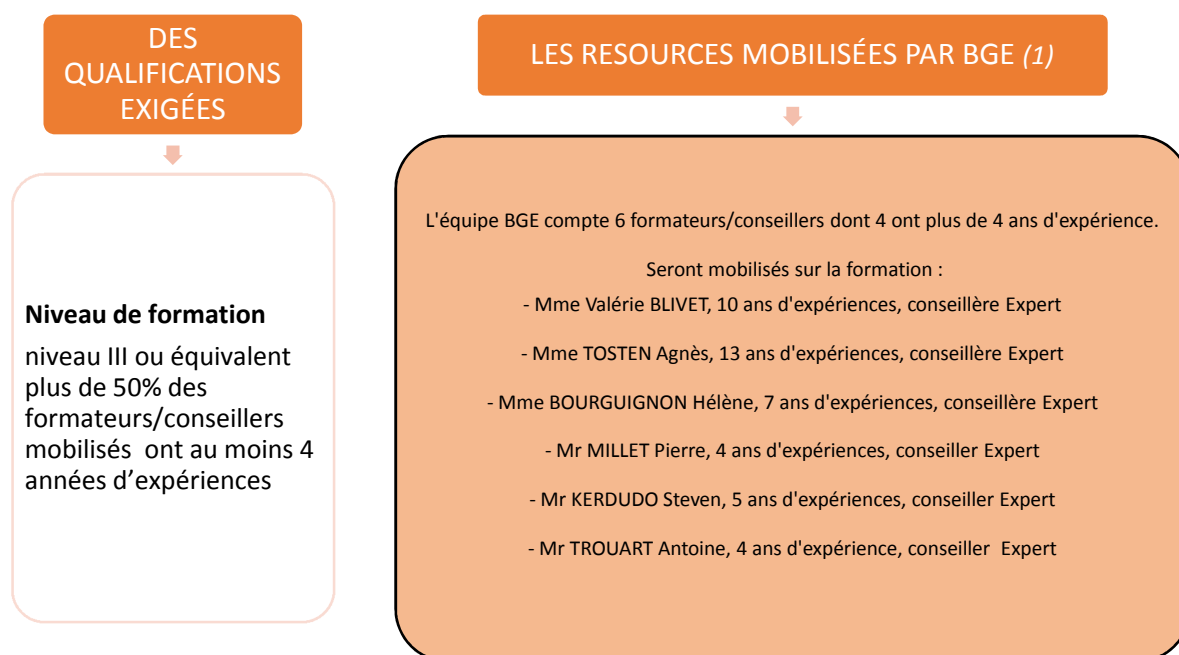
L'organigramme de BGE Morbihan : une équipe expérimentée et une équipe de direction



## BGE Morbihan, une équipe expérimentée

---

Une équipe consultants-formateurs : experts de la création-reprise, développement d'entreprise.

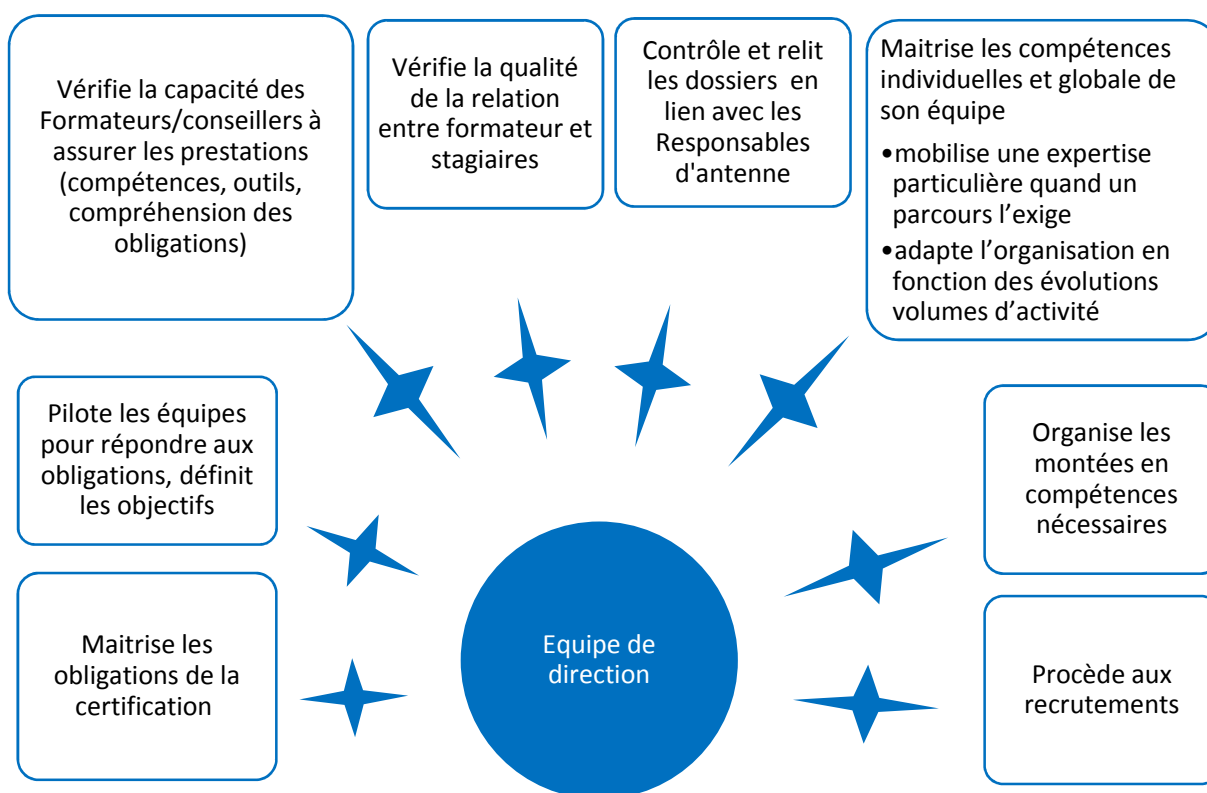


(1) **CV-thèque BGE Morbihan** – voir documents complémentaires



## BGE Morbihan, une équipe de direction

Enjeux de l'équipe de direction au regard des actions de formation



Par ailleurs l'équipe de direction assurera :

- **Activités en lien avec les stagiaires**

L'analyse de la satisfaction des stagiaires

Le règlement de tout problème pouvant intervenir

- **Activités en lien avec le financeur**

Du respect des exigences du cahier des charges du financeur de la formation

### Des évaluations et des objectifs

Pour chaque formateur, des indicateurs seront suivis :

- le nombre de stagiaires inscrits en formation ;
- le taux d'abandon ;
- le taux de satisfaction des stagiaires en fonction du module animé;

Des objectifs seront posés par le consultant/formateur et pour l'ensemble de l'équipe BGE Morbihan.

