

**BM Formation**

Accélérateur de compétences...

## Proposition Pédagogique et Financière

# Malette du dirigeant

*Kits de formations pré-packagés*

*Action exceptionnelle de l'AGEFICE*

### Votre contact

**Date** : le 18 mars 2019

**SAS - BM Formation**

5 rue de Conflans-94220 Charenton

Fixe/Fax: 0156290602

Siret: 49365427100029 Ape: 8559A



**BM FORMATION**  
Accélérateur de compétences...

**Maurice BETTAN**

Directeur Général

5, rue de Conflans  
94220 Charenton-le-Pont

Mobile: 06 60 47 56 60

Fixe/Fax: 01 56 29 06 02

Email: mbettan@bmformation.fr

Web: www.bmformation.fr

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>BM Formation en quelques mots.....</b>	<b>4</b>
1.1	Identification de l'organisme .....	4
1.2	Les valeurs de BM Formation .....	4
1.3	Nos domaines de compétences.....	5
1.4	Les dispositifs pédagogiques de BM Formation.....	6
1.5	Nos certifications et Labels .....	6
1.5.1	Qualification ISQ OPQF .....	6
1.5.2	Datadock .....	7
1.5.3	Défi métier et Dokelio .....	7
1.5.4	Pôle Emploi .....	7
1.5.5	Nos agréments.....	7
1.6	Effectif et ressources pédagogiques.....	8
1.6.1	Effectif .....	8
1.6.2	Ressources pédagogiques .....	8
1.7	Nos locaux.....	10
1.8	Plan d'accès .....	11
1.9	Notre engagement éco-responsable.....	11
1.10	Nos atouts .....	12
1.11	Typologie de nos clients .....	13
1.11.1	Répartition géographique de nos clients en Ile de France .....	13
1.11.2	Répartition par type de client .....	14
1.12	Nos références clients .....	15
<b>2</b>	<b>Description de la prestation demandée .....</b>	<b>16</b>
2.1	Le Contexte .....	16
2.2	Principes généraux de la demande .....	16
2.3	Le Tableau de synthèse de la demande .....	17
<b>3</b>	<b>Nos Methodes et moyens pedagogiques.....</b>	<b>19</b>
3.1	Validation de notre proposition .....	19
3.2	Prise en compte d'une demande de formation.....	19
3.3	Convocation à une formation .....	20
3.4	Le déroulé de la formation .....	20
3.5	L'approche pédagogique d'animation .....	20
3.6	Le matériel pédagogique utilisé .....	22
3.7	Le support de cours.....	23
3.8	Les documents administratifs .....	23
3.9	Evaluations de la formation .....	23
3.10	Bilan de fin de session.....	24
3.11	Questionnaire à « froid » .....	24
3.12	Bilans Trimestriel et Annuel .....	24
3.13	Le Lieu des formations .....	24
3.14	Le SAV de la formation.....	25
<b>4</b>	<b>CV des intervenants .....</b>	<b>26</b>
4.1	CV Jeanne BRETTE : Consultante/Formatrice en RSE/RSO .....	27
4.2	CV Sandrine CAFFIN : Consultante/Formatrice en Gestion-Finance.....	29
4.3	CV Frédéric HATLAS : Consultant/formateur outils web .....	31
4.4	CV Philippe MADY : Formateur outils bureautiques.....	33
4.5	CV Robert NEMOZ : Consultant/formateur Commerce&Vente .....	35
4.6	CV Michael ZARKA : Consultant/formateur Techniques Marketing.....	37

<b>5 Programmes des formations.....</b>	<b>39</b>
5.1 Comptabilité – Analyse financière – Tableaux de bord .....	39
5.1.1 Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques .....	39
5.1.2 Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2j) .....	40
5.2 Nouvelles technologies et compétences numériques .....	42
5.2.1 Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2j) .....	42
5.2.2 Module 4 : Digitaliser son entreprise (3j).....	43
5.2.3 Module 5 : Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires (3j) .....	44
5.2.4 Module 6 : Les fondamentaux du digital, des réseaux sociaux et de l'e-réputation (2j) ..	46
5.2.5 Module 7 : Protection des données personnelles - RGPD (1j) .....	47
5.3 Marketing et communication.....	49
5.3.1 Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients (2j) ....	49
5.3.2 Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j).....	50
5.3.3 Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j) .....	52
5.4 Développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises .....	55
5.4.1 Module 15 : Rendre son entreprise plus écoresponsable au quotidien (4j) .....	55
5.5 Autoentrepreneuriat.....	57
5.5.1 Module 16 : Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise (2j) .....	57
5.5.2 Module 17 : Evaluer et faire évoluer son autoentreprise (1j) .....	58
<b>6 Promotion de la Mallette du Dirigeant.....</b>	<b>60</b>
6.1 Notre site internet / site de l'AGEFICE.....	60
6.2 Réseaux sociaux .....	60
6.3 Création d'un catalogue.....	60
6.4 Création d'une communauté.....	60
<b>7 Coût de la formation .....</b>	<b>61</b>

