COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD

Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques

(2 jours)

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'affaires
- Concevoir ses tableaux de bord de suivi d'activité

COMPTABILITE - ANALYSE FINANCIERE - TABLEAUX DE BORD

Module 2 - Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière

(2 jours)

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
- Evaluer 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
    - 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
- Elaborer son plan de trésorerie
- Gérer son plan de trésorerie
- Les possibilités de négociation avec son banquier

Les fondamentaux du contrôle de gestion

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

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

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

(2 jours)

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
    - FTP
    - Autres
- Recherches efficaces sur Internet
- Les différents types de moteurs et annuaires de recherche généralistes

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

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 ?
  - 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 Entreprises Content Management
  - Les solutions de Partage de Documents

- Recherche 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 coordonées 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 affiché 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

-

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

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

(3 jours)

Objectifs :

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

Programme :

Introduction à internet

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

Avant de créer son site

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

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

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

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.

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

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

(2 jours)

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 :
  - Les différents formats : profil, page, groupe
  - Quelle utilisation pour son entreprise ?
  - Le Edge Rank de Facebook
  - La publicité sur Facebook
- Instagram :
  - Fonctionnement et spécificités
  - Quelle utilisation pour son entreprise ?
  - Créer une publication efficace et choisir ses hashtags
- Twitter :
  - Fonctionnalités et usages
  - Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers, ...
  - Intérêt pour son entreprise ?

- Organiser les contenus
- Structurer la navigation
- Concevoir les pages
- Appliquer une charte graphique
- Préparer et intégrer les images
- Insérer des liens hypertextes

- Compléter et enrichir le site web
  - Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins.
  - Améliorer l'interface utilisateur.
  - Ajouter des fonctionnalités de réseau social
  - Gérer la traduction du site
  - Modification simple du thème fourni avec le langage de mise en forme CSS
  - Création d'une page de contenu dynamique

- Sécuriser et manipuler le site
  - Limiter l'accès du site pendant les travaux
  - Déplacer le site d'un serveur à l'autre
  - Sauvegarde et restauration de la base de données
  - Création d'un Intranet
- Administrer le site à plusieurs
  - Créer des utilisateurs
  - Gérer 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

oo

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET COMPETENCES NUMERIQUES

Module 7 : Protection des données personnelles - RGPD

(1 jour)

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
- Les actions à prévoir pour mettre en oeuvre le plan d'actions

- Linkedin et Slideshare :
    - Usages professionnels individuels : comment optimiser son profil ?
    - Intérêt et usages pour son entreprise ?
    - 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, personnal branding et e-reputation
- L'importance du moteur de recherche
- Mettre en place un dispositif de veille
    - Se créer une identité numérique & la valoriser
    - Veille
    - Effacer ses traces
    - Se renseigner sur ses interlocuteurs
- Situations de crise et possibilités d'intervention

MARKETING ET COMMUNICATION

Module 8 : Fondamentaux du Marketing, exploiter une base de données clients

(2 jours)

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

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 performances pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

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

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

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

Du fichier clients au CRM

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

MARKETING ET COMMUNICATION

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente

(4 jours)

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

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

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

Entretien de négociation

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

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

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

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

MARKETING ET COMMUNICATION

Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le web

(3 jours)

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
  - Quelles cible atteindre ? Objectifs marketing et commerciaux
  - Dans quel but ? Ventes, image, conquête, différenciation, fidélisation
  - Pour délivrer quel message ?
  - Quels sont les points forts et le caractère distinctif de mon entreprise ?

- Quelles documentations pour quelles cibles ?
  - Print, Web et Digital selon ses objectifs
- Les documentations Print
  - Avantages, inconvénients, limites
  - Les points à surveiller : la typologie, la mise en page, la psychologie des formes et des couleurs
  - Le vocabulaire graphique et les termes techniques des interlocuteurs de la chaîne graphiqu
  - Brochure commerciale et plaquette publicitaire : trouver le juste équilibre entre image institutionnelle et promotion des produits ou services
  - Choix des visuels, témoignages et citations : le cadre règlementaire
- Les documentaires Web et Digitales
  - Avantages, inconvénients, limites
  - Evolution vers la digitalisation des supports : cas des tablettes et des écrans
  - Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes
  - Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du Web et des outils de consultation (tablettes, smartphones)
  - Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo
  - Règles de déontologie sur le Web et les médias sociaux