En fonction des écarts des actions correctives seront apportées

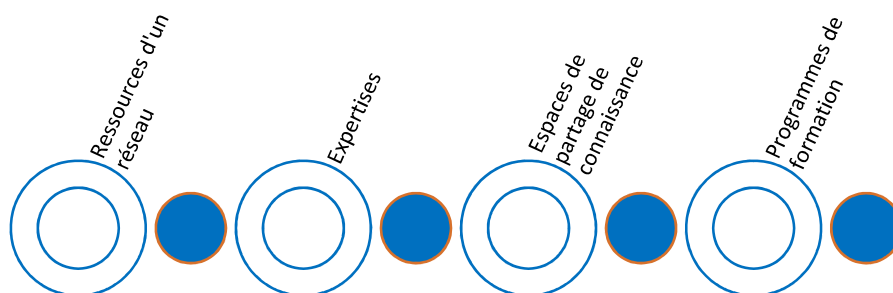
### Le pilotage des équipes dédiées à la formation

#### Une réunion de cadrage et de lancement : procédure, boîte à outils, ressources administratives

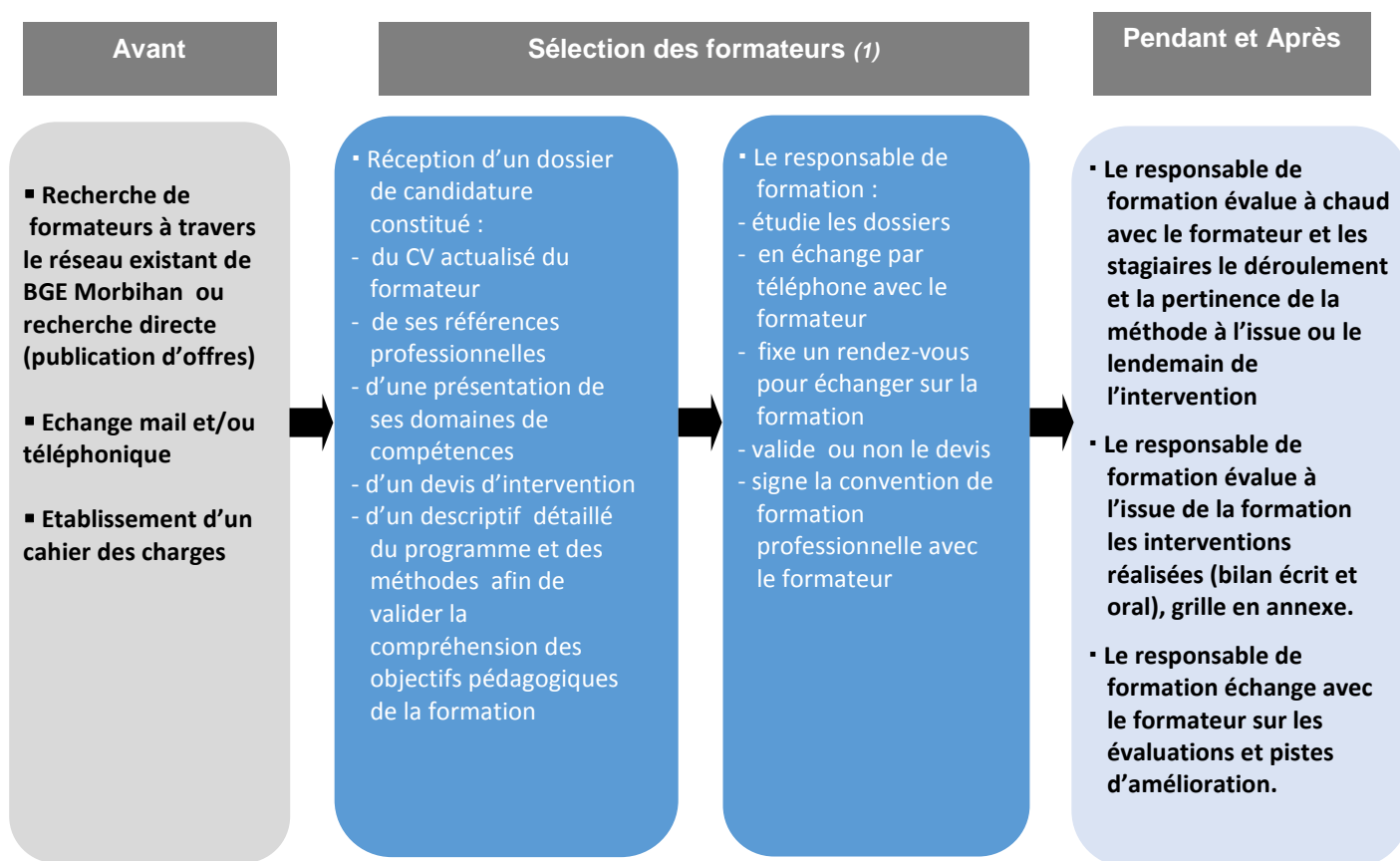
#### Des points hebdomadaires collectifs dédiés:

- Pilotés par le Responsable d'Antenne également référent pédagogique
- Echanger sur les formations en cours : difficultés rencontrées, points de vigilances, problématique avec un stagiaire
- Partage des informations transmises par les cotraitants
- Partage sur le niveau atteint sur chaque indicateur de suivi (mentionnées ci-dessus)
- Plan d'actions correctives à mettre en œuvre si indicateurs en écart par rapport aux objectifs
- Suivi de la mise en œuvre de ces plans d'actions

### **BGE : un système pour maintenir la qualité des interventions des formateurs**



## Modalités de recrutement des formateurs externes



(1) CV-thèque des formateurs externes – voir Documents complémentaires

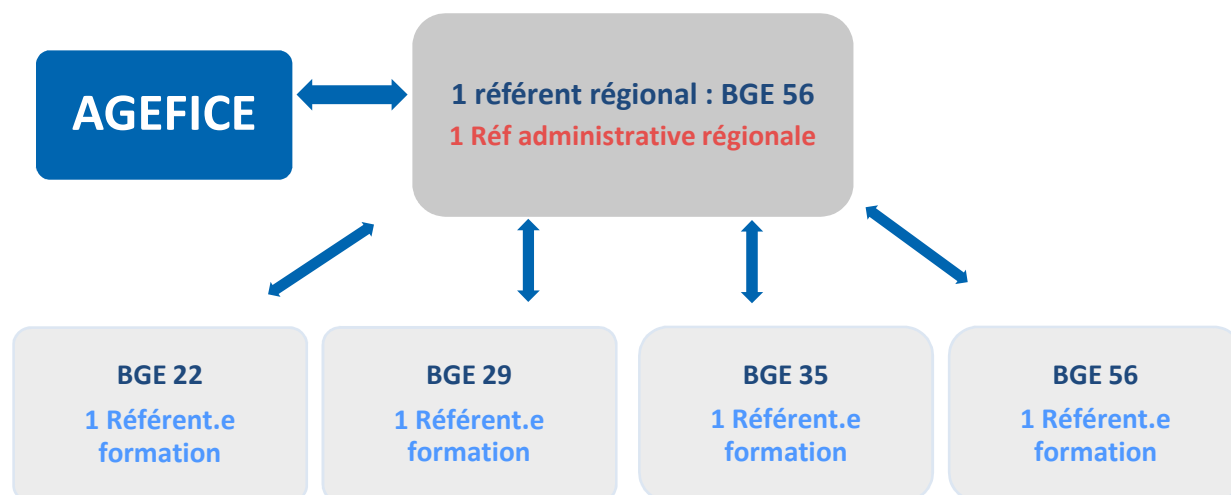


## 2. L'organisation des BGE Bretonnes

BGE Morbihan déploie l'action « Mallette du Dirigeant » sur toute la Bretagne.

Dans le cadre de l'action « Mallette du Dirigeant », BGE Morbihan va collaborer avec l'ensemble des BGE Bretonnes.

### 2.1 Un pilotage régional, des référents par départements



Le pilote régional, BGE Morbihan, assure le pilotage du déploiement des modules sur les 4 départements bretons. Il encadre la référente administrative régionale et pilote les référents formation de chaque département. Le **référent formation** (1 par département) est en charge d'organiser les modules de formation sur son territoire et est garant des critères de qualité (datadock).

La **référente administrative régionale** est en charge de centraliser et d'instruire les demandes de financements transmises par les conseillers. Elle est l'interlocutrice unique de l'Agefice.

BGE Morbihan centralise ainsi toute l'organisation des sessions de formation, un référent « Mallette du Dirigeant » par département assurera la bonne gestion des dossiers de demande de financement auprès de chaque point d'accueil AGEFICE.