## 1 BM FORMATION EN QUELQUES MOTS

### 1.1 Identification de l'organisme

Raison sociale de l'organisme : BM Formation

Dirigeant : Maurice BETTAN ☎ : 01 56 29 06 02 @ : mbettan@bmformation.fr

Adresse de l'organisme : 5, rue de Conflans – 94220 – Charenton-le-Pont

Téléphone de l'organisme : 01 56 29 06 02

Site internet de l'organisme : [www.bmformation.fr](http://www.bmformation.fr)

SIRET : 493 654 271 00029

Déclaration d'activité auprès de la D.I.R.E.C.C.T.E : 119408068 94

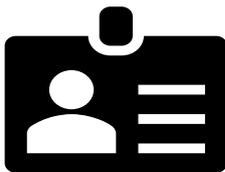
Code APE/NAF : 8559A

CA 2019 : 290 000 Euro

Rédacteur du document : Philippe Mady

Fonction : Responsable pédagogique @ : [pmady@bmformation.fr](mailto:pmady@bmformation.fr)

### Projet « Malette du Dirigeant »



Référent dossier de financement AGEFICE : Maurice BETTAN

Référent pédagogique du projet : Philippe MADY

Assistante administrative du projet : Marion JAIME

Community manager (promotion du projet) : Frédéric HATLAS

### 1.2 Les valeurs de BM Formation

*Pour nos clients, BM Formation est un centre de compétences avant d'être un centre de formation !*

La réalisation de nos objectifs est issue des valeurs que BM Formation a développées depuis 12 ans:

- Amélioration continue de nos **processus**,
- **Innovations** des services pour nos clients,
- Application des exigences **réglementaires** et **légal**es,
- **Implication** de chaque collaborateur de l'entreprise,
- **Transparence** de nos relations avec nos partenaires,
- **Evolution** de notre environnement.

**BM Formation est conscient que :**

- Le développement d'une entreprise repose notamment sur sa capacité à faire progresser le niveau de **compétence** et d'expertise de ses **collaborateurs** et de ses **dirigeants**.
- Une formation professionnelle **efficace**, ce sont des salariés **performants** qui permettent à leurs sociétés d'être toujours plus **compétitifs**.
- Former ses salariés est une bonne occasion de les **valoriser** et de les **fidéliser**.
- Un salarié **motivé** et **heureux** de venir au travail en vaut **deux**.

## 1.3 Nos domaines de compétences

Depuis 12 ans, BM Formation accompagne ses clients pour toutes leurs formations transversales sur mesure dans les domaines suivants :



### Management

- Management d'équipe,
- Management transversal
- Management à distance



### Bureautique

- MS Office - Préparation à la certification TOSA
- Analyser ses données avec Excel et Power BI
- Présenter ses services/produits avec PowerPoint



### Comptabilité & Gestion

- Comptabilité générale
- Les fondamentaux du Contrôle de Gestion
- Mettre en place les tableaux de bord de son activité



### Web Marketing & Communication

- Mettre en place sa Stratégie Web-marketing
- Choisir ses canaux de communication
- Développer ses réseaux sociaux et sa e-réputation



### Création / Reprise d'entreprise

- Créer son entreprise
- Elaborer son Business plan
- Exploiter les réseaux sociaux



### Commerce

- Les fondamentaux de la vente
- La prospection commerciale
- La négociation commerciale



### Efficacité professionnelle

- Optimiser son organisation, son temps et son stress
- S'affirmer face à ses interlocuteurs
- Prendre la parole en public



### Langue

- Anglais général - préparation au TOEIC
- Anglais des affaires
- Anglais conversationnel

## 1.4 Les dispositifs pédagogiques de BM Formation



**Présentiel**



**Fast-Learning**



**A distance**



**Atelier**

Nos sessions de formations sont généralement réalisées en **présentiel** :

- soit en inter-entreprises **planifiées** dispensées dans nos locaux,
- soit **sur mesure** adaptées aux besoins du client dispensées dans ses locaux.



Ces sessions de formations sont dispensées par **journée** ou **demi-journée** en **groupe** ou en **tête à tête** en fonction des besoins et des contraintes des futurs apprenants.



Afin d'optimiser et de compléter l'apprentissage, nous proposons des sessions de **Fast-learning** (accessible sur PC et smartphone) dans tous nos domaines de compétence. Ces sessions peuvent être **tutorées** ou non.



Pour l'apprentissage des langues nous proposons aussi des actions de formation via Skype avec notre partenaire **Linguo**.



Nous organisons régulièrement des **Ateliers**, notamment en langue et en création d'entreprise afin que les apprenants confrontent leurs avis, leur projet et ainsi consolident leurs compétences.

## 1.5 Nos certifications et Labels

### 1.5.1 Qualification ISQ OPQF

BM FORMATION a depuis novembre 2015 la **qualification ISQ-OPQF** dans les domaines :

- **Management des Hommes et Développement Personnel**,
- **Langues** (préparation au TOEIC et Centre d'examen TOEIC privé),
- **Bureautique** (préparation au TOSA et Centre d'examen TOSA),



**En quoi consiste la qualification ISQ-OPQF des organismes de formation professionnelle continue ?**

Elle constitue la reconnaissance de notre professionnalisme mesuré notamment par la satisfaction de nos clients et nous engage dans une démarche de progrès continue.

