



Histoires
(EXTRA)
ORDINAIRES

—
BIENTÔT
LA VÔTRE ?

Dossier de candidature
MALLETE DU DIRIGEANT 2019

Table des matières

1. Présentation du prestataire	4
1.1 BGE : un réseau, une histoire	4
1.2 BGE Morbihan	7
BGE Morbihan, une couverture départementale	7
BGE Morbihan, une équipe expérimentée	8
BGE Morbihan, une équipe de direction	9
Modalités de recrutement des formateurs externes	11
2. L'organisation des BGE Bretonnes	12
2.1 Un pilotage régional, des référents par départements	12
2.2 La mobilisation de quatre BGE référencées DATA DOCK et labellisées par BGE Réseau	13
2.3 Une communication et une présence élargie à l'ensemble de la Bretagne	14
2.4 Une offre de service équivalente sur tout le territoire Breton	15
2.5 Les 8 sites de formation équipés en Bretagne	16
2 sites sur le Morbihan	17
2 sites sur l'Ille-et-Vilaine	19
2 sites sur les Côtes d'Armor	21
2 sites sur le Finistère	23
3. Bilan de l'action 2018« Mallette du Dirigeant »	25
4. Objectifs généraux de l'action	30
Finalités de la Formation	31
5. Déroulement d'une session type	32
5.1 Positionnement individuel	32
5.2 Formation en présentiel	32
5.3 Entretien post-formation	35
6. Programme « une offre complète, des objectifs réalisables à court terme »	36
6.2 Les axes thématiques	36
6.2 Les modules proposés	36
7. Nos axes stratégiques BGE	52
7.1 Communication « la proximité notre meilleure alliée »	52
7.2 Le conseiller formateur BGE : Une politique de formation continue	53



BGE Morbihan, prestataire sur le dispositif « Mallette du Dirigeant » en 2017 et 2018 propose de reconduire sa candidature pour 2019.

L'activité significative de cette deuxième année nous encourage à continuer à améliorer nos services et à reconduire 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 2019 ».

**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 40 ans, BGE est le premier réseau national associatif d'accompagnement à la création d'entreprise en France. BGE aide chaque année à la création/reprise de plus de **14 000 entreprises** et génère **24 000 emplois**. En 40 ans, BGE a accompagné la création de plus 340 000 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.

MISER SUR LA FORMATION

Offrir de la simplification administrative et des allègements financiers, c'est bien, mais insuffisant.

Dispensons aux chefs d'entreprise les compétences nécessaires au développement de leur structure, principalement en termes de stratégies commerciales, d'expertise RH et de transition numérique. Car sans augmentation du chiffre d'affaires, il n'y aura pas de perspectives d'embauche.

Des moyens, des équipes

EN 2018, BGE C'EST :



550

IMPLANTATIONS
(Métropole et DOM-TOM)



900

FORMATEURS
(Salariés permanents)



750

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



BGE, ÉCOLE DE L'ENTREPRENEURIAT

CHAQUE ANNÉE **45 000** parcours d'accompagnement-formation **14 000** entreprises créées **24 000** nouveaux emplois générés



DÉCLENCHER L'INITIATIVE

Pour démocratiser l'accès à l'initiative et susciter l'envie de créer, nous menons des actions d'urgence.

89 500 PERSONNES ACCUEILLIES
14 000 COLLÉGIENS ET LYCÉENS SENSIBILISÉS

93 000 BUSINESS PLAN GÉNÉRÉS
2 700 PROJETS TESTÉS EN COUVEUSES

FORMER, TESTER, OUTILLER

Nous nous adaptons aux différentes logiques d'apprentissage en proposant les formations individuelles, collectives, à distance.



DONNER ACCÈS AU FINANCEMENT

400 M€ MOBILISÉS POUR LES ENTREPRISES CRÉÉES

+70% DES ENTREPRENEURS ACCOMPAGNÉS PAR BGE ACCÈDENT À UN FINANCEMENT

26 000 ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT

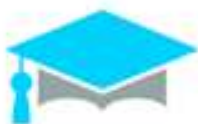
DEVELOPPER ET FAIRE RÉUSSIR

Nous accompagnons les entrepreneurs vers la pérennisation de leur activité : **stratégie commerciale, premières embauches, mise en réseau...**



Développer la valeur ajoutée apportée aux créateurs d'entreprise

La pédagogie BGE : donner les clés pour agir



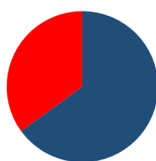
OBJECTIFS:

- Des programmes de formation pour développer la capacité des créateurs à saisir des opportunités
- Développer leurs capacités commerciales
- Capitaliser sur des démarches et produits innovants

Mallette du dirigeant : une action significative des BGE sur le territoire national

**Engagement
BGE**

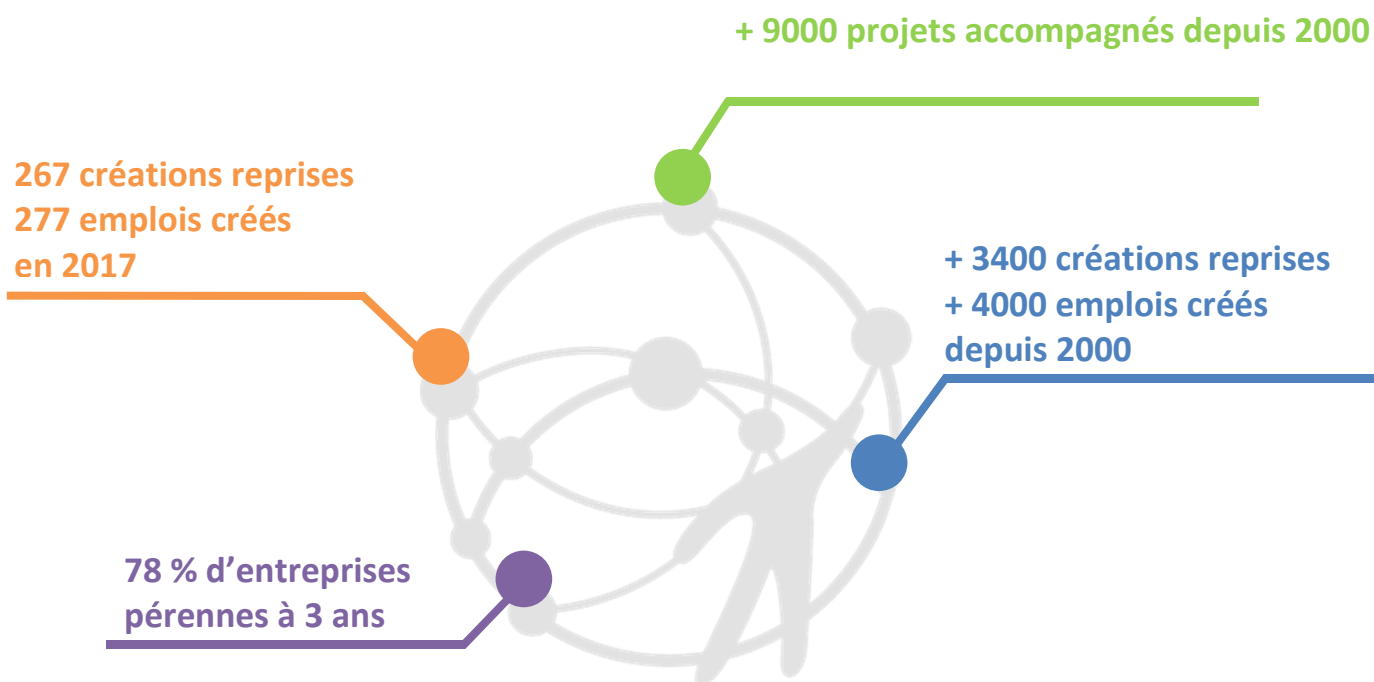
S'appuyer sur l'expertise du réseau national pour **rebondir** et **relancer** de manière significative les actions de formation financées par l'Agefice



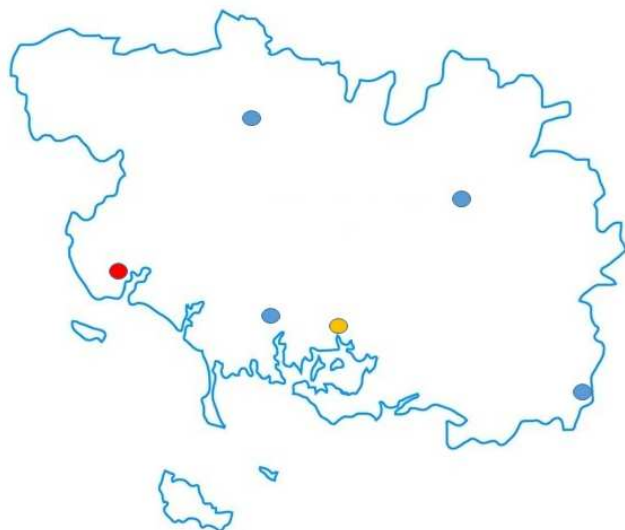
En 2018, l'ensemble des BGE a instruit 1 100 dossiers dans le cadre de l'opération « MALLETTE DU DIRIGEANT »