**CV-thèques BGE Côtes d'Armor, Finistère et Ille-et-Vilaine** – voir documents complémentaires

## 2.2 La mobilisation de quatre BGE référencées DATA DOCK et labellisées par BGE Réseau

Les sessions de formations seront animées par les consultants formateurs expérimentés des quatre BGE. Notre réseau nous permettra au besoin de mobiliser des consultants indépendants sélectionnés pour leur expertise. Notre référencement DATA DOCK est la garantie de notre engagement.



### Les BGE bretonnes sont certifiées qualité

La Démarche Qualité BGE (1) est un **outil de progression et de structuration**. Ce système permet, à chaque BGE, de **mettre en place un pilotage des organisations** afin de **garantir une qualité de services rendus** envers les publics et les financeurs. Elle contribue, ainsi, à la maîtrise de son modèle économique, à l'amélioration des organisations, des systèmes de management et de la qualité de service.

## 2.3 Une communication et une présence élargie à l'ensemble de la Bretagne

Grâce à un maillage territorial dense, chaque BGE est présente sur l'ensemble des départements de la Bretagne.

Ainsi nous pourrions proposer aux entrepreneurs un lieu d'accueil de proximité pour initier un parcours de formation individualisé.

Demain, un **site régional référencé**, des vecteurs de communication et un nombre de conseillers démultipliés renforceront la visibilité de l'action « Mallette du Dirigeant » auprès de la cible.



---

(1) *Attestation Label Qualité BGE réseau – voir Documents complémentaires*

## 2.4 Une offre de service équivalente sur tout le territoire Breton

L'entrepreneur aura accès à notre pédagogie et à nos outils quel que soit le lieu de formation. Un siège social à Rennes, mais un lieu de vie à Vannes, il pourra choisir le site le plus adapté à ses contraintes.



Nos lieux d'accueils en Bretagne

## 2.5 Les 8 sites de formation équipés en Bretagne

### 2 sites sur le Morbihan



## SITE DE VANNES

**Adresse : Pépinière Le Prisme – PIBS 1 – Place Albert Einstein – 56000 VANNES**

**Nom du responsable de formation**

**Agnès TOSTEN – Responsable antenne de Vannes et co responsable pédagogique**


**Téléphone : 02 97 21 25 25**

**Courriel : atosten@bge-morbihan.com**

Nombre de bureaux d'entretien	5
Autres locaux à disposition des bénéficiaires (espace documentation, salles de réunion, ...)	Salles de réunions Espace d'attente
Accessibilité handicapés	Oui (ascenseur PMR)
Moyens d'accès et possibilités de stationnement	Parking privatif gratuit Arrêt de bus à 5 minutes
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi 8h30-12h30 13h30-17h30 (vendredi 16h30) Permanence minimum 3 jours semaine
Matériel informatique à disposition du public / libre accès internet	Borne internet public Ordinateurs portables pouvant être mis à disposition des bénéficiaires Téléphone, imprimante...
Documentation disponible	Accès à toutes les ressources documentaires

## Description des locaux affectés

- site permanent :  oui  non

Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
Salle de formation	20 m <sup>2</sup>	10	<b>Ordinateurs</b> : 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet <b>Vidéo projecteur</b> : 2 <b>Téléphone</b> - 1 + dans tous les bureaux <b>Imprimante /photocopieur</b>	<b>Moyens d'accès</b> : parking gratuit – proximité d'une ligne de bus – 900 mètres de la gare SNCF
4 salles de formation (communes aux associations de la pépinière) 5 bureaux 1 accueil mutualisé	40 m <sup>2</sup>	20	Accès Libre Internet Haut-Débit Logiciels dédiés  <b>Proche commodités</b> 	Ascenseur Toilette adaptée aux personnes handicapées  <b>Documentation sur la création d'entreprise et autres</b> : Fiches AFE, portailpme.fr, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing, Documentation de l'INSEE  <b>Presse spécialisée et abonnement souscrits</b> : Le journal des entreprises, AFE, Balise



## SITE DE LORIENT

Adresse : 48 Boulevard Cosmao Dumanoir – 56100 LORIENT

Nom du responsable de formation

Hélène BOURGUIGNON – Responsable antenne de Lorient et co responsable pédagogique

Téléphone : 02 97 21 25 25

Courriel : hbourguignon@bge-morbihan.com

Nombre de bureaux d'entretien	5
Autres locaux à disposition des bénéficiaires (espace documentation, salles de réunion, ...)	Salle de réunion et de documentation Espace d'attente
Accessibilité handicapés	Oui (bâtiment au RDC)
Moyens d'accès et possibilités de stationnement	Arrêt de bus face à BGE Gare SNCF à 2 min à pied Parking gratuit à 100 mètres – Possibilité de stationnement dans la rue
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi 8h30-12h30 13h30-17h30 (vendredi 16h30)
Matériel informatique à disposition du public / libre accès internet	Borne internet public BGE Ordinateurs portables pouvant être mis à disposition des bénéficiaires Téléphone, imprimante...
Documentation disponible	Accès à toutes les ressources documentaires

### Description des locaux affectés

- site permanent :  oui  non

Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 Salle de formation  5 bureaux  1 accueil	25 m <sup>2</sup>	12	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b>  <b>Ordinateurs :</b> 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet  <b>Copieur :</b> 1  <b>Vidéo projecteur :</b> 2,  <b>Téléphone :</b> 1 + dans tous les bureaux  <b>Imprimante</b>  <b>Scanner, webcam...</b>                      Accès Libre Internet Haut-Débit                      Logiciels dédiés  <b>Proche commodités</b></p>	<p><b>Moyens d'accès :</b> possibilité de parking gratuit et ligne de bus à 50 m</p> <p>Gare en face Toilette</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b>                      Fiches AFE, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE                      Magazine de la chambre du commerce                      Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing,...                      Documentation de l'INSEE</p>




## 2 sites sur l'Ille-et-Vilaine

### SITE DE RENNES

Adresse	Immeuble Le Méridien 3, rue d'Espagne (arrêt métro/bus « Henri Fréville »)
Téléphone	02 99 86 07 47
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

#### Description des locaux affectés

- site permanent

Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobiliers, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
3 salles de formation	50 m <sup>2</sup>	16	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur	<p><b>Moyens d'accès</b> Parking gratuit devant le bâtiment Stationnement gratuit dans la rue Parking relais Arrêt bus/métro à moins de 50 m Gare à moins de 10 mn en métro</p> <p>Accès PMR et toilettes pour personnes handicapées</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b> Fiches AFE, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE Magazine de la chambre du commerce Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing, ... Documentation de l'INSEE</p>
1 workshop	50 m <sup>2</sup>	16	<p><b>Matériels :</b> <b>Ordinateurs :</b> 10 PC portables, connexion fibre et réseau intranet <b>Copieur :</b> 1</p>	
12 bureaux	12 m <sup>2</sup>		<p><b>Vidéo projecteur :</b> 4 <b>Téléphone :</b> 1 + dans tous les bureaux <b>Imprimante</b> <b>Scanner, webcam...</b></p>	
1 espace accueil			<p>Accès Libre Internet Haut-Débit (fibre)</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	
				

## SITE DE SAINT-MALO

Adresse	14, Place du Manoir (arrêt métro/bus « Place du Manoir »)
Téléphone	02 99 86 07 47
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