Le certificat de qualification est délivré par le Comité de qualification OPQF de l'ISQ\*, instance de décision tripartite composée de représentants de clients, de prestataires de formation et des représentants de l'intérêt général.

Pour vous, clients, cette qualification ISQ-OPQF préjuge d'une relation de confiance client/prestataire de formation et est le gage d'une coproduction réussie et efficace.

\*L'ISQ –organisme de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels- est le seul en France à délivrer ce type de qualification.

L'ISQ est accrédité par le Cofrac (Comité français d'accréditation) selon la Norme NF X50-091 sous le n° 4-0528.

### 1.5.2 Datadock

BM Formation est **Datadocké** depuis 2017. Nous avons obtenu la **note générale définitive de 98%** lors de notre contrôle du 25 octobre 2018.



### 1.5.3 Défi métier et Dokelio

BM Formation est référencé dans **Dokelio**, base de référence administrée par **Defi Métiers**, portail d'accès à destination des financeurs publics.



### 1.5.4 Pôle Emploi

Nous formons régulièrement des demandeurs d'emploi (10% de nos apprenants). Afin d'optimiser les délais de prise en charge des dossiers d'Aide Individuelle à la Formation (AIF), nous avons accès à l'application **KAIROS**.



### 1.5.5 Nos agréments

BM Formation est un Centre agréé par **Isograd**<sup>1</sup> (société éditrice du test TOSA) pour le passage de la **Certification Bureautique TOSA**. Nous faisons passer une soixantaine de certifications par an.



Nous préparons une trentaine d'apprenants par an au passage du test **TOEIC**. Nous sommes partenaire privilégié auprès de **ETS Global**<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> ISOGRAD : Société éditrice du test TOSA.

<sup>2</sup> ETS Global : éditeur du test TOEIC (Test of English for International Communication)

Pour les autres langues (Espagnol, Allemand, Italien, ...), nous proposons le test **LILATE** qui est édité par **Lingueo**<sup>3</sup> avec lequel nous sommes aussi partenaire.



Certains de nos clients sont des groupes internationaux, nous proposons d'accompagner leurs collaborateurs (une dizaine par an) en FLE (**Français Langue Etrangère**). A la suite de cette préparation, nous leurs faisons passer le test **Le Robert** (FLE) avec lequel nous sommes aussi partenaire.



Nous accompagnons aussi les collaborateurs des TPE/PME à l'amélioration des écrits professionnels (mails, courriers internes et externes, communication sur les réseaux sociaux, ...) en les préparant au test **Le Robert** en **Français Langue Maternelle**.

## 1.6 Effectif et ressources pédagogiques

### 1.6.1 Effectif

L'effectif de BM Formation se compose de la façon suivante :

Effectif administratif : 2  
Responsable pédagogique : 1  
Formateurs permanents : 2  
Formateurs vacataires : 15

### 1.6.2 Ressources pédagogiques

#### 1.6.2.1 Responsable pédagogique

Le responsable pédagogique est chargé de l'adaptation de chaque formation avec les formateurs en accord avec les besoins de nos clients. Il donne un cadre pédagogique aux formateurs et intervenants pour lesquels il est le référent.

Il coordonne les dispositifs de formation (démarche pédagogique, planification des actions de formation, bilan des formations, gestion des actions correctives, ...).

Il contrôle le suivi administratif de toutes les actions de formation qui sont saisies dans un logiciel spécifique (Digiforma<sup>4</sup>) par l'assistante administrative : convention de formation, convocation des apprenants et des formateurs, base de données des programmes, évaluations, questionnaires de satisfaction à « chaud » et à « froid », passage des certifications, bilan final de chaque action de formation et action corrective si nécessaire.

Il conçoit et met en œuvre avec le directeur du centre et les formateurs et intervenants l'offre commerciale de formations.

Il assure une veille régulière de la concurrence en accord avec la nouvelle réforme de la formation 2018.

#### 1.6.2.2 Sélection des formateurs

La sélection des formateurs et intervenants suit un processus décrit dans le référencement ISQ OPQF. Notre équipe est constituée de formateurs avec une expérience terrain. Chaque formateur possède une expérience de plus de 10 ans dans le domaine qu'il enseigne et y est toujours actif.

Ils disposent des certifications ou des homologations nécessaires à leur domaine d'activité.

<sup>3</sup> Lingueo : éditeur du test LILATE (Live Language Test)

<sup>4</sup> Digiforma : application pour la gestion de centre de formation respectant les exigences de Datadock et intégrant une solution complète de e-learning.

Leurs missions sont les suivantes :

- Participer à toute réunion de mise en place des formations si cela s'avère nécessaire,
- Positionner l'apprenant avant la formation et évaluer les acquis de celui-ci,
- S'assurer de l'adéquation du programme avec les besoins de l'entreprise,
- S'assurer des prérequis nécessaires auprès des futurs apprenants,
- Dispenser les savoirs et les savoirs faire aux apprenants en partageant ses expériences,
- Remettre les supports de formation et faire signer les documents administratifs.