1.2 BGE Morbihan

BGE Morbihan en chiffres

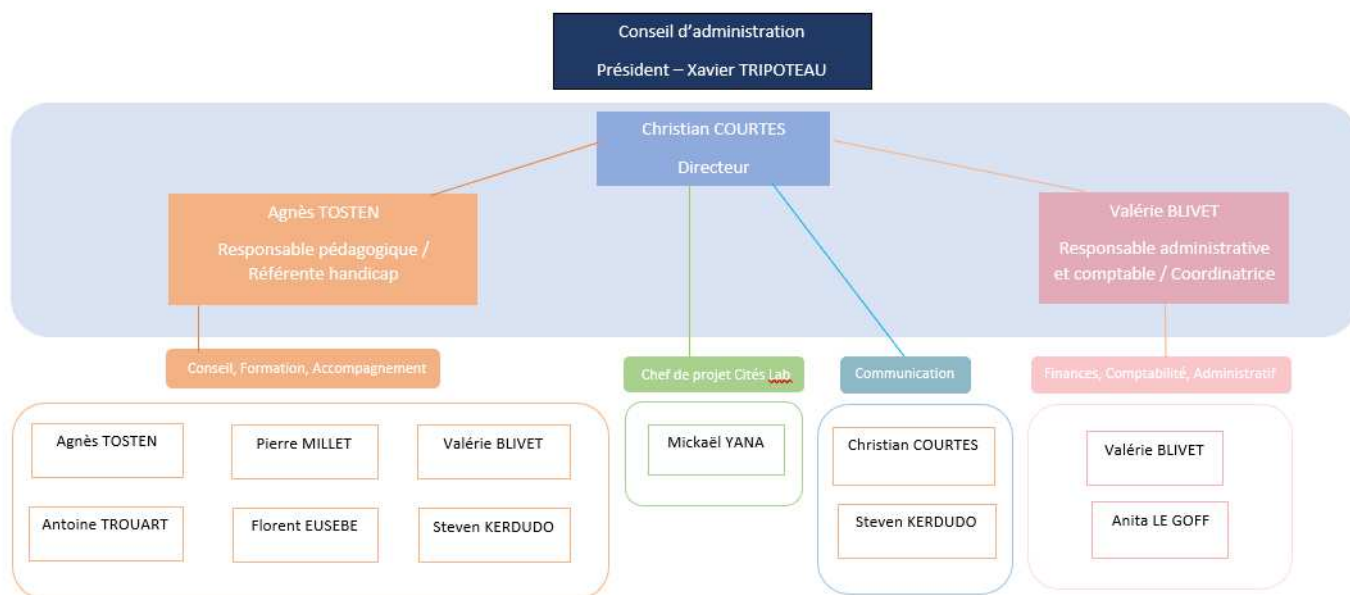


Une couverture départementale qui maille le territoire

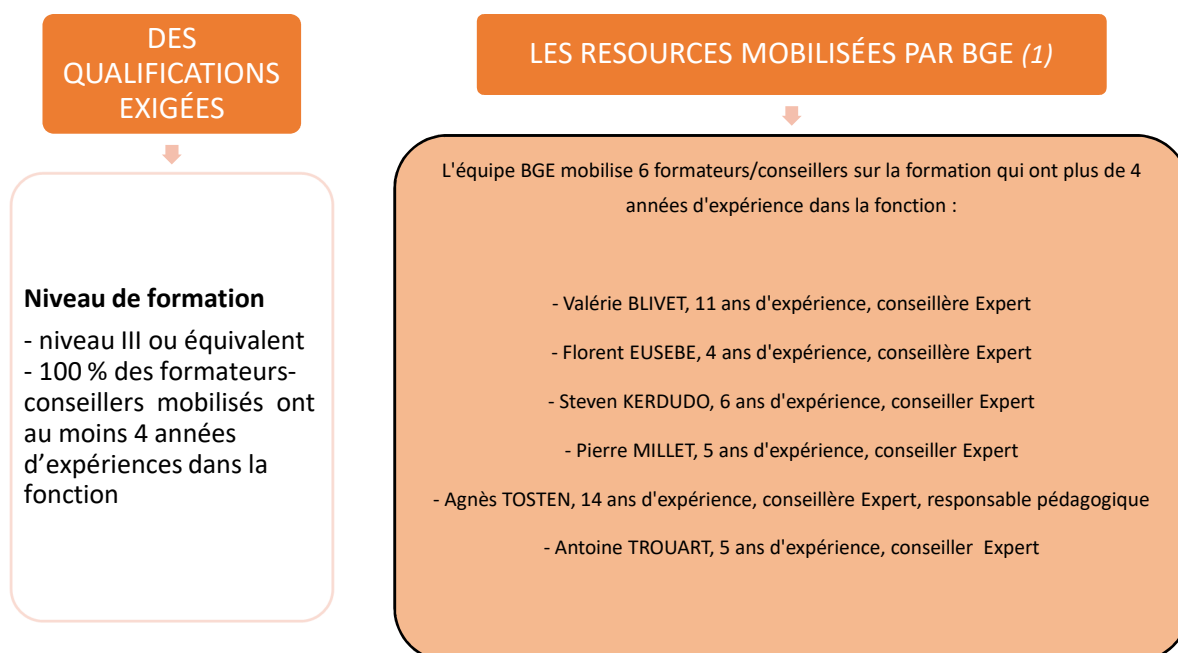


6 implantations au cœur du Morbihan

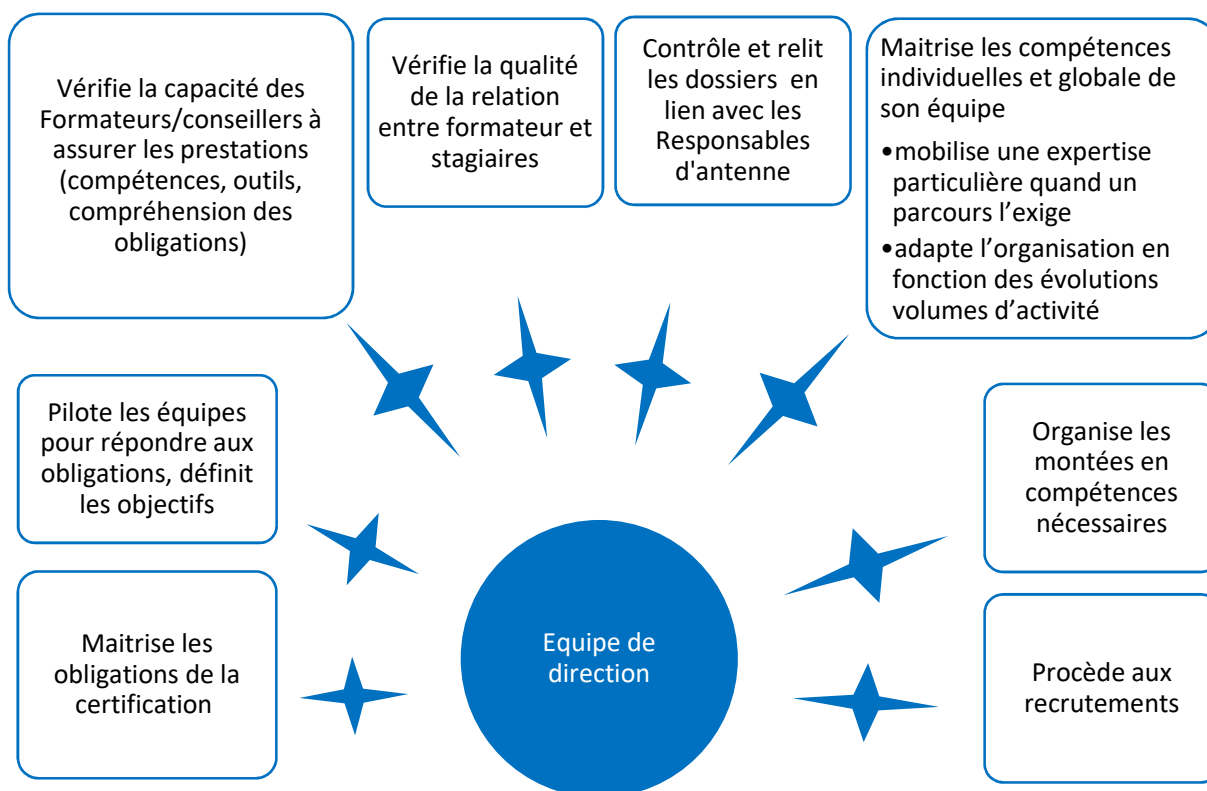
● LORIENT (Siège) ● VANNES (Antenne) ● AURAY, PONTIVY, PLOERMEL, REDON (permanences)



Une équipe de consultants-formateurs : experts de la création-reprise et du développement de l'entreprise.