- Rédiger les textes
  - S'approprier et appliquer les règles de la communication écrite
  - Apprendre à écrire court
  - Créer des niveaux de lecture
  - Mettre en valeur le texte
- Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital
  - Argumenter en <<bénéfices clients>>
  - Choix des messages : se distinguer de la concurrence

Concevoir votre infolettre (newsletter)

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

RESOURCES 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

Programme :

Fondamentaux et base du droit du travail

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

- Obligations légales
  - Affichage,
  - Registre (s),
  - Représentation du personnel,
  - Règlement intérieur
- Utilité de certains outils (le règlement intérieur)

Procéder à son 1er recrutement

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

Offre et sélection des candidatures

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

Entretien et intégration

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

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

- Rédiger le contrat durée indéterminée en évitant les erreurs
    - Respecter les clauses obligatoires
    - Rédiger avec soin les clauses de souplesse : mobilité géographique ; objectifs ; télétravail
    - Maîtriser les clauses sensibles telles : non-concurrence, dédit formation
    - Gérer la période d'essai avec vigilance
- Rédiger et gérer les contrats à temps partiel depuis la Loi de sécurisation de l'Emploi
    - Insérer les clauses obligatoires (horaires, répartition…)
    - Modifier la répartition des horaires à temps partiel
- Modifier le contrat de travail : souplesse et contraintes des avenants
    - Distinguer modifications du contrat ou des conditions d'exécution du contrat
    - Modifier le lieu de travail, la qualification, la rémunération
    - Mettre en oeuvre une période de mobilité volontaire externe sécurisée
    - Respecter les procédures et rédiger les avenants
    - Tirer les conséquences du refus du salarié
- Conclure et gérer le CDD et le contrat d'intérim en toute sécurité juridique
    - Utiliser les motifs et les durées en toute légalité
    - Tenir compte de la surcotisation chômage en cas de CDD courts
    - Renouveler ou enchaîner les CDD/intérim
    - Gérer au quotidien des intérimaires ou CDD et la fin de contrat
    - Se prémunir des risques de requalification
- Fixer et évaluer les objectifs dans le respect du contrat de travail
- Veiller au respect des responsabilités d'employeur en matière de santé au travail
- Manager sans harceler ni discriminer
- Exercer le pouvoir disciplinaire et sanctionner les comportements fautifs
- Gérer les ruptures du contrat de travail
    - Connaître les différents modes de départs possibles (démission, licenciement, rupture conventionnelle) et leurs conséquences
    - Connaître les règles et procédures à respecter

Conduire les entretiens professionnels

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

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
- Etablir une stratégie écoresponsable
- Sélectionner les bons partenaires

Programme :

Les fondamentaux du développement durable

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

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

Améliorer la performance énergétique de son entreprise

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

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

- Les principales notions à acquérir pour réaliser :
    - Le bilan carbone de son entreprise

- Le bilan des gaz à effet de serre (BEGES) de son entreprise

- Lire et exploiter un bilan carbone, chercher les pistes d'amélioration
- Le plan de mobilité : de l'obligation à l'opportunité
- La notion de cycle de vie du produit
- Principes et méthodes 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 :
  - Modifier ses comportements
  - Les éco-gestes
- S'y retrouver dans les logos, les labels et certifications

AUTOENTREPRENARIAT

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

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
    - 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
    - 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
    - Apprendre à faire des factures conformes
- Organisations administratives
    - Savoir tenir ses responsabilités de déclaration
    - Télédéclaration du CA et paiement des cotisations sociales
- Déclaration des revenus, comment payer ses impôts (prélèvement libératoire) et prélèvement à la source : comprendre comment le fonctionnement et savoir faire le bon choix
- Comprendre comment protéger ses clients et soi-même par la mise en place d'un contrat
- Suivi de l'activité, tableaux de suivi de l'activité chiffrée : tableau de trésorerie pour piloter au quotidien
- Comprendre l'importance de s'assurer
    - Ma santé :
        - le rôle d'une mutuelle
        - à quoi sert la prévoyance complémentaire
    - 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 (avantages inconvénient compte pro / particulier / banque en ligne)
- Comprendre comment emprunter avec une banque quand on est autoentrepreneur. Savoir quels documents présenter

AUTOENTREPRENARIAT

Module 17 : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise

(1 jour)

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
- Etablissement 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, ...