### 1.6.2.3 Formation continue du personnel et des formateurs

Dans le cadre de la certification ISQ OPQF, BM Formation établit un Plan de formation du personnel sur 3 ans dans lequel sont associés le personnel et les formateurs. Ci-dessous un extrait du tableau de suivi des formations :

Priorité	Thème	Fonction	Nom	Durée	Date
1	Logiciel Act CRM les fondamentaux - SAGE	Président SAS	M. BETTAN	2,5 j	2012
1	Act CRM – Administration Relation client - SAGE	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	2,5 j	2013
2	Success Insights : Comportement et communication	Formateur : Robert NEMOZ	Robert NEMOZ	2 j	2013
1	Gestion commerciale SAGE	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	2,5 j	2014
1	Objectif : Marché Public	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	3 j	2015
2	Qualité ISQ OPQF de BM Formation	Responsable pédagogique	P. MADY	2,5j	2015
1	TOSA : Certification formations bureautiques de BM Formation	Responsable pédagogique	P. MADY	1 j	2015
2	Préparation des stagiaires au TOEIC	Formatrice	Olivia MAIDA	5 j	2015
2	Critère qualité des organismes	Président SAS	M. BETTAN	1 j	2016
1	TTI Success Insights : certification stress	Formateur	Robert NEMOZ	1 j	2016
2	Transition Digitale des organismes de formations	Responsable pédagogique	P. MADY	3 j	2017
1	TTI Success Insights : communication	Formateur	Robert NEMOZ	2 j	2017
2	PowerPoint Perfectionnement	Formatrice	Sandrine CAFFIN	2,5 j	2017
1	Teacher Workshop pour le TOEIC : ETS Global	Formatrice	Jayne CHEN	1 j	2017
1	VAE: Licence pro - Formateur d'adultes	Responsable pédagogique	P. MADY	200h	2017-2018
2	Management de la stratégie digitale et commerciale	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	5 j	2018
1	Formation RGPD Certifiante	Formatrice	Sandrine CAFFIN	1 j	2018
1	Formation RGPD	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	2 j	2018
2	Gestion de Projet	Formatrice	Sandrine CAFFIN	2,5 j	2018
1	MBA Finance	Formatrice	Sandrine CAFFIN	420h	2019
1	Formation e-commerce	Président & Responsable pédagogique	M. BETTAN, P.MADY	4 j	2019

## 1.7 Nos locaux

BM Formation est situé dans un immeuble de bureaux en plein centre-ville de Charenton-le-Pont (94). Nos locaux sont situés au premier étage, accessibles par un ascenseur adapté aux personnes à mobilité réduite. Des places de parking sont disponibles.



Salle de formation N°1 : accueille jusqu'à 6 personnes. Elle est équipée d'un grand écran et d'un paperboard.



Salle de formation N°2 : accueille jusqu'à 10 personnes. Elle est équipée de 10 PCs portables, d'un grand écran, d'un tableau blanc, d'un paperboard et d'une imprimante.



Accueil et coin pause où des boissons chaudes et froides sont à disposition.

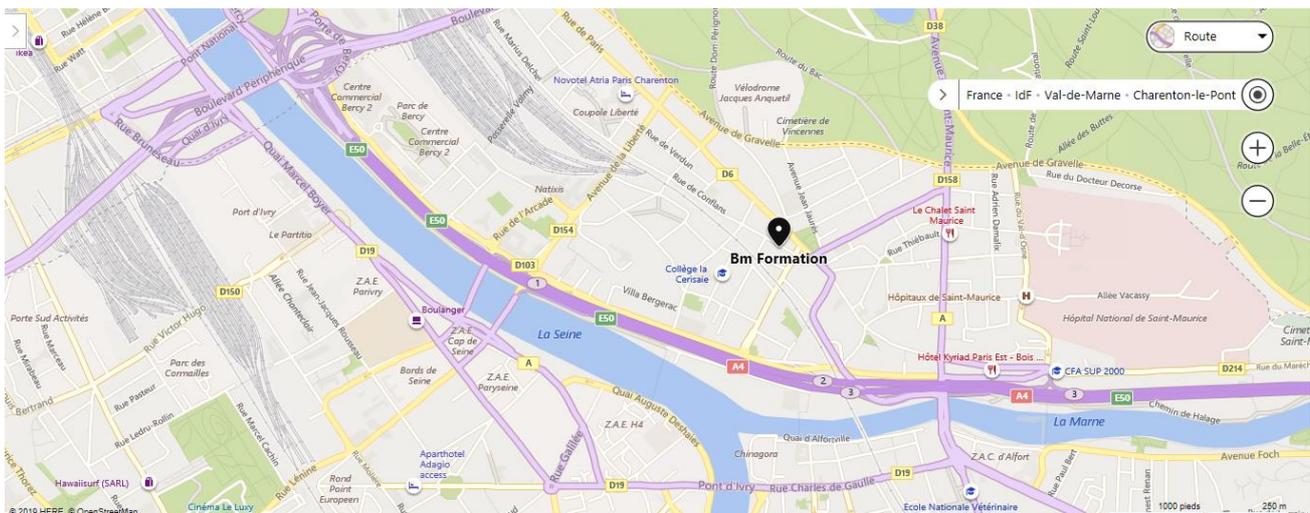


Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

**IMPORTANT** : D'autres salles partagées sont disponibles dans l'immeuble, elles sont gérées par le service de Conciergerie.