(1) CVthèque BGE Morbihan – voir documents complémentaires



Par ailleurs l'équipe de direction assurera :

- **en lien avec les stagiaires**

L'analyse de la satisfaction des stagiaires

Le règlement de tout problème pouvant intervenir

- **en lien avec le financeur**

Le 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

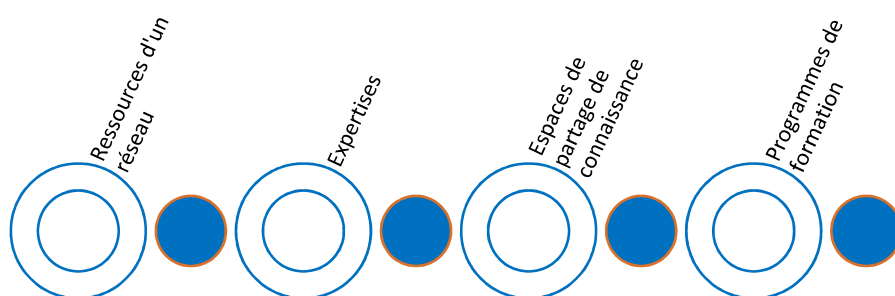
Le pilotage des équipes dédiées à la formation

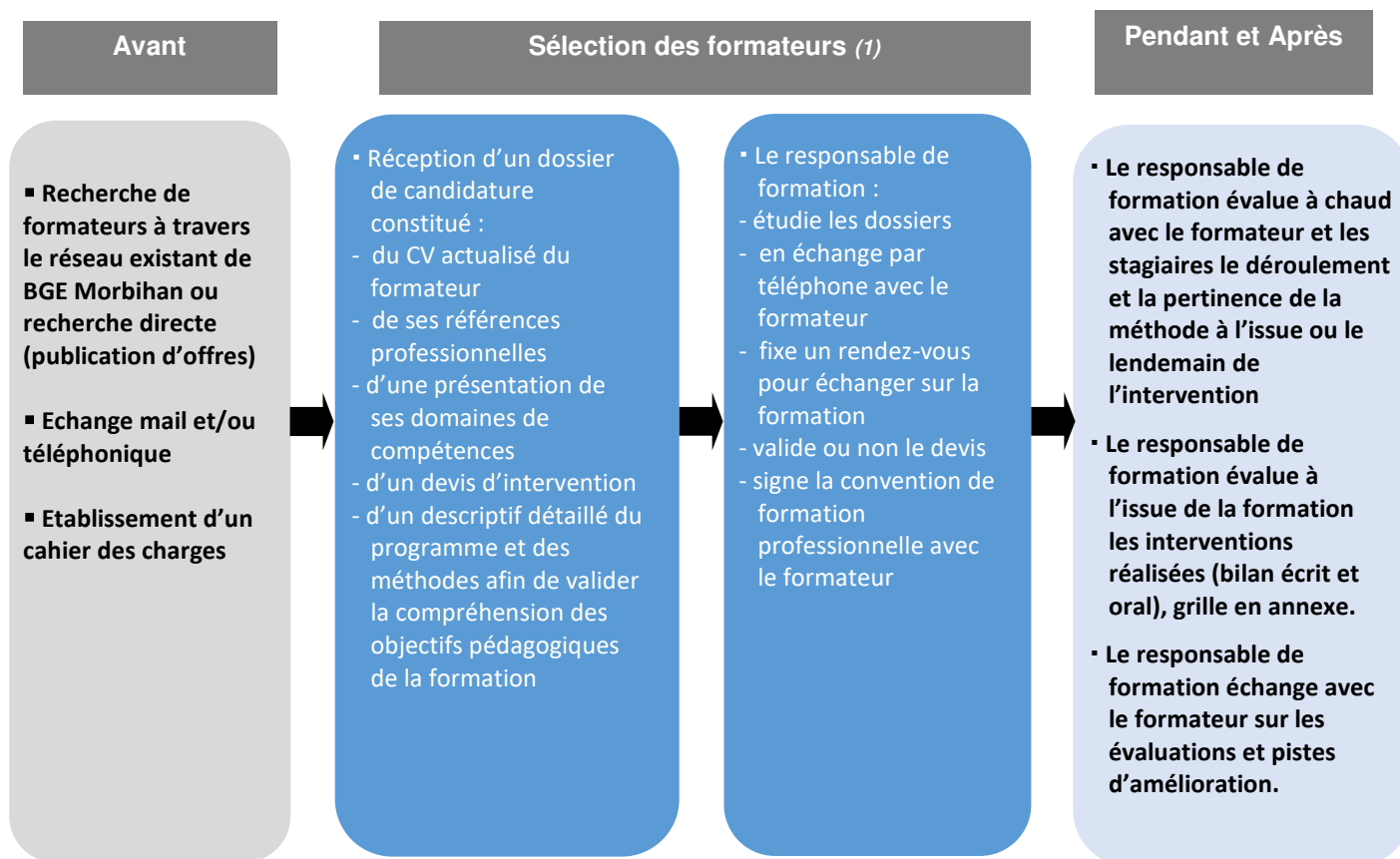
Une réunion de cadrage et de lancement : procédure, boîte à outils, ressources administratives

Des points hebdomadaires collectifs dédiés (pilotés par la Référente 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 (mentionnés 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





(1) CVthèque des formateurs externes – voir Documents complémentaires

2. L'organisation des BGE Bretonnes

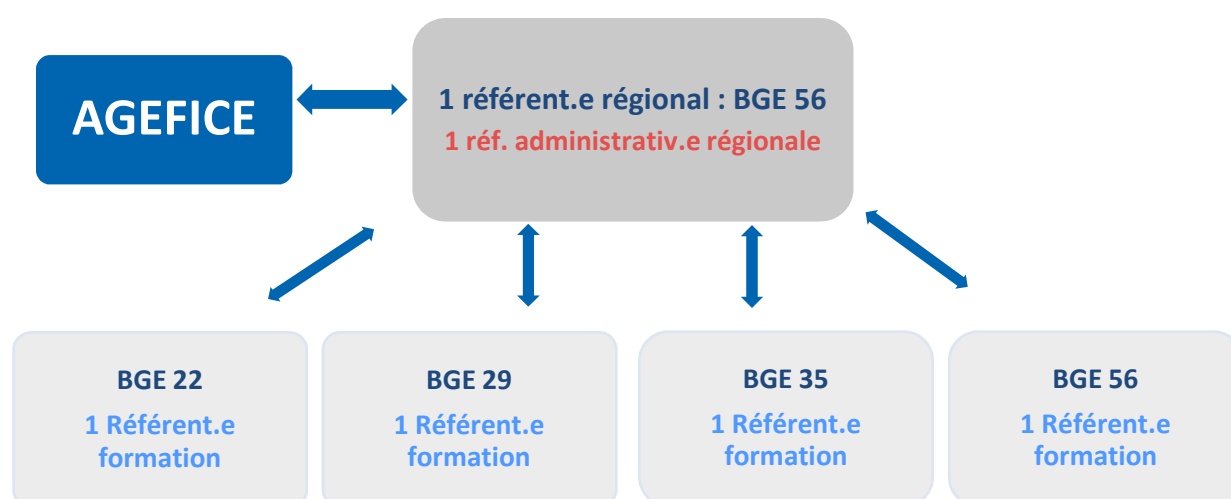
BGE Morbihan déploie l'action « Mallette du Dirigeant » sur toute la Bretagne.

BGE Bretagne c'est en 2018 :

- **3 385** parcours d'accompagnement débouchant sur un « business plan »
- **977** entreprises créées ou reprises
- **1 169** emplois créés
- **1 743** entreprises accompagnées dans leur développement
- **78%** des entreprises créées après un parcours BGE sont pérennes après 3 ans

Dans le cadre de l'action « Mallette du Dirigeant », BGE Morbihan va poursuivre sa collaboration 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.



CVthèques 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.

Le label qualité BGE est un engagement à l'égard des entrepreneurs que nous accompagnons et des partenaires qui nous soutiennent.