### Description des locaux affectés

- site permanent

Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation	25 m <sup>2</sup>	8	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur	<p><b>Moyens d'accès</b> Parking gratuit devant le bâtiment Stationnement gratuit dans la rue Arrêt bus à moins de 50 m Gare à moins de 10 mn en bus</p> <p>Accès PMR et toilettes pour personnes handicapées</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b> Fiches AFE, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE Magazine de la chambre du commerce Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing,... Documentation de l'INSEE</p>
1 bureau	12 m <sup>2</sup>	1	<p><b>Matériels :</b> <b>Ordinateurs :</b> 10 PC portables, connexion fibre et réseau intranet <b>Copieur :</b> 1</p>	
1 espace accueil	12 m <sup>2</sup>		<p><b>Vidéo projecteur :</b> 1 <b>Téléphone :</b> 1 + dans tous les bureaux <b>Imprimante</b> <b>Scanner, webcam...</b></p> <p>Accès Libre Internet Haut-Débit (fibre)</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	

## 2 sites sur les Côtes d'Armor

### SITE DE GUINGAMP

Adresse	Emergence Emploi 10 rue du 48 <sup>ème</sup> RI – 22200 GUINGAMP
Téléphone	02 96 21 17 75
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

#### Description des locaux affectés

- site permanent

Type de salle	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
2 salles de formation  3 bureaux  1 espace accueil	12 15	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b>  <b>Ordinateurs</b> portables mis à disposition,  <b>Copieur</b> : 1  <b>Vidéo projecteur</b> : 2  <b>Téléphone</b> : 1 + dans tous les bureaux  <b>Imprimante</b>  <b>Scanner, webcam...</b></p> <p>Accès Internet Haut-Débit avec code WiFi</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	<p><b>Moyens d'accès</b>            Parking gratuit devant le bâtiment            Stationnement gratuit dans la rue            Arrêt de bus à proximité (3 lignes)</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b>            Presse locale, généraliste et spécialisée, documentation professionnelle de base</p>

## SITE DE SAINT BRIEUC

Adresse	Cap Entreprise 1 & 2 30 Avenue des Châtelets – 22950 TREGUEUX
Téléphone	02 96 21 17 75
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

### Description des locaux affectés

- site permanent


Type de salle	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
2 salles de formation  3 bureaux  1 espace accueil	20  15	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p><b>Matériels :</b> <b>Ordinateurs</b> portables mis à disposition, <b>Copieur</b> : 1</p> <p><b>Vidéo projecteur</b> : 2 <b>Téléphone</b> : 1 + dans tous les bureaux <b>Imprimante</b> <b>Scanner, webcam...</b></p> <p>Accès Internet Haut-Débit avec code WiFi</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	<p><b><u>Moyens d'accès</u></b> Parking gratuit devant le bâtiment Arrêt de bus à proximité</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b> Presse locale, généraliste et spécialisée, documentation professionnelle de base</p>

## SITE DE BREST

Adresse	Immeuble Kermeur 280 rue Ernest Hemingway – 29200 BREST
Téléphone	02 98 46 24 14
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

### Description des locaux affectés

- site permanent


Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (moblier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
2 salles de formation  5 bureaux  1 espace accueil	50 m <sup>2</sup> 14 m <sup>2</sup>	16 10	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p>  <p><b>Matériels :</b>  <b>Ordinateurs :</b> 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet  <b>Copieur :</b> 1  <b>Vidéo projecteur :</b> 2  <b>Téléphone :</b> 1 + dans tous les bureaux  <b>Imprimante</b>  <b>Scanner, webcam...</b></p> <p>Accès Libre Internet Haut-Débit</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	<p><b><u>Moyens d'accès</u></b>            Parking gratuit devant le bâtiment            Stationnement gratuit dans la rue            Arrêt de bus à 100 m            Gare à 5 mn à pied</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b>            Fiches AFE, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE            Magazine de la chambre du commerce            Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing, ...            Documentation de l'INSEE</p>

## SITE DE QUIMPER

Adresse	Hôtel des entreprises 4 rue Kerogan – 29000 QUIMPER
Téléphone	02 98 46 24 14
Jours et horaires d'ouverture (accueil téléphonique et réception du public)	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (vendredi : 16h30)

### Description des locaux affectés

- site permanent

Type de salle	Surface	Capacité d'accueil	Description des équipements (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 salle de formation  3 bureaux  1 espace accueil	40 m <sup>2</sup>	16	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p>  <p><b>Matériels :</b>  <b>Ordinateurs :</b> 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet  <b>Vidéo projecteur :</b> 1  <b>Téléphone -</b> 1 + dans tous les bureaux  <b>Imprimante /photocopieur</b></p> <p>Accès Libre Internet Haut-Débit</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p><b>Proche commodités</b></p>	<p><b>Moyens d'accès :</b>            Parking gratuit devant le bâtiment            Arrêt de bus à 200 mètres</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p><b>Ressources documentaires</b>  <b>Annuaire d'entreprise :</b>            Kompass.com            infobilan.fr            Société.com            Pagespro.com            Pages jaunes            Guide des entreprises de l'agglomération</p> <p><b>Documentation sur la création d'entreprise et autres :</b>            Fiches AFE, portailpme.fr, abonnement au site AFE, mémo-fiches AFE            Divers ouvrages sur les statuts, le financement, la gestion du personnel, la communication, le marketing, Documentation de l'INSEE</p>

### 3. Bilan de l'action « Mallette du Dirigeant »

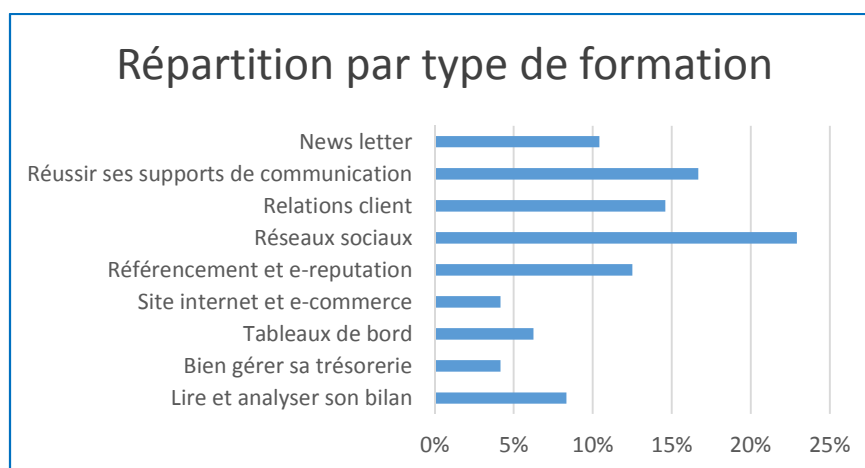
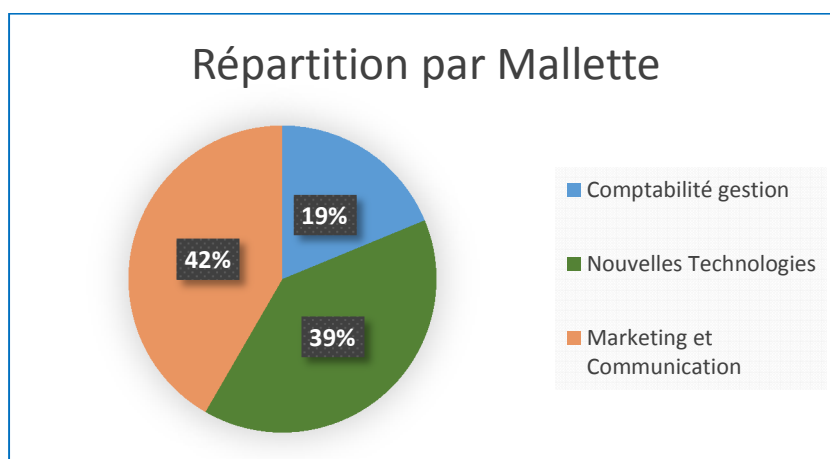
#### 3.1 Bilan 2017 de l'action dans le Morbihan

A ce jour, BGE Morbihan a formé 61 stagiaires.

Au total, l'AGEFICE a financé 75 journées de formation, soit un budget global de 26 250 euros.