## 1.8 Plan d'accès

 <b>METRO</b>	 <b>BUS</b>	 <b>VOITURE</b>
Station : « Charenton – Ecoles » Ligne 8. Le Centre de Formation se trouve à 1 minute à pied.	Station « Charenton – Ecole » Lignes 24, 109, 11, 180 et 325. Le Centre de Formation se trouve à 1 minute à pied.	Périphérique Sud-Est, sortie : « Porte de Bercy / Porte de Charenton ». Autoroute A4, sortie « Charenton – Centre », 2ème feu à gauche.



## 1.9 Notre engagement éco-responsable

BM Formation partage l'intime conviction que notre responsabilité consiste à concilier, jour après jour, **croissance et résultat économique**, **protection de l'environnement** et **progression sociale**.

Ces 3 éléments sont pour nous indissociables de la performance globale de l'entreprise.

### Une démarche Green IT

Cette démarche se traduit notamment par :

- La réduction de 50% de la consommation électrique liée au système d'information en remplaçant les serveurs par des solutions virtualisées, en mettant en œuvre une politique de consolidation de données et en veillant à renouveler notre parc machines dans le respect des normes Eco-Label.
- L'adoption d'une attitude écologique qui se traduit par une limitation des impressions, la mise en œuvre massive de traitement de dématérialisation, une attention permanente au recyclage des équipements.



- La réduction de plus de 50% du dégagement de CO2 grâce à la mise en place d'outils collaboratifs permettant de limiter les déplacements de nos collaborateurs (Vidéoconférence, Classe-Virtuelle, ...)

## Catalogue

Notre catalogue annuel des formations est disponible en version numérisée.

## Déplacement de nos collaborateurs

Nos collaborateurs et formateurs sont incités à prendre le plus possible les transports en commun et le vélo (utilisé régulièrement par le responsable pédagogique), ainsi que le train plutôt que la voiture.

## La dématérialisation des documents

Depuis plusieurs années, nous avons engagé une démarche très volontaire visant à dématérialiser autant que possible l'ensemble des documents administratifs.

Cette démarche, qui concrétise nos préoccupations environnementales en réduisant les volumes de papier consommés par nos processus administratifs et en limitant les incidences de CO2 liés à l'acheminement de nos documents, s'étend également aux supports de cours que nous remettons aux stagiaires.

### ➤ Evaluation de fin de formation

Dans un proche avenir, toutes les évaluations de fin de formations prendront la forme de formulaires informatiques remplis directement en ligne par nos stagiaires et ce que les sessions soient organisées sur notre site ou en dehors de nos locaux.

### ➤ Documents administratifs

Nous avons mis en place un système informatique (Digiforma) qui couvre l'ensemble du processus administratif. De la convocation à la facturation, tous nos documents peuvent être adressés électroniquement par mail, sur notre plateforme LMS ou au format .pdf, docx.

### ➤ Supports de cours

Depuis 2014, nous avons engagé une démarche très volontaire de dématérialisation de nos supports de cours (et exercices complémentaires). Ainsi, les supports remis aux stagiaires sont au format numérique sauf demande spécifique de ces derniers.

***Cette politique nous a permis d'éviter l'impression et le transport de 600 supports de cours et autres documents de formation (soit plus de 30 000 pages) sur les 12 derniers mois.***

## 1.10 Nos atouts

Pour répondre au mieux à vos attentes, voici ce que BM formation met en place

### Un Contenu de Formation Objectif

Nous avons pour mission de vous offrir la meilleure qualité d'apprentissage possible. Nous ne dépendons ni d'éditeurs de logiciels, ni de fabricants de matériels ou de systèmes informatiques.

### L'accompagnement de vos projets de formations

Nous vous aidons dans la réalisation des plans de formations. Grâce à notre méthodologie en 6 étapes les formations sont optimisées à l'évolution de votre entreprise.

### Des formations très opérationnelles

Chaque formateur s’adapte aux besoins du client tout en respectant un programme défini au préalable. Ainsi tous les sujets de la formation sont abordés avec des exercices issus des problématiques du client.

### Une réelle disponibilité

Nous pouvons accueillir vos collaborateurs soit dans nos salles de formations soit au sein de votre entreprise ou dans un lieu de votre choix.

### Des Formateurs avec une Expérience Terrain

Chaque formateur possède une expérience de plus de 10 ans dans le domaine qu’il enseigne et continue toujours activement à travailler dans ce domaine.