Tous les trois ans, chaque structure BGE est évaluée par un auditeur indépendant (certificat ICA ou IRCA) sur :

- Son projet stratégique
- La qualité de ses services
- L'appui au développement économique des territoires
- Les compétences des équipes
- La gestion et la pérennité de ses actions

BGE réseau est certifié ISO 9001.



(1) Attestation Label Qualité BGE réseau, disponible sur l'espace de candidature

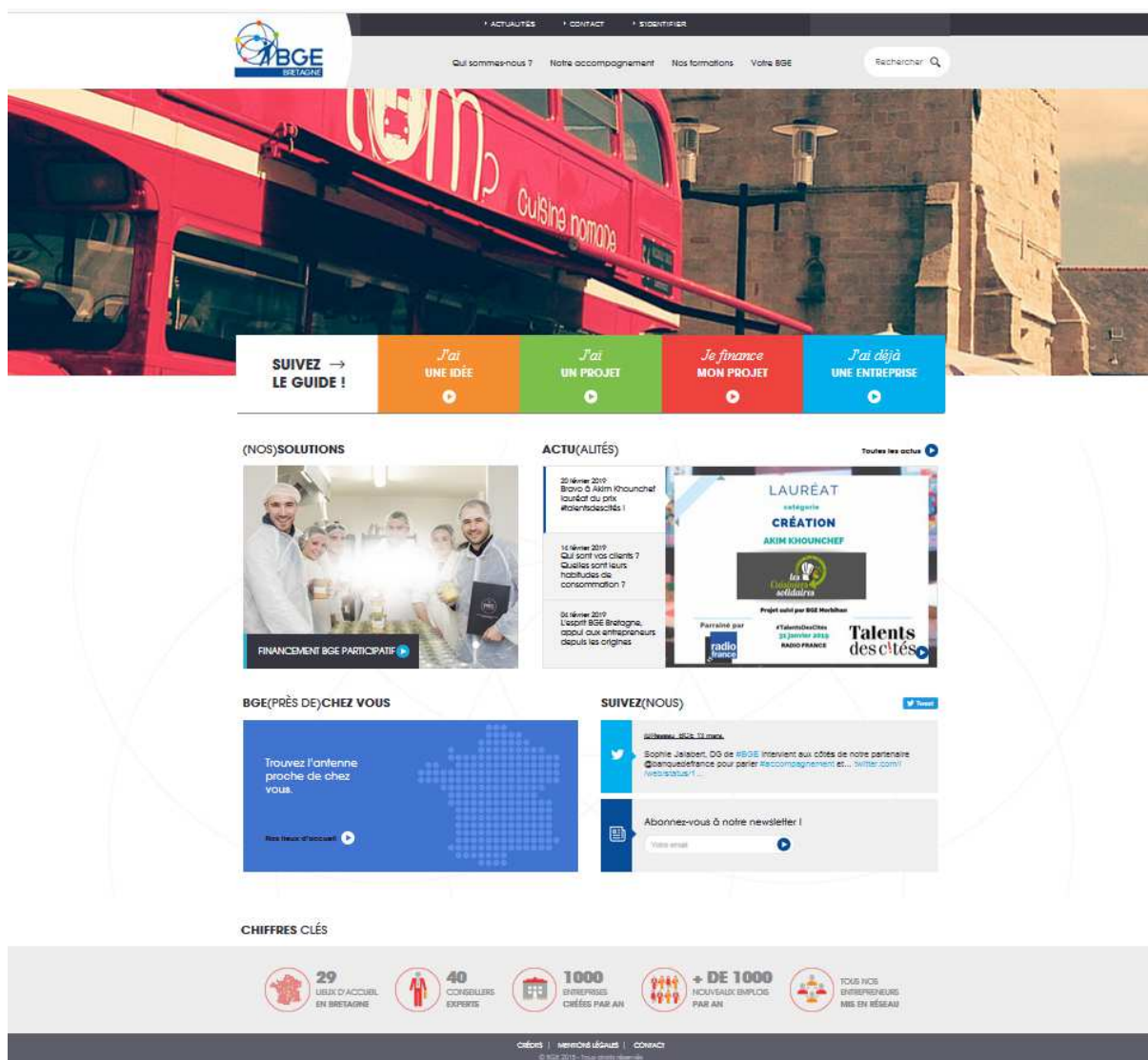


2.3 Une communication et une présence élargie à l'ensemble de la Bretagne

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

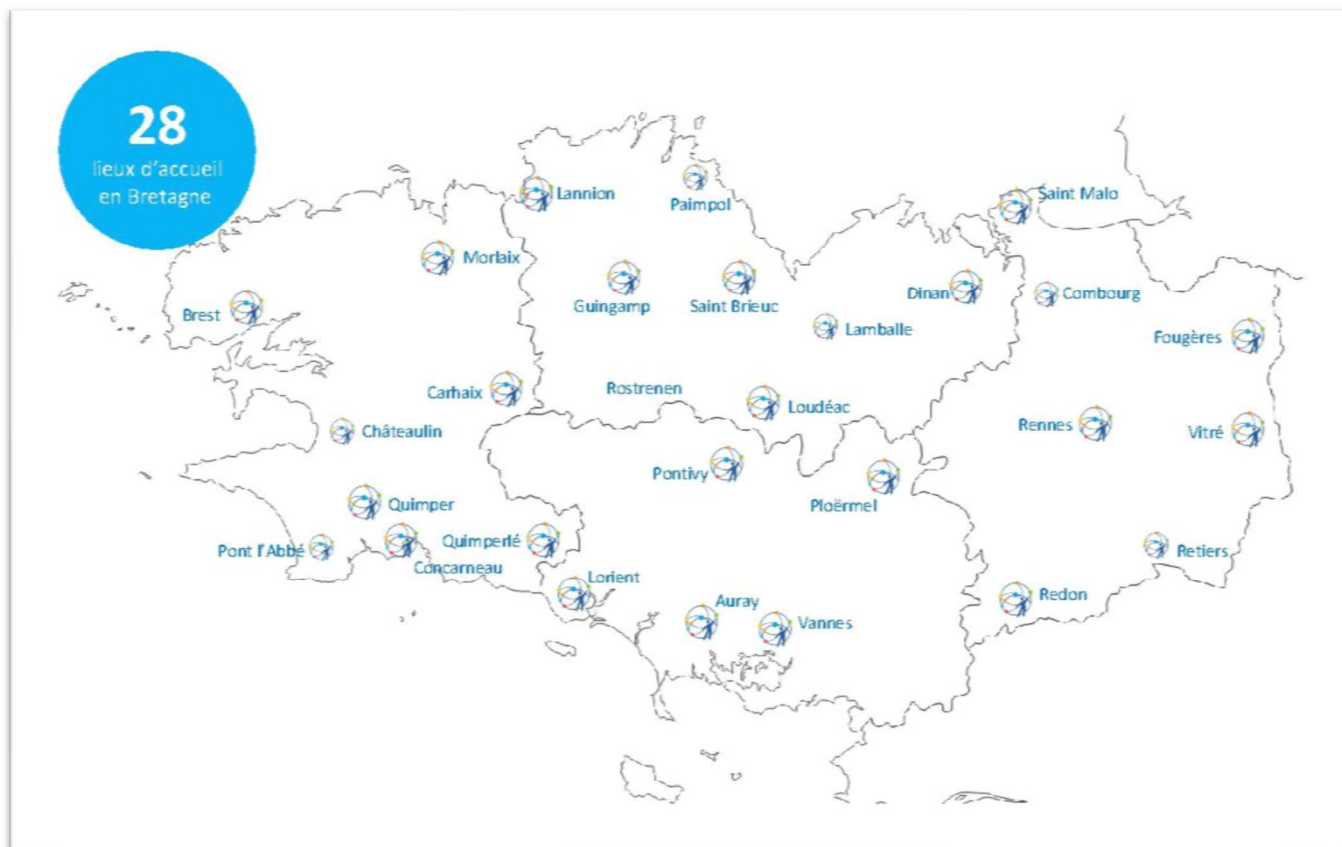
Ainsi nous pourrions proposer aux entrepreneurs un lieu d'accueil de proximité pour initier un parcours de formation individualisé.

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.



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.