Ce bilan sera à compléter avec les dernières sessions organisées en mars intégrées au marché 2017.

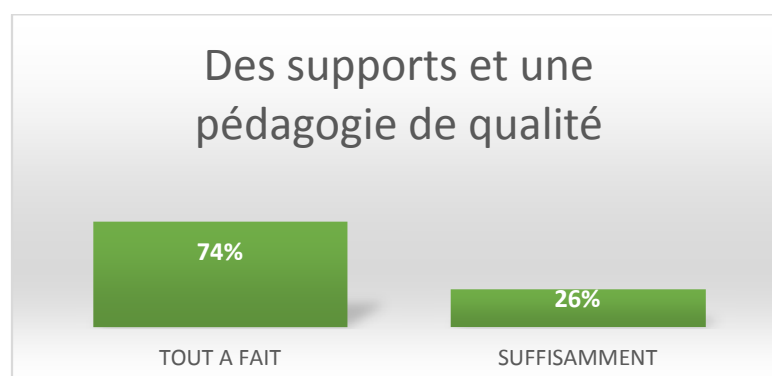
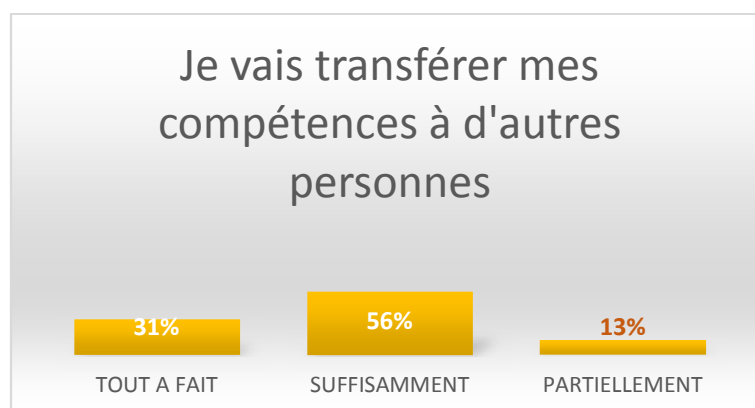
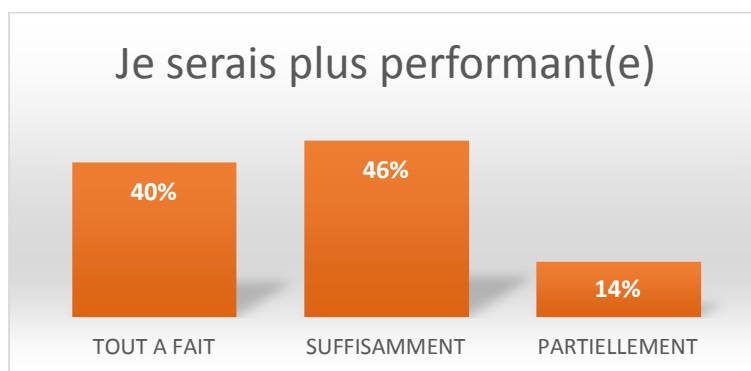
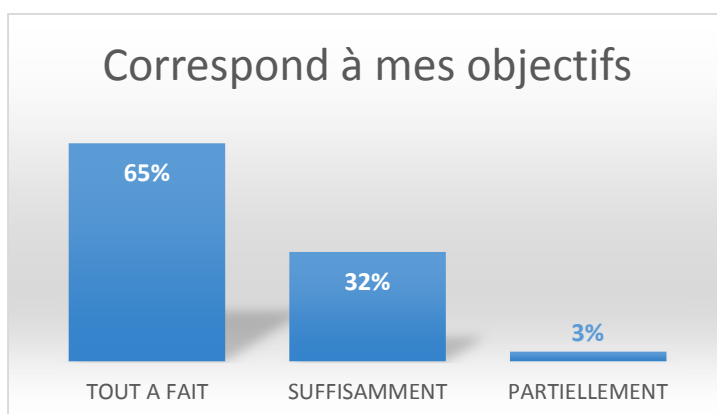
D'un point de vue qualitatif, nous avons analysé les évaluations des stagiaires ayant suivi une formation sur l'année 2017.



Le numérique, la communication et la posture commerciale ont été les thèmes les plus demandés. Les dirigeants ayant participé à nos formations sont essentiellement des dirigeants de TPE. Vendre et communiquer nécessite des compétences souvent peu maîtrisées par ces derniers.



Les éléments suivant attestent de l'efficience des formations pour progresser dans leur métier d'entrepreneur(se).



## Actions de communication mises en place en 2017

### Des actions auprès des dirigeants accompagnés par BGE Morbihan :

- 376 contacts informés par une campagne d'emailing
- la diffusion d'une plaquette physique et numérique intégrée à la signature mail de tous nos conseillers
- chaque conseiller de BGE Morbihan a également contacté par téléphone des dirigeants pour lesquels nous avons détectés des besoins

### Des actions auprès de nos prescripteurs :

- 123 partenaires informés de l'opération via une campagne d'emailing et des rencontres terrains (Réseaux bancaires, assurance, experts comptables, les technopoles, les associations de commerçants, les Communautés de communes, le CJD, le Réseau Femmes de Bretagne, les réseaux et club de dirigeants, nos partenaires en accompagnement, Bretagne Active, les plates formes d'initiative, l'ADIE, EGEE.....)

Suite à notre mobilisation, les actions visant **directement** les dirigeants se sont avérées être les plus efficaces. Pour 2018, nous avons l'objectif d'augmenter la visibilité de l'opération afin de toucher plus de dirigeants n'ayant pas été accompagné par notre réseau. (cf paragraphe Communication)

## 3.2 Bilan 2017 de l'action en Ille et Vilaine

Le choix de BGE Ille et Vilaine d'investir dans l'opération « La Mallette du Dirigeant » s'est fait dans un contexte de nouvelles orientations stratégiques.

Les résultats de la première année en tant qu'opérateur ont été encourageants avec 25 accords de financements obtenus en 2016.

Le prolongement de l'action en 2017 s'est déroulé dans un contexte inhabituel d'absence longue et imprévisible de l'ex-directrice auquel s'est ajouté le départ de la Responsable Pédagogique.

Même si les efforts en communication ont été maintenus, l'année 2017 s'est soldée par une baisse significative des prescriptions en interne. Pour y remédier, a été décidé l'achat de fichier clients ainsi que l'appel à un sous-traitant pour assurer la prospection téléphonique de la base de données qualifiée.



La communication interne et son organisation ont fait l'objet d'une attention toute particulière.

Chaque conseiller a été en charge de diffuser les informations auprès de l'ensemble des dirigeants qu'il accompagne. La direction a distribué une boîte à outils auprès de chaque conseiller qui comprenait tous les documents utiles à la communication et à l'instruction d'une demande de financement.

Les personnes éligibles à l'opération la Mallette du Dirigeant se sont vues remettre une plaquette d'information synthétique, un programme et un calendrier des formations.



L'analyse approfondie des actions menées permet aujourd'hui d'identifier des barrières qu'il sera possible de lever à l'avenir en modifiant l'organisation :

- Mauvais ciblage des clients de la base de données, avec les jeunes entreprises de moins d'un an ou d'un an d'activité et n'ayant insuffisamment ou pas du tout cotisé à l'Agefice
- Codes NAF erronés de la base de clients BGE qui n'est pas assez régulièrement remise à jour
- Découragement des dirigeants intéressés par la formation face aux obligations administratives et abandon des démarches
- Difficultés pour les conseillers chargés d'instruire les demandes de financement à intégrer et à appliquer les règles pour la bonne complétude d'un dossier
- Manque de temps et de moyens octroyés aux conseillers pour se former aux méthodes de vente et pour proposer des entretiens de positionnement afin d'évaluer les besoins en formation et proposer un programme adapté
- Manque de temps et d'outils à la vente pour les conseillers motivés (exemple : argumentaire type, outil de positionnement permettant d'évaluer le besoin).
- Horaires considérés souvent comme non-adaptés par les dirigeants

Pour ces motifs auxquels s'est ajouté un changement organisationnel, le nombre de mallettes concrétisées n'a été que de 6 en 2017 pour BGE Ille-et-Vilaine.