### Une recherche permanente de la qualité

Chaque fin de formation est évaluée par les stagiaires afin d’en tirer des pistes d’améliorations constantes aussi bien dans le contenu de la formation que dans la méthode pédagogie.

### Des salles de formations bien équipées

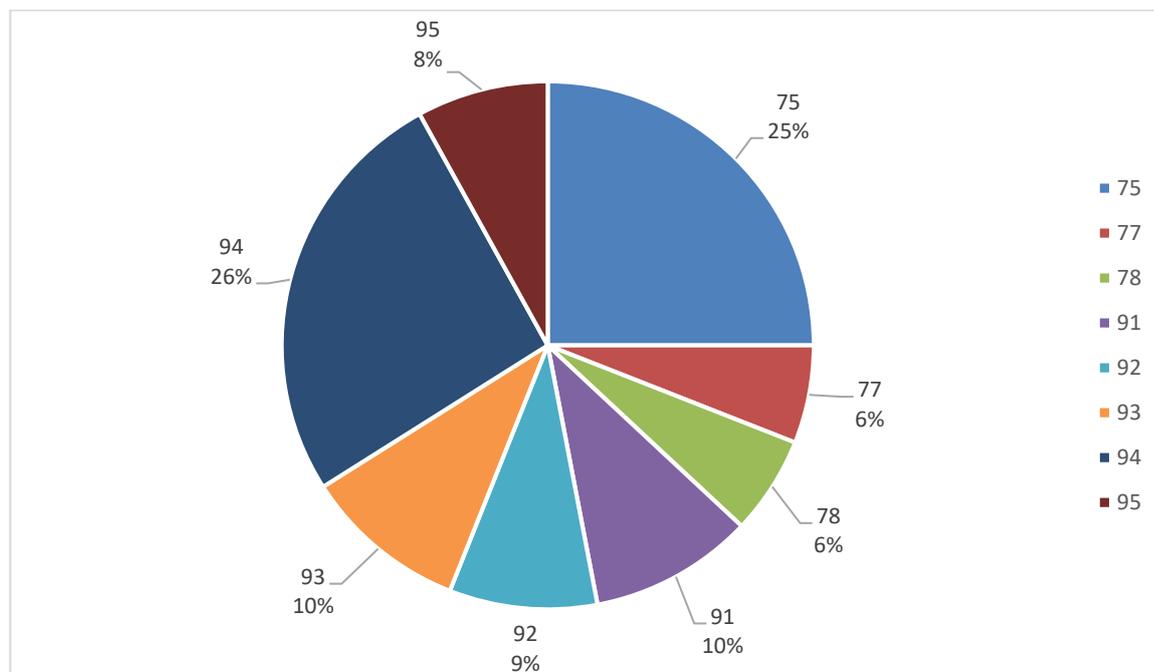
Nous attachons beaucoup d’importance au bien-être des stagiaires lors de leur formation. Chaque salle accueille 6 personnes au plus et est équipée d’un vidéoprojecteur, d’un paper-board, d’un accès Wifi... Par ailleurs, boissons chaudes et froides sont à disposition tout au long de la formation.

### Une réelle flexibilité de formations

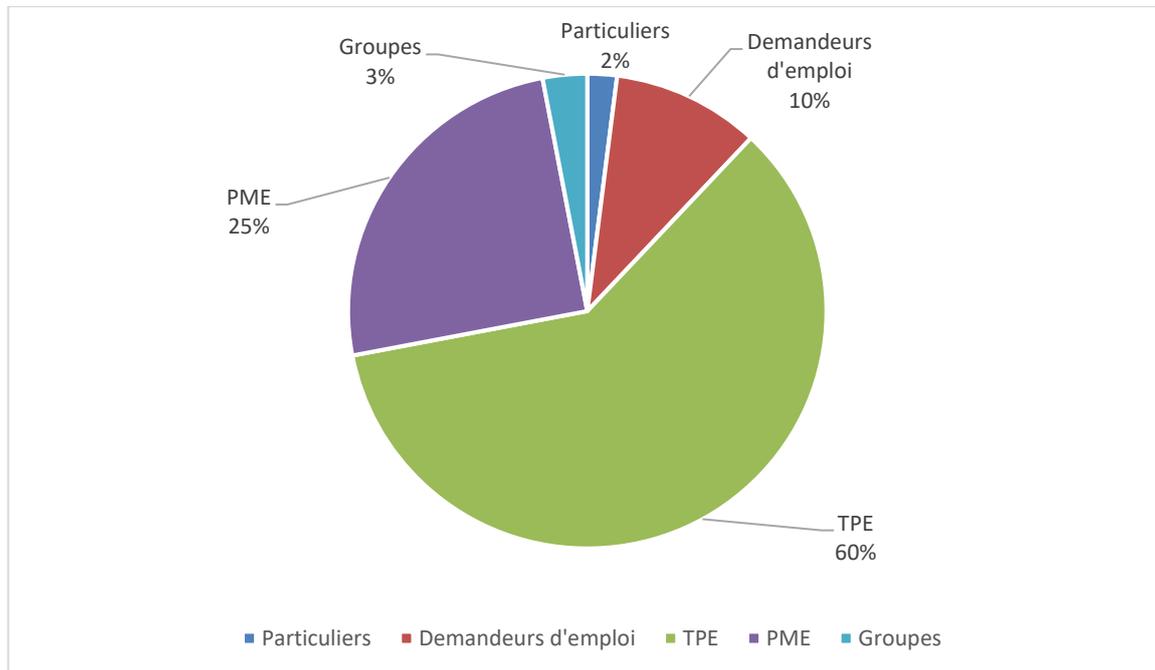
Toutes les formations sont planifiées à l’heure, à la demi-journée ou à la journée, en tenant compte de la disponibilité de vos collaborateurs et des contraintes de temps de votre entreprise