Nos lieux d'accueils en Bretagne

2.5 Les 8 sites de formation équipés en Bretagne



2 sites sur le Morbihan

Nom de la responsable de formation

Agnès TOSTEN – Responsable antenne de Vannes et responsable pédagogique

Téléphone : 02 97 21 25 25

Courriel : atosten@bge-morbihan.com


SITE DE VANNES

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

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

SITE DE LORIENT

Adresse : 48 Boulevard Cosmao Dumaon – 56100 LORIENT

Téléphone : 02 97 21 25 25

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 (moblier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
1 Salle de formation 5 bureaux 1 accueil	25 m ²	12	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p> <p>Matériels : Ordinateurs : 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet Copieur : 1 Vidéo projecteur : 2, Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante Scanner, webcam... Accès Libre Internet Haut-Débit Logiciels dédiés Proche commodités</p>	<p>Moyens d'accès : possibilité de parking gratuit et ligne de bus à 50 m</p> <p>Gare en face Toilette</p> <p>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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> <p>Presse spécialisée et abonnements souscrits : Le journal des entreprises, AFE, Balise, Ouest France, Le Télégramme</p>




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 (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
3 salles de formation	50 m ²	16	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur	<p>Moyens d'accès 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>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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 ²	16	<p>Matériels : Ordinateurs : 10 PC portables, connexion fibre et réseau intranet Copieur : 1</p>	
12 bureaux	12 m ²		<p>Vidéo projecteur : 4 Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante</p>	
1 espace accueil			<p>Scanner, webcam... Accès Libre Internet Haut-Débit (fibre) Logiciels dédiés Proche commodités</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 ²	8	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur	<p>Moyens d'accès 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>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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 ²	1	<p>Matériels : Ordinateurs : 10 PC portables, connexion fibre et réseau intranet Copieur : 1</p> <p>Vidéo projecteur : 1 Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Libre Internet Haut-Débit (fibre)</p> <p>Logiciels dédiés</p> <p>Proche commodités</p>	
1 espace accueil	12 m ²			

SITE DE GUINGAMP

Adresse	Emergence Emploi 10 rue du 48 ^{ème} 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>Matériels : Ordinateurs portables mis à disposition, Copieur : 1</p> <p>Vidéo projecteur : 2 Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Internet Haut-Débit avec code WiFi</p> <p>Proche commodités</p>	<p>Moyens d'accès 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>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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>Matériels : Ordinateurs portables mis à disposition, Copieur : 1</p> <p>Vidéo projecteur : 2 Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante</p> <p>Scanner, webcam...</p> <p>Accès Internet Haut-Débit avec code WiFi</p> <p>Proche commodités</p>	<p><u>Moyens d'accès</u> Parking gratuit devant le bâtiment Arrêt de bus à proximité</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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 (mobilier, matériel informatique, ...) dédiés à la prestation	Divers
2 salles de formation	50 m ² 14 m ²	16 10	Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur	<p>Moyens d'accès 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>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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>
5 bureaux			 <p>Matériels : Ordinateurs : 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet Copieur : 1 Vidéo projecteur : 2 Téléphone : 1 + dans tous les bureaux Imprimante Scanner, webcam... Accès Libre Internet Haut-Débit Logiciels dédiés Proche commodités</p>	
1 espace accueil				

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 ²	16	<p>Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau) avec vidéoprojecteur</p>  <p>Matériels : Ordinateurs : 10 PC portables, connexion ADSL et réseau intranet Vidéo projecteur : 1 Téléphone - 1 + dans tous les bureaux Imprimante /photocopieur Accès Libre Internet Haut-Débit Logiciels dédiés</p> <p>Proche commodités</p>	<p>Moyens d'accès : Parking gratuit devant le bâtiment Arrêt de bus à 200 mètres</p> <p>Accès PMR et toilette pour personnes handicapées</p> <p>Ressources documentaires Annuaire d'entreprise : Kompass.com infobilan.fr Société.com Pagespro.com Pages jaunes Guide des entreprises de l'agglomération</p> <p>Documentation sur la création d'entreprise et autres : 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>

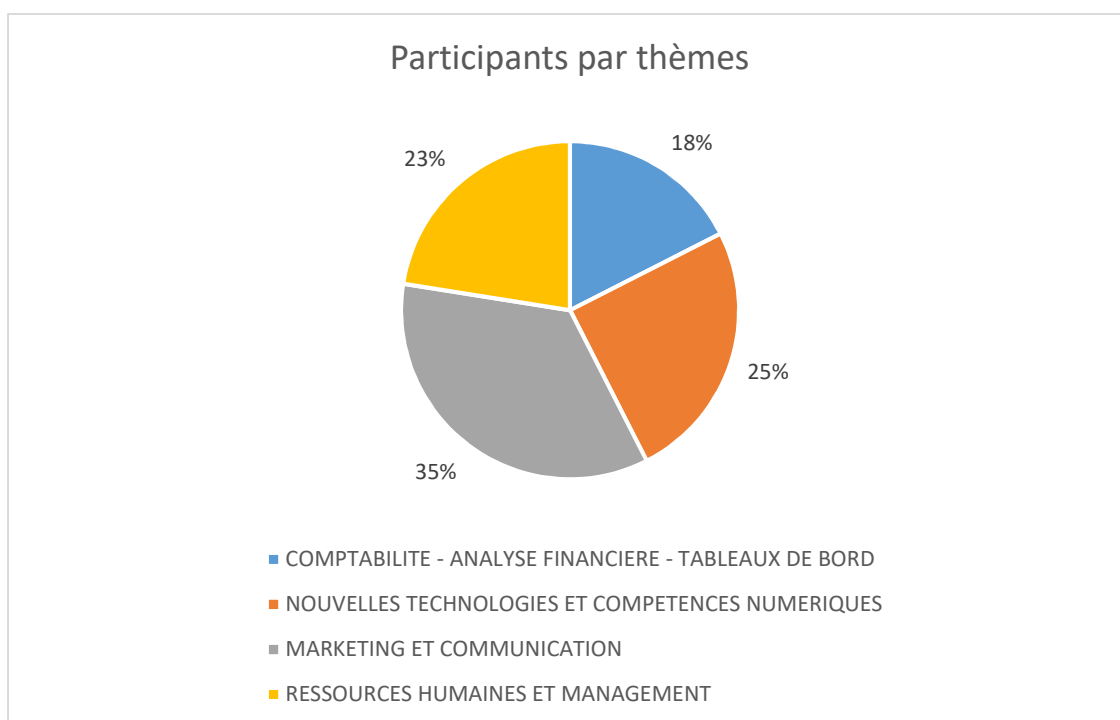
3. Bilan de l'action « Mallette du Dirigeant »

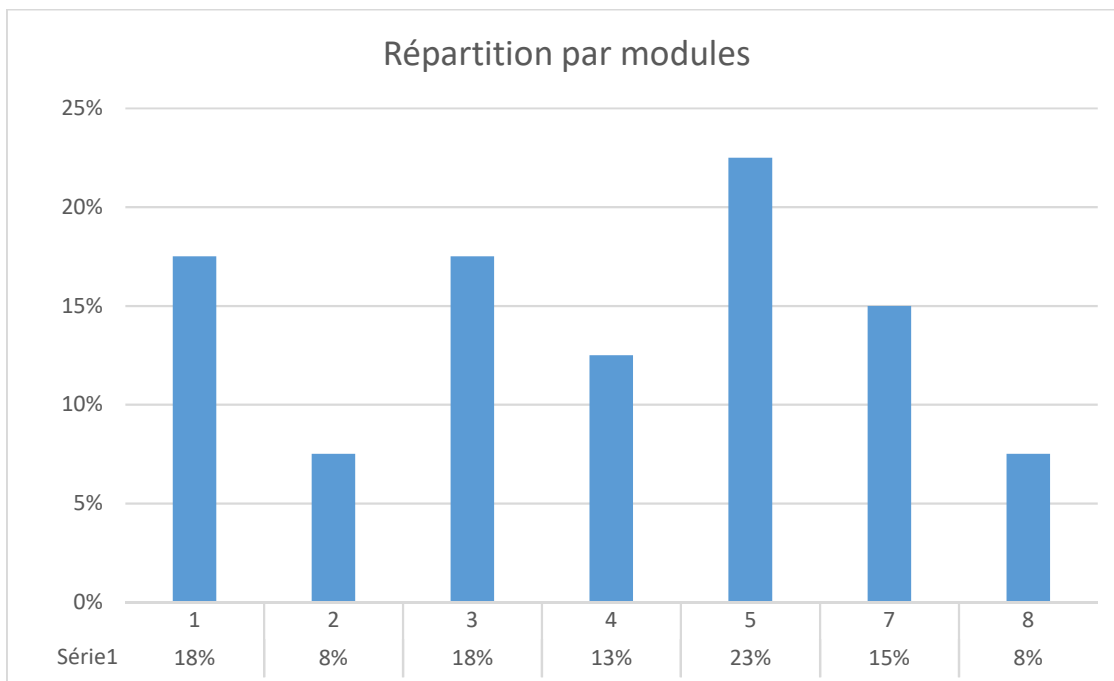
A ce jour, BGE Morbihan a formé 40 stagiaires.