**L'activité est aujourd'hui encore faible, mais les enjeux pour les BGE sont forts. Ces enjeux nous engagent à relancer les actions des années précédentes mais également à prévoir de nouvelles actions. (cf paragraphe 7- Communication)**

## 4. Objectifs généraux de l'action

Les objectifs de la prestation sont de proposer une « Mallette du Dirigeant » (kit de formations pré-packagé) sur 5 thèmes spécifiques :

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

**PUBLIC** : tous les dirigeants, leurs conjoints collaborateurs, leurs associés ressortissant de l'AGEFICE et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle.

**PRINCIPE** : permettre aux dirigeants d'entreprise, leurs conjoints ou associés de bénéficier d'un temps de formation active et opérationnelle, d'échanges et de mise en réseau avec d'autres entrepreneurs, d'un accompagnement individuel par un conseil spécialisé.

**METHODE** : regroupements collectifs et entretiens individuels

**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, notamment les jeunes, dans ses choix opérationnels de début d'activité
- Initiation (ou développement) à **la mutualisation et à la coopération** entre entrepreneurs (dans le cadre de la formation)

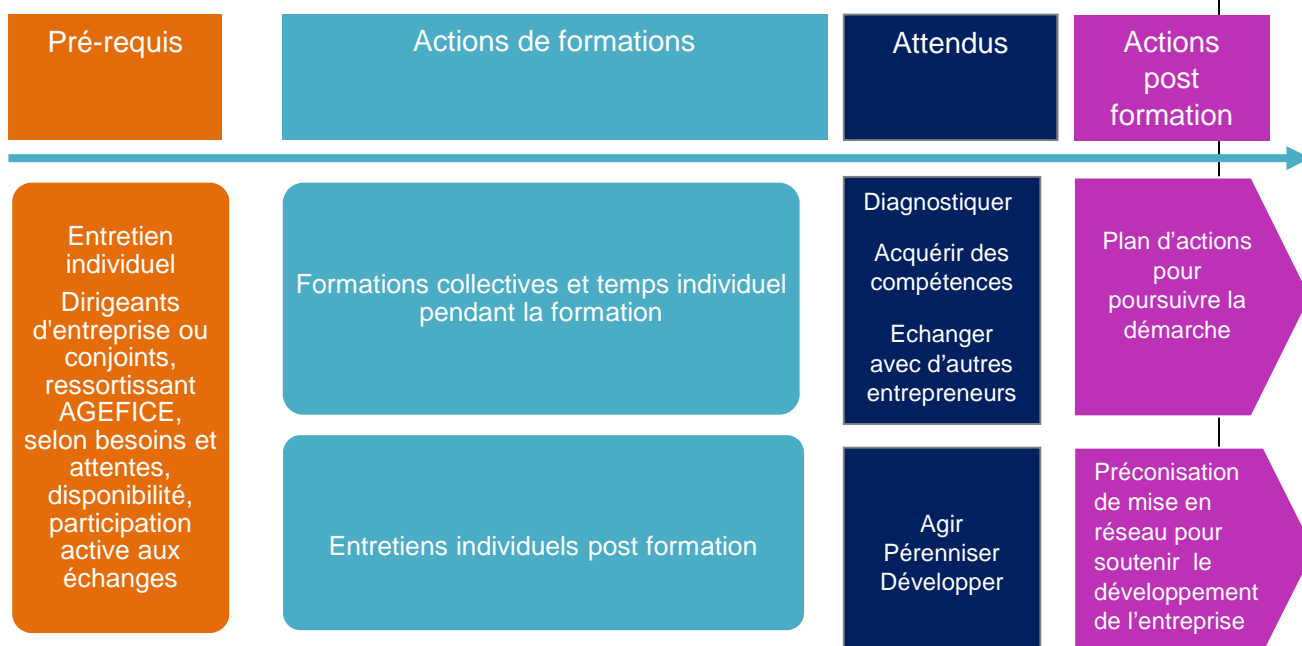
## Déroulement :

Phase de positionnement : **accueil individuel** permettant d'identifier les besoins et les attentes de chacun des stagiaires et de valider les pré-requis (disponibilité, partage d'informations avec d'autres dirigeants...)

### Regroupement collectif : un jour par semaine au maximum

Des **rendez-vous individuels** tout au long du parcours de formation en fonction des besoins du créateur (bilans, évaluation des acquis, plan d'actions...)

Un **entretien individuel post - formation** par module réalisé (dans les « mois qui suivent le stage »)



**OBSERVATOIRE ET ENQUETE QUALITE** : à l'issue de la formation, BGE réalisera une **enquête personnalisée** à 6 mois, 1 an et 3 ans sur le devenir de la personne et de son entreprise.

## Finalités de la Formation

---

Donner les moyens au créateur d'entreprise de :

- Maîtriser l'organisation, le pilotage et la stratégie de son entreprise
- Développer ses **compétences entrepreneuriales** en termes de savoirs (connaissances), savoir-faire (pratiques) et savoir-être (comportements relationnels), notamment dans les domaines de la comptabilité - gestion, du numérique, du marketing et de la communication, de la gestion RH et du développement durable dans les TPE ;

**Il s'agit donc de « formation - action »**

## 5. Déroulement d'une session type



*Dans le réseau BGE nous construisons des parcours sur mesure.  
Un parcours construit en binôme avec le consultant formateur référent.  
Des outils numériques performants.  
Des méthodes pédagogiques éprouvées.  
Une individualisation de l'approche.*

### 5.1 Positionnement individuel



Un process  
de  
positionnement  
maîtrisé

- **Autoévaluation du porteur préalable** : afin de préparer au mieux son premier rendez-vous, nous demandons au candidat de remplir au préalable un livret retraçant son parcours de formation et d'expériences professionnelles antérieures ainsi que son environnement humain et matériel.
- **Le dirigeant(e) est reçu en entretien individuel.**
- Un dossier de positionnement est complété en sa présence afin **d'évaluer ses capacités; ses besoins.**
- Les deux parties mènent **une analyse partagée** des compétences décrites.
- A l'issue de cette étape, le conseiller référent et le stagiaire valide **la pertinence de démarrer un parcours de formation individualisé**
- Le **montage du dossier de demande de prise en charge sera initié et finalisé par le référent administratif**