## 1.11 Typologie de nos clients

### 1.11.1 Répartition géographique de nos clients en Ile de France

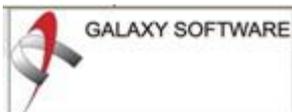


### 1.11.2 Répartition par type de client



## 1.12 Nos références clients

Voici une liste non exhaustive de nos clients principaux clients :



## 2 DESCRIPTION DE LA PRESTATION DEMANDEE

### 2.1 Le Contexte

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

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

**La cible : tous les dirigeants, et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle.**

### 2.2 Principes généraux de la demande

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

Pour l'année 2019, six axes thématiques ont été retenus par le Conseil d'Administration :

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

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

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

- Fondamentaux
- D'approfondissements

Chaque demandeur peut choisir librement les modules qu'il souhaite suivre parmi ceux présentés dans les différentes thématiques, de manière consécutive ou non, à concurrence de **140h (20 jours)**.

Conformément à ce qui a été proposé les années passées, il a été décidé, pour l'année 2019, de définir et lister les programmes de formation que l'AGEFICE souhaite pouvoir présenter à ses ressortissants pour chaque module.

Ainsi, les organismes de formation candidats pour la réalisation d'actions de formation s'inscrivant dans le cadre de l'opération « Mallette du Dirigeant » auront tous à se positionner sur les mêmes programmes, dont ils **s'engagent à respecter les contenus et déroulés**.

## 2.3 Le Tableau de synthèse de la demande

Le tableau ci-dessous synthétise la prestation en formation demandée.

<b>La « Mallette du Dirigeant »</b>	
<b>OBJECTIFS GENERAUX</b>	Proposer dans la « <b>Mallette du Dirigeant</b> » tous les outils nécessaires à la bonne conduite d'une TPE afin dans assurer sa pérennité.
<b>FORMATIONS</b>	17 modules de formation répartis dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité-Analyse financière-Tableaux de bord (2 modules)</li> <li>• Nouvelles technologies et compétences numériques (5 modules)</li> <li>• Marketing et communication (3 modules)</li> <li>• Ressources humaines et management (4 modules) (<i>Nous ne proposerons pas de formations dans ce domaine</i>)</li> <li>• Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises (1 module)</li> <li>• Autoentrepreneuriat (2 modules)</li> </ul>
<b>PÉRIODES de RÉALISATION</b>	Du 1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020 (en fonction des demandes de financement au plus tard le 31/12/2019)
<b>TYPE de STAGIAIRES CONCERNÉES</b>	. Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés, . Inscrits à l'URSSAF ou à la Sécurité sociale pour les indépendants en tant que travailleurs indépendants, . N'étant pas inscrits au Répertoire des Métiers, . A jour de leurs versements relatifs à la Contribution à la Formation Professionnelle (CFP) auprès de l'URSSAF ou de la Sécurité sociale pour les indépendants ou nouvellement immatriculés (immatriculés préalablement au suivi de l'action), . Enregistrés sous un groupe professionnel relevant de l'AGEFICE.
<b>LIEU des FORMATIONS</b>	Les sessions de formation auront lieu dans les locaux de BM Formation à Charenton le Pont (94)
<b>TERRITORIALITE</b>	Nous accueillons des clients de toute l'Île de France : (Dept : 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95)
<b>TYPE de FORMATIONS</b>	Formation « <b>en présentiel</b> » par groupe de 1 à 8 personnes pour <b>des raisons de qualité et d'efficacité.</b>
<b>DURÉE et FREQUENCE des FORMATIONS</b>	Les modules vont de 1 à 4 jours (7 à 28h). Il est prévu une session de formation chaque mois pour chaque module.
<b>COMMUNICATION</b>	. Le répondant s'engage à informer chaque stagiaire relevant de l'AGEFICE des critères, modalités, conditions et plafonds de financement spécifiques à l'opération. . Le répondant diffuse sur son site internet et communique sur l'opération « Mallette du Dirigeant » conformément au plan de communication proposé dans le dossier de candidature accepté par l'AGEFICE ( <i>Cf. Promotion de la Mallette du Dirigeant</i> ), . Le répondant justifie des actions de communication mises en place à l'AGEFICE. . Le répondant s'interdit par avance de faire référence à une quelconque mention qui pourrait laisser penser qu'il bénéficie d'un lien, d'un statut, d'une autorisation, d'une certification ou d'une labellisation de l'AGEFICE.