Dirigeants ayant suivi la formation Marketing et relations clients en février 2018 à Vannes

D'un point de vue qualitatif, nous avons analysé les évaluations des stagiaires ayant suivi une formation sur l'année 2018.





Mallette du Dirigeant 2018
COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD
Module 1 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière 18%
NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES
Module 2 : Digitaliser son entreprise
Module 3 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires 18%
MARKETING ET COMMUNICATION
Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente (4j)
Module 5 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web 23%
RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT
Module 6 : Recrutement, Intégration, Droit du travail
Module 7 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint
Module 8 : Rédiger des contrats en toute assurance
DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES
Module 9 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien

Le numérique, la communication et la gestion économique et financière ont été les thèmes les plus demandés.

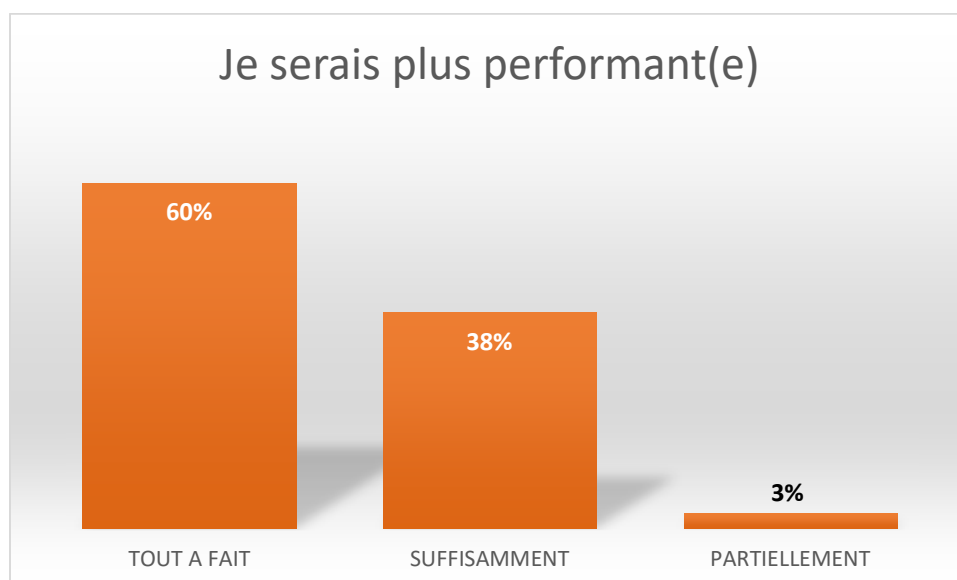
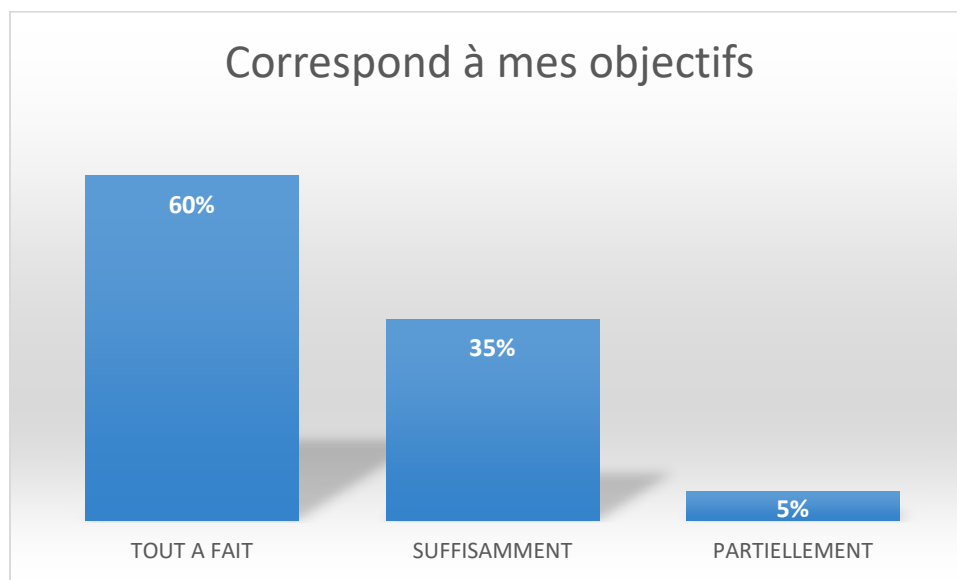
Les dirigeants ayant participé à nos formations sont essentiellement des dirigeants de TPE.

Vendre et communiquer nécessite des compétences souvent peu maîtrisées par ces derniers. Le numérique continue sa progression notamment dans le domaine de la communication (module5).

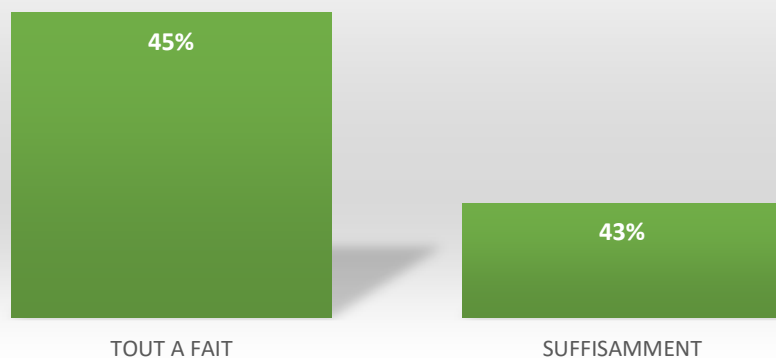
Le dispositif s'adressant à de jeunes entreprises, beaucoup sont en microentreprise, la comptabilité et la gestion est une compétence essentielle car souvent le dirigeant n'est pas accompagné par un cabinet comptable.

Faute d'inscriptions suffisantes nous n'avons pu maintenir les formations sur les thèmes du recrutement et de la RSE. Les TPE ciblées sont encore peu sensibilisées à ces thèmes, nous devrions élargir notre action d'informations sur des tailles d'entreprise plus importantes en 2019.

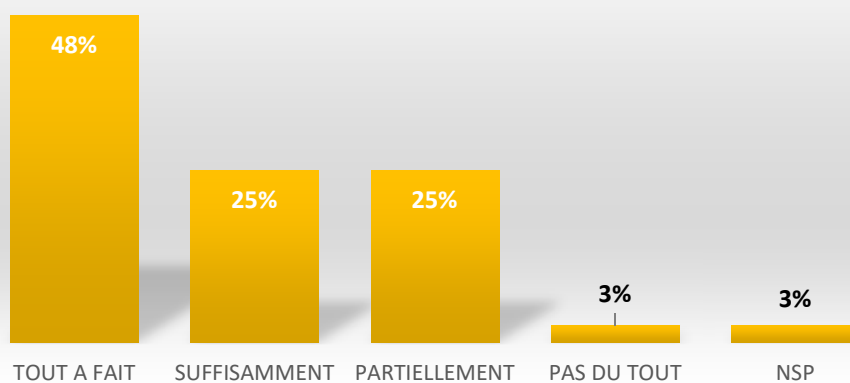
Les éléments suivants attestent de l'efficacité des formations pour progresser dans leur métier d'entrepreneur(se).



Des supports et une pédagogie de qualité



Je vais transférer mes compétences à d'autres personnes



Synthèse des commentaires libres :

- En majorité, les stagiaires ont apprécié la qualité des contenus et des formateurs (maitrise du sujet, bonne pédagogie)
- La richesse des échanges avec le groupe et le formateur, les échanges d'expériences sont aussi très formateurs
- Conserver un nombre limité de stagiaires permet d'avoir une pédagogie individualisée
- Fractionner la formation sur 4 semaines permet d'adapter son emploi du temps et de s'approprier les contenus d'une semaine à l'autre.

Actions de communication mises en place en 2018

Des actions auprès des dirigeants accompagnés par les BGE Bretonnes :

- diffusion d'un *catalogue (1)* via nos réseaux Facebook et diffusés par les conseillers
- 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 détecté des besoins

Des actions auprès de nos prescripteurs :

- plus de 100 partenaires informés de l'opération via une campagne d'emailing et des rencontres terrains : Réseaux bancaires, assurance, experts comptables, technopoles, Communautés de communes, CJD (Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprises), Femmes de Bretagne, les réseaux et club de dirigeants, nos partenaires en accompagnement, Bretagne Active, les plates formes d'Initiative, l'ADIE, EGEE.....)
- une campagne d'emailing ciblant les associations de commerçants des villes bretonnes de plus de 10 000 habitants

Suite à notre mobilisation, les actions visant **directement** les dirigeants se sont avérées être les plus efficaces. Pour 2019, nous avons l'objectif de continuer et renforcer nos démarches terrain en allant à la rencontre des dirigeants physiquement et en prenant contact également avec les réseaux de proximité. Les événements regroupant ces réseaux sont organisés tous les ans, l'objectif est d'aller à leur rencontre afin de les informer, une intervention lors de leur réunion hebdomadaire ou mensuelle leur sera proposée pour rencontrer les dirigeant.e.s .