**Utilisation d'un dossier de positionnement (en cours de mise à jour, annexé)**

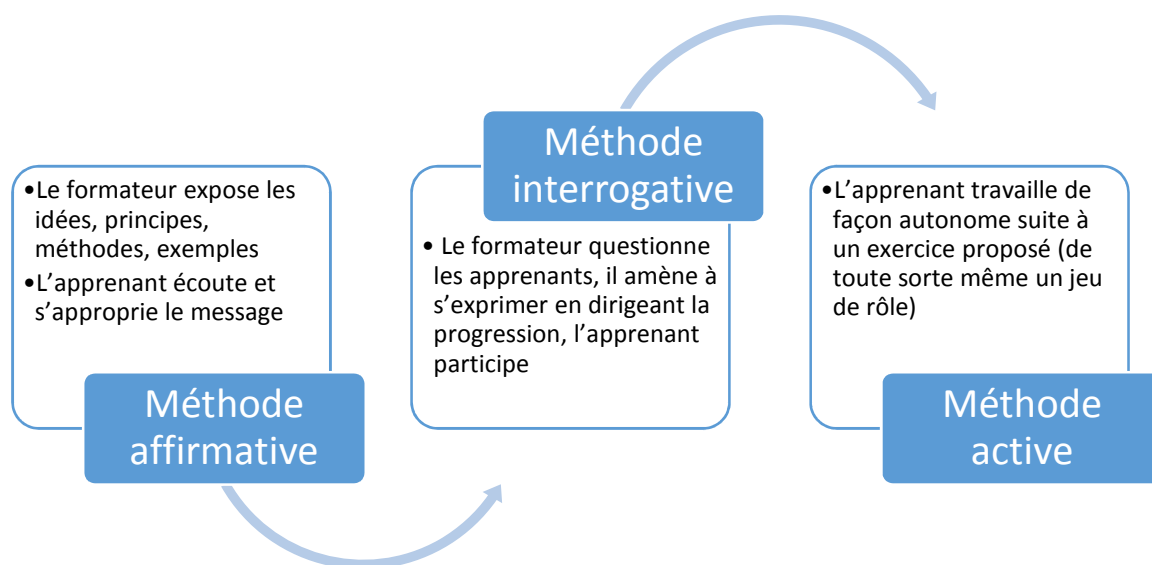
### 5.2 Formation en présentiel

**(4 jours, 28 heures, hors entretien de positionnement et entretiens individuels en intersession et post formation)**

Nombre minimum de participants : 3

Nombre maximum de participants : 8

## Une pédagogie variée pour garantir l'acquisition de compétences



En fin de formation en présentiel, le formateur réalisera une **évaluation globale sommative et individualisée** au travers de :

- Une mise en pratique en fonction du module (exemple : identification de ses indicateurs et construction d'un tableau de bord personnalisé), certains stagiaires peuvent avoir des besoins communs, un travail collaboratif pourra tout à fait être envisagé.
- Un plan d'action individualisé avec un rétro planning intégrant un entretien individuel positionné le dernier jour de la formation.

**L'objectif est d'adapter le contenu des modules à des besoins individuels et de favoriser la collaboration avec les autres apprenants.**

Un maximum d'une journée de formation par semaine sera programmé. Entre chaque journée, l'apprenant pourra contacter son référent rencontré en entretien de positionnement et ,au besoin, solliciter un **entretien à distance ou en présentiel en intersession**.



BGE dispose d'un ensemble d'outils numériques afin de compléter les outils pédagogiques utilisés lors des formations en présentiel.

Avec l'accès à l'**espace de travail collaboratif MAEL – Mon accompagnement en ligne**, toutes les modalités d'accompagnement sont mises à disposition du bénéficiaire.

C'est un espace complètement individualisé dont les ressources sont pilotées par le formateur référent.



E-LEARNING

Visionner les **ressources de e-learning\*** prescrites par le formateur.



MON PROJET

Accéder à **son plan d'affaires** en ligne, intégrant un plan média, un budget de trésorerie....



BOITE A OUTILS

Consulter les **ressources documentaires et pédagogiques\*** prescrites par le formateur.

**\*les ressources viennent compléter les thèmes abordés en formation comme des modules d'e-learning sur la gestion du temps entre vie privée et vie professionnelle, les assurances (en partenariat avec la MAAF), les arnaques à éviter (faux documents RSI, centre des impôts...)**



### 5.3 Entretien post-formation

Afin de s'assurer de la mise en pratique des compétences acquises et des impacts sur l'entreprise du stagiaire, le conseiller référent ayant initié le parcours recevra ce dernier en entretien individuel. Au besoin, ce rendez-vous pourra être proposé au sein de l'entreprise du stagiaire.

Les deux parties mènent une analyse partagée des compétences acquises ou en cours d'acquisition.

La mise en place du plan d'action défini en fin de formation sera évaluée, le référent pourra alors valider en collaboration avec le dirigeant l'acquisition des compétences cibles.

## 6. Programme « une offre complète, des objectifs réalisables à court terme »

### 6.2 Les axes thématiques

Pour l'année 2018, cinq axes thématiques ont été retenus par le Conseil d'Administration :

- 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

### 6.2 Les modules proposés

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

Ces modules sont d'une durée de 4 jours (28h) et doivent systématiquement intégrer ou aborder dans leur déroulement :

- Les fondamentaux et le vocabulaire
- Le diagnostic ou le recueil des besoins des participants
- La formation sur les besoins des apprenants
- La mise en situation

Chaque demandeur peut choisir librement les modules qu'il souhaite suivre parmi ceux présentés dans les différentes thématiques, à concurrence de 140h (soit un maximum de 5 modules de 4 jours).

<b>Mallette du Dirigeant 2018</b>
COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD
Module 1 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (4 j)
NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES
Module 2 : Digitaliser son entreprise (4 j)
Module 3 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (4j)

<b>MARKETING ET COMMUNICATION</b>
Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente (4j)
Module 5 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (4j)
<b>RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT</b>
Module 6 : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4 j)
Module 7 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (4j)
Module 8 : Rédiger des contrats en toute assurance (4 j)
<b>DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES</b>
Module 9 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4j)

## Objectifs et détail des programmes par module

<b>COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD</b>
<p><b>Module 1 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (4 jours)</b></p> <p><b>Les fondamentaux de la comptabilité générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la logique comptable</li> <li>- Notion d'exploitation : charges, produits</li> <li>- La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre</li> <li>- Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe</li> <li>- Enregistrer la TVA</li> <li>- Contrôler et justifier ses comptes</li> </ul> <p><b>Lire et analyser un bilan et un compte de résultat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lire et interpréter le bilan <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les rubriques de l'actif</li> <li>o Les rubriques du passif</li> <li>o Le bilan : fonction patrimoniale</li> <li>o Le bilan : les annexes</li> <li>o Le bilan : fonction trésorerie</li> </ul> </li> <li>- Lire et interpréter le compte de résultat <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le compte de résultat : la formation du résultat comptable</li> </ul> </li> <li>- Analyser et comprendre ses résultats <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les soldes intermédiaires de gestion</li> </ul> </li> <li>- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat</li> <li>- Le seuil de rentabilité <ul style="list-style-type: none"> <li>o Analyse des résultats</li> <li>o Le seuil de rentabilité</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Bien gérer sa trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'où provient la trésorerie</li> <li>- Prévoir les besoins en trésorerie</li> <li>- Élaborer son plan de trésorerie</li> <li>- Gérer son plan de trésorerie</li> <li>- Les possibilités de négociation avec son banquier</li> </ul> <p><b>Les fondamentaux du contrôle de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la logique financière de son entreprise</li> <li>- Apprendre à calculer son prix de revient</li> <li>- Savoir établir des prévisions</li> <li>- Suivre les réalisations et analyser les écarts</li> </ul> <p><b>Mise en place de tableaux de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les bases d'Excel <ul style="list-style-type: none"> <li>o Utiliser l'assistant « somme automatique »</li> </ul> </li> </ul>

- o Mise en forme rapide d'un tableau
- o La mise en page
- o L'impression des tableaux (personnalisation de l'impression)
- o Le rôle du classeur (nommer, organiser les feuilles, ...)
- o Savoir utiliser les fonctions indispensables pour la mise en place de tableaux de bord
- o Techniques et astuces diverses
  - Suivre ses recettes, ses principaux ratios et l'évolution de son Chiffre d'Affaire
  - Conception de tableaux de bord

## **NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES**

### **Module 2 : Digitaliser son entreprise (4 jours)**

#### **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 administratifs
- 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 Open Source
- Les Outils Open Source 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
  - o Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
    - o 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
  - o 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