<p><b>EVALUATION DU DISPOSITIF</b></p>	<p>. A chaque fin de formation, l'intervenant s'assurera par le biais d'une évaluation individuelle (quiz, exercice, ...) que chaque apprenant a acquis les objectifs et l'attestera par une attestation d'assiduité précisant le niveau acquis.</p> <p>. Sur échantillonnage réalisé par les services de l'AGEFICE, un bilan oral lors de la dernière journée de formation et en présence des participants, des formateurs et d'un représentant de l'AGEFICE ou de toute personne morale ou physique mandatée par l'AGEFICE. Ce bilan a pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction.</p> <p>. Un questionnaire de satisfaction sera distribué à chaque participant et transmis par BM formation à l'AGEFICE.</p> <p>. Un rapport d'évaluation (en fin de millésime), rédigé par le prestataire, analysant les conditions de la mise en œuvre de l'action, notamment au regard des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o modalités pédagogiques (pertinence du contenu, du rythme, des choix pédagogiques)</li> <li>o évaluation des effets produits par l'action (atteinte des objectifs pédagogiques, autres effets)</li> <li>o préconisations d'amélioration et autres besoins de formation repérés</li> </ul>
<p><b>DOCUMENTS FOURNIS par BM FORMATION</b></p>	<p><i>Tous les documents administratifs sont gérés par une application (Digiforma) afin d'automatiser au maximum la gestion des sessions :</i></p> <p>Convocations (envoyées par mail avec les coordonnées du centre)</p> <p>Programme des formations,</p> <p>PAP (Plan d'Action Personnel),</p> <p>Feuille d'émargement,</p> <p>Support pédagogique numérique,</p> <p>Questionnaire de satisfaction stagiaire,</p> <p>Bilan formateur,</p> <p>Attestation individuelle de fin de formation,</p> <p>Bilan à chaque session</p> <p>Bilan trimestriel</p> <p>Bilan annuel</p>

### 3 NOS METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Nos processus administratifs et pédagogiques respectent les exigences de notre certification ISQ OPQF et Datadock.

#### 3.1 Validation de notre proposition

A réception de la validation de notre proposition « Mallette du Dirigeant » par l'AGEFICE, une réunion préparatoire sera organisée dans les locaux de l'AGEFICE (ou à distance) avec notre responsable pédagogique afin :

- De se présenter mutuellement les interlocuteurs qui géreront en direct les dossiers avec nous, leurs bonnes exécutions ainsi que le suivi de tout incident et de son action corrective.

De lancer notre communication sur la « Mallette du Dirigeant » à travers les différents réseaux précisés dans le paragraphe « Promotion de la Mallette du Dirigeant ».

#### 3.2 Prise en compte d'une demande de formation

Chaque demande de formation fera l'objet d'une étude préalable par notre responsable financement et notre responsable pédagogique :

- Des conditions de financement du demandeur respectant les conditions précisées dans le dossier d'Appel à proposition de l'AGEFICE.
  - Conformément aux critères 2019, le financement ne peut être envisagé qu'en cas de demande PRÉALABLE de prise en charge (dont le délai est fixé à un minimum de 2 semaines avant le début de l'action de formation) et sous réserve que la convention mentionne des DATES PRÉCISES de formation (et non des périodes), un LIEU de formation identifié et un FORMATEUR qualifié nominativement désigné.
  - Etant précisé que le **formulaire de demande de financement** d'action de formation doit mentionner (outre les informations concernant la formation) : l'identité du stagiaire, ses coordonnées complètes (adresse postale, n° de téléphone, adresse email personnelle et correctement orthographiée), son n° de SS, son niveau académique et depuis combien de temps il est dirigeant d'entreprise.
- Par le responsable pédagogique pour orienter au mieux le dirigeant, son conjoint-collaborateur ou ses associés dans le choix des modules les plus adaptés à leurs besoins (une feuille d'analyse des besoins sera remplie à cette effet). Un **parcours pédagogique** sera défini avec l'apprenant ce qui permettra au responsable pédagogique, aux formateurs et à l'apprenant de prendre en compte la démarche globale de formation et de déterminer toutes les compétences à acquérir.

Régulièrement pendant la formation, le responsable pédagogique passera du temps en tête à tête avec chaque apprenant pour vérifier la **corrélation entre les compétences à acquérir (parcours) et les compétences acquises**.

Une fois l'accord de prise en charge accepté par AGEFICE, le dirigeant, son conjoint-collaborateur ou ses associés seront inscrits aux sessions de formations sélectionnées.

### 3.3 Convocation à une formation

Les futurs apprenants recevront une semaine avant la formation une convocation par mail, précisant le programme, le lieu (avec un plan d'accès), le nom du formateur et ses références, le nombre d'apprenants qui assisteront à la formation, les horaires, la disponibilité des places de parking et les coordonnées de la personne référente chez BM Formation en cas de problème.

Selon la formation, un questionnaire de positionnement pourra être joint pour permettre au formateur de préparer au