Chaque année, les réseaux d'entreprises des territoires bretons se réunissent et présentent leurs actions auprès des entrepreneur.e.s de leur secteur géographique, un moment fort de rencontres et d'échanges. Ce type d'évènement est important pour promouvoir l'opération « Mallette du Dirigeant »

(1) Catalogue formations 2018 – voir Documents complémentaires



4. Objectifs généraux de l'action

Les objectifs de la prestation sont de proposer une « Mallette du Dirigeant » (kit de formations pré-packagé) sur 6 thèmes spécifiques :

Comptabilité – Analyse financière – Tableaux de bord
Nouvelles technologies et compétences numériques
Marketing et communication
Ressources humaines et management
Développement durable et Responsabilité sociale des entreprises
Autoentrepreneuriat

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 le public jeune, 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)

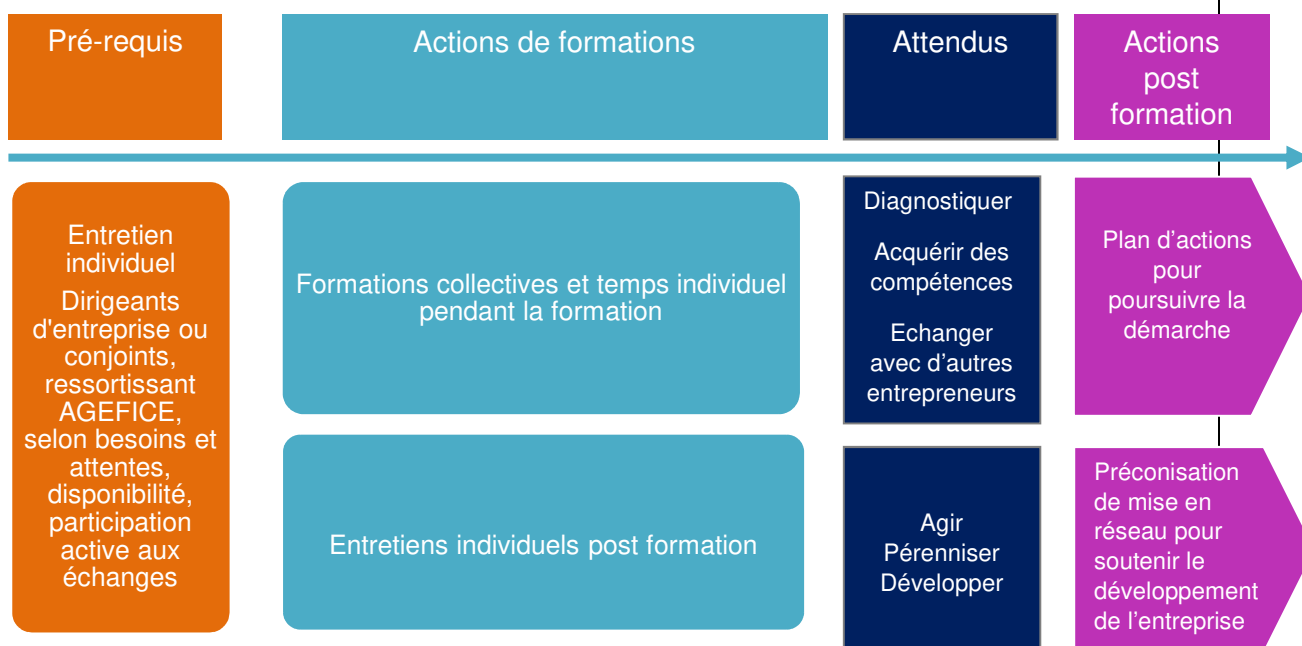
Déroulement :

Phase de positionnement : **accueil individuel** permettant d'identifier les besoins et les attentes de chacun des stagiaires et de valider les prérequis (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 dirigeant 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, du fonctionnement et du développement d'une micro entreprise ;

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'issu 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**

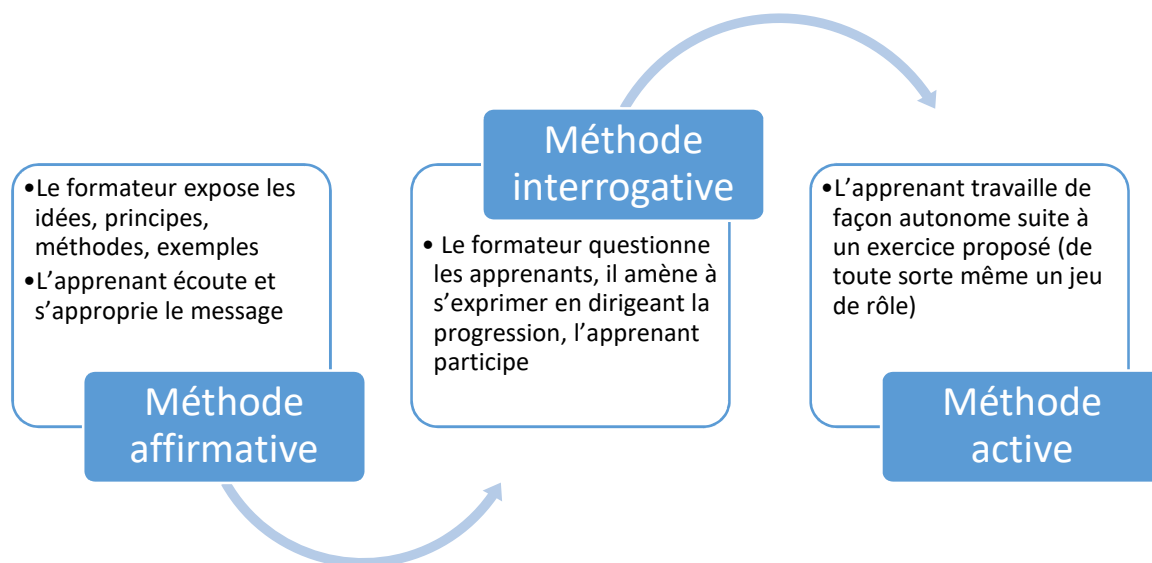
5.2 Formation en présentiel

7h de formation par jour, hors entretien de positionnement et entretiens individuels en intersession et post formation

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 10

Une pédagogie variée pour garantir l'acquisition de compétences

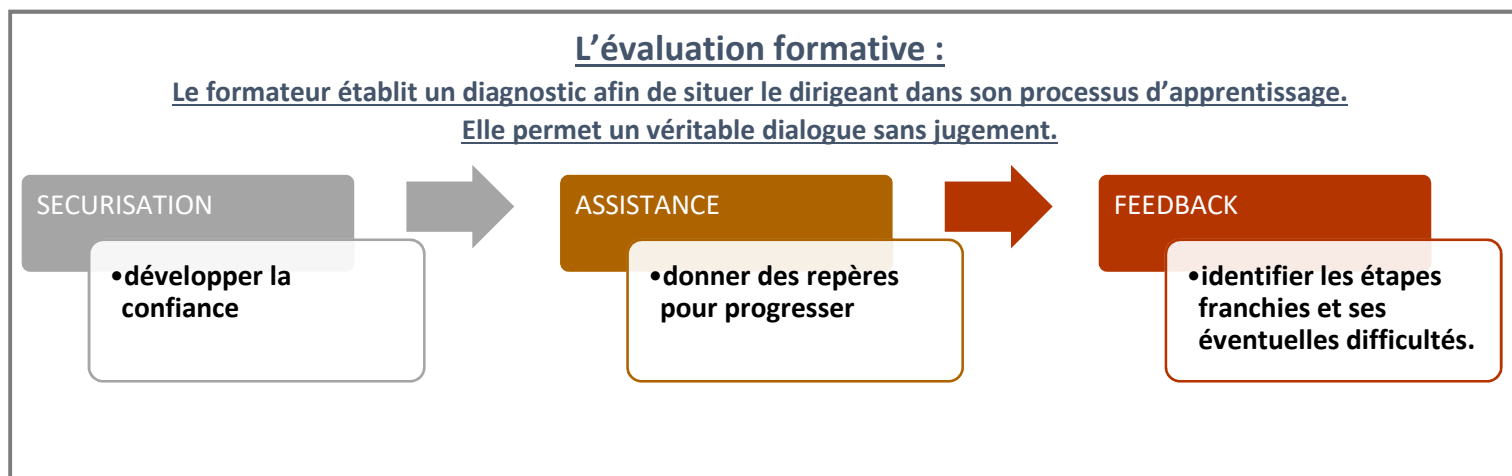


Un maximum d'une journée de formation par semaine sera programmé. Entre chaque journée, l'apprenant pourra contacter son référent rencontré en entretien de positionnement et, au besoin, solliciter un entretien à distance ou en présentiel en intersession.