### **Module 3 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (4 jours)**

#### **Introduction à internet**

- Vocabulaire spécifique à Internet
- Types de sites internet

- Recherches efficaces sur Internet,
  - o Les différents types de moteurs et Annuaires de recherche généralistes
  - o Recherches par mots / expressions clefs / Syntaxe, 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
- 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
- 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 les 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
- Mettre en place des tableaux de bords décisionnels

#### **Aspects juridiques**

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

#### **Fidéliser les clients**

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

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

- Définition des places de marchés
- Intérêts et risques à être présent sur ces plateformes

## **MARKETING ET COMMUNICATION**

## **Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente (4 jours)**

### **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

### **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

### **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
- o 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
  - o 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)
  - o 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)
  - o Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
  - o Repérer les incidents fréquents
  - o Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
  - o Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
  - o Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

#### **Module 5 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (4j)**

##### **Les fondamentaux de la communication**

- Définir ses objectifs et son message
  - o Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
  - o Dans quel but ? Ventas, 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
  - o Argumenter en « bénéfiques clients »
  - o Choix des messages : se distinguer de la concurrence

##### **Concevoir votre infolettre (newsletter)**

- Diffuser une newsletter (infolettre) électronique



- o Analyse et typologie des newsletters
- o Définir les cibles et les objectifs de communication de votre newsletter
- o Repérer les solutions techniques et choisir la solution la plus adaptée aux besoins identifiés:
  - Publipostage avec les outils bureautiques
  - Logiciels dédiés
  - Prestataires spécialisés
- o Connaître et respecter la législation en vigueur (CNIL et LCEN)

- Concevoir et réaliser votre newsletter
- o Choisir les messages clés à communiquer
- o Structurer le contenu de la lettre
- o Concevoir la maquette
- o Définir la charte graphique
- o Bien utiliser la couleur

- Enrichir la newsletter
- o Ajouter des liens hypertexte
- o Illustrer la newsletter avec des photos
- o Intégrer les contraintes d'affichage des images
- o Veiller à la mise en page et à l'ergonomie

- Diffuser la newsletter et favoriser l'ouverture
- o 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

#### **Réseaux sociaux**

- Présentation-Définitions
- L'utilisateur, acteur des réseaux sociaux
- Les différents grands réseaux sociaux o Facebook
- o Twitter
- o LinkedIn
- o Viadeo
- o Pinterest
- o Tumblr
- o Foursquare
- Présentation et sélection des outils
- Création et valorisation de profil
- Bonnes pratiques et utilisation contrôlée
  - o Profil
  - o Recommandations
  - o Mise en relation

#### **Référencement Internet & E-Réputation**

- Définition
- o Moteurs de recherche, annuaires, annuaires de recherche, métamoteurs, moteurs de moteurs de recherche
- o Sites référents
- Distinction indexation-référencement-positionnement
- Bonnes pratiques de référencement naturel
- o Choix de « mots clefs »
- o Url, Balises, Densité, Organisation des contenus, liens internes, liens externes
- o Contacts, recommandations, commentaires, annonces et actualités
- o Lexique (Trustrank, PageRank, Sandbox...)
- Techniques de référencement payant
- Outils de référencement
- Google :
  - o Adresse,
  - o Shopping,
  - o Images,
  - o Adwords,
  - o 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 & Espaces collaboratifs
- Flux
- Fora professionnels
- Réseaux de partage de contenus (YouTube, Slideshare ...)
- ...

### Notion de E-Réputation

- Définitions | Visibilité / E-Réputation | Identité numérique | Personal-Pro Branding
- Les différents types de présence
- Risques
- Contexte juridique
  - o Droit de l'internet
  - o Obligations professionnelles (Auteur, Editeur, Hébergeur)
  - o Droit des personnes
  - o Propriété intellectuelle
  - o Droit de la concurrence
  - o Droit de la Presse
- Sources d'influence, acteurs et lieux d'expression
- Distinction Vie privée / Vie Professionnelle & E-Réputation
- Méthodes ou outils de veille
  - o Se créer une identité numérique & la valoriser
  - o Veille
  - o Effacer ses traces
  - o Se renseigner sur ses interlocuteurs
  - o Situations de crise et possibilités d'intervention

## RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

### Module 6 : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4 jours)

#### 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 1er 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
- o Respecter les procédures et rédiger les avenants
- o Tirer les conséquences du refus du salarié
- Conclure et gérer le CDD et le contrat d'intérim en toute sécurité juridique
- o Utiliser les motifs et les durées en toute légalité
- o Tenir compte de la sur cotisation chômage en cas de CDD courts
- o Renouveler ou enchaîner les CDD/intérim
- o Gérer au quotidien des intérimaires ou CDD et la fin de contrat
- o 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
- o Connaître les différents modes de départs possibles (démission, licenciement, rupture conventionnelle) et leurs conséquences.
- o 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

### **Module 7 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (4 jours)**

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

#### **Réinterroger son statut juridique**

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

### **Module 8 : Rédiger des contrats en toute assurance (4 jours)**

### **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
- 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

## **DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES**

### **Module 9 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4 jours)**

#### **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
- 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

##### **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

## 7. Nos axes stratégiques BGE

### 7.1 Communication « la proximité notre meilleure alliée »

Les conseillers-formateurs restent les meilleurs représentants de la Mallette du Dirigeant.

Les enjeux pour les BGE bretonnes sont forts. Ils nous engagent à relancer les actions des années précédentes à l'échelle régionale mais également à prévoir de nouvelles actions.

- ✓ Le **catalogue des formations** (1) va être mis à disposition du public en libre-service dans les locaux des BGE et également chez les différents partenaires : experts-comptables, EPCI, consulaires, banques, assurances, organismes d'accompagnement, de formations, écoles, universités, réseaux d'entrepreneurs (clubs créateurs, espaces collaboratifs, unions des commerçants, syndicats ...) etc.



- ✓ Des **variantes du support** seront créées notamment dans le cadre d'événements de sensibilisation en direction d'un public identifié : salons création d'entreprise, forum, etc.



- ✓ Un **outil de positionnement commun** à toutes les BGE (et notamment aux conseillers) sera utilisé afin d'assurer une qualité de service homogène sur tout le territoire breton.
- ✓ Une fois les besoins en formation identifiés, un **dossier d'auto-évaluation** sera à renseigner par l'apprenant avant sa formation et remis au formateur qui pourra mesurer les progrès en cours de formation.



(1) **Projet Catalogue 2018 – voir Documents complémentaires**



Recevoir tous les dirigeants quelles que soient leurs contraintes d'horaires ou de jours



Un numéro et un mail contact uniques pour chaque département de la Bretagne



Des délais de réponses courts – moins de 72h (jours ouvrés)

Un questionnaire « Demande de Rendez-vous » accessible 7j/7 - 24h/24 – un rendez-vous sous 10 jours ouvrés



Un catalogue accessible en ligne 7j/7 et 24h/24 sur le site <http://bretagne.bge.asso.fr/>

## 7.2 Le conseiller formateur BGE : Une politique de formation continue

**Renforcer** les compétences des conseillers formateurs pour mieux répondre aux **besoins** de ses prescripteurs et financeurs



Depuis 2017, les conseillers BGE sont régulièrement sensibilisés à la **valorisation** de leur offre de services ainsi qu'à ses solutions de **prise en charge** globale.



Un enrichissement des compétences techniques d'Accompagnement reconnues chez le conseiller BGE et une posture **commerciale** nouvelle pour tenir les **objectifs** de vente fixés pour 2018.

Impulsée par le réseau national BGE, l'une des orientations stratégiques des BGE 2018-2020 est l'évolution du conseiller-accompagnateur vers le conseiller-formateur. BGE active le processus d'évolution du métier de conseiller par une politique de formation continue qui s'appuie sur un process permettant de garantir sa pertinence et son efficacité.