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.



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. (1)



(1) Modèle d'attestation de compétences – voir Documents complémentaires

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

6.2 Les axes thématiques

Pour l'année 2019, six 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
- Autoentrepreneuriat

6.2 Les modules proposés

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

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

- sur les fondamentaux
- d'approfondissement

Chaque demandeur peut choisir librement les modules qu'il souhaite suivre parmi ceux présentés dans les différentes thématiques, à concurrence de 140 h (soit un maximum de 20 jours de formation).

Mallette du Dirigeant 2019
COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD
Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et de graphiques (2 j)
Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2 j)
NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES
Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2 j)
Module 4 : Digitaliser son entreprise (3 j)
Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (3 j)
Module 6 : Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux, e-réputation (2 j)
Module 7 : Protection des données -RGPD (1 j)
MARKETING ET COMMUNICATION
Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données (2 j)
Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4 j)
Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3 j)
RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT
Module 11 : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4 j)
Module 12 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (2 j)
Module 13 : Réinterroger son statut juridique (1 j)
Module 14 : Rédiger des contrats en toute assurance (4 j)
DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES
Module 15 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4 j)
AUTOENTREPRENEURIAT
Module 16 : Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise (2 j)
Module 17 : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise (1 j)

Objectifs et détail des programmes par module

COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD

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

Objectifs :

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

Programme :

Prendre ses marques

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

Concevoir, mettre en forme et imprimer un tableau simple

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

Se familiariser avec les formules et fonctions

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

Illustrer les chiffres avec des graphiques

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

Organiser feuilles et classeurs

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

Mise en place de tableaux de bord

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

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

Objectifs :

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

Programme :

Les fondamentaux de la comptabilité générale

- Comprendre la logique comptable
- Notion d'exploitation : charges, produits

- La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre
- Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe

Lire et analyser un bilan et un compte de résultat

- Lire et interpréter le bilan
- Les rubriques de l'actif o Les rubriques du passif
- Le bilan : fonction patrimoniale
- Le bilan : les annexes
- Le bilan : fonction trésorerie
- Lire et interpréter le 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
- Élaborer 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

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

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

Objectifs :

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

Programme :

Comprendre les concepts de base

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

Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation

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

Découvrir internet et naviguer sur le Web

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

Utiliser sa messagerie électronique

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

Module 4 : Digitaliser son entreprise (3 jours)

Objectifs :

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

Programme :

Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

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

Simplifier mon organisation interne

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

Les solutions Open Source

- Notions et définitions, différents types de licence
- Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource
- Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- Les Outils pour la Gestion d'Entreprise : Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting), Les solutions GED et Enterprise Content Management, 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 ? 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 le système d'information de son entreprise
- Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire

Sécuriser mes solutions digitales

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

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

Introduction à internet

- Vocabulaire spécifique à Internet
- Types de sites internet
- Recherches efficaces sur Internet, Les différents types de moteurs et Annuaire 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

- 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
 - o 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

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

Objectifs :

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

Programme :

Identifier les nouveaux usages du Digital

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

Panorama des médias sociaux

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

Utiliser les réseaux et les médias sociaux

- Facebook :
 - o Les différents formats : profil, page, groupe
 - o Quelle utilisation pour son entreprise ?

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

L'e-reputation et la veille en ligne

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

- Situations de crise et possibilités d'intervention

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

Objectifs :

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

Programme :

Comprendre le RGPD

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

Comprendre les nouveaux principes de protection des données

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

Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité

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

MARKETING ET COMMUNICATION

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

Objectifs :

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

Programme :

Fondamentaux du marketing

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

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

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

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

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

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

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

Du fichier clients au CRM

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

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

Objectifs :

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

Programme :

La relation client

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

- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
 - o Définir sa cible de prospects
 - o Constituer son fichier prospects
 - o Fixer ses objectifs de prospection
 - o Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - o Savoir se présenter et susciter l'intérêt
 - o Savoir franchir le barrage du secrétariat
 - o Développer une écoute active
 - o Détecter les besoins du prospect
 - o Rédiger son scénario téléphonique**
 - o Se préparer aux objections des prospects**

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - o Le timing de l'entretien
 - o Les intérêts communs
 - o La posture et le déroulement de l'entretien
 - o Se préparer à répondre aux principales objections
 - o La conclusion

- Les éléments en jeu en négociation
 - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - o Les attitudes relationnelles
 - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - o Les pièges de l'argumentation

- Basculer sur la vente
 - o Développer un argumentaire commercial
 - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

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

- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - 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
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

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

Objectifs :

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

Programme :

Les fondamentaux de la communication

- Définir ses objectifs et son message
 - o Quelles cibles atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
 - o Dans quel but ? 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

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

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

Objectifs :

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

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 clefs à respecter

Module 12 : Protection sociale de l'entrepreneur et de son conjoint (4 jours)

Objectifs :

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

Programme :

Protection sociale du chef d'entreprise

- L'organisation de la protection sociale obligatoire des indépendants
 - o Être informé des démarches liées au changement de statut social
 - o Connaître ses droits en termes de prestations familiales et prestations maladie
- Préparer sa retraite

- o Comprendre le fonctionnement de la retraite obligatoire
- o Prévoir une retraite facultative
- Calculer les cotisations sociales obligatoires
 - o Apprendre les bases de calcul des cotisations sociales
 - o Visualiser un échéancier des cotisations sociales
 - o Connaître les exonérations de charges sociales
- La complémentaire santé
 - o Pourquoi faut-il une complémentaire santé, une protection arrêt de travail ?
 - o Quelles questions poser pour faire le bon choix ?
 - o Le management et la fin de la relation
 - o Les différents modes de management
 - o Les obligations de l'employeur
 - o Le statut du conjoint

Entrepreneurs, les risques que vous 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

Module 13 : Réinterroger son statut juridique (1j)

Objectifs :

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

Programme :

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

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

Objectifs :

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

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 15 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4 jours)

Objectifs :

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

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

AUTOENTREPRENARIAT

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

Objectifs :

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

Programme :

Introduction au régime de la micro-entreprise

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

- L'inscription obligatoire au RC, comment faire ?

Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise

- Suivi des obligations de l'autoentrepreneur
 - o Le parcours social et fiscal du créateur d'entreprise : la limite de CA réalisable les taux de cotisation la notion d'achat revente et de prestation de service la notion de prorata temporis la gestion de la TVA
- Tenue de la comptabilité de son autoentreprise
 - o Apprendre à faire des factures conformes
- Organisations administratives
 - o Savoir tenir ses responsabilités de déclaration
 - o Télédéclaration du CA et paiement des cotisations sociales
- Déclaration des revenus, comment payer ses impôts (prélèvement libératoire) et prélèvement source : comprendre comment le fonctionnement et savoir faire le bon choix
- Comprendre comment protéger ses clients et soi-même par la mise en place d'un contrat
- Suivi de l'activité, tableaux de suivi de l'activité chiffrée : tableau de trésorerie pour piloter au quotidien
- Comprendre l'importance de s'assurer
 - o Ma santé : le rôle d'une mutuelle à quoi sert la prévoyance complémentaire
 - o Mon activité : Comment fonctionne une responsabilité civile professionnelle comprendre le rôle d'un cabinet de contentieux Définition de la protection juridique et de l'assistance juridique Comprendre l'obligation d'avoir un médiateur si l'on travaille avec les particuliers Comprendre comment fonctionne la loi Macron et la protection de mon patrimoine
- Maîtrise des comptes en lignes servant à l'administration de l'entreprise : compte SSI, compte autoentrepreneur, compte pour la CFE, compte CPF, ...

Bien équiper son entreprise

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

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

Objectifs :

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

Programme :

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

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

Comprendre pourquoi et comment anticiper la sortie du régime autoentreprise

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

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 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)



(1) Dossier de positionnement – voir Documents complémentaires

Engagement BGE



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



Téléphone & Email Contact Unique

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



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

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



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

7.2 Le conseiller formateur BGE : Une politique de formation continue

Engagement BGE

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



Depuis 2018, 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** fixés pour 2019.

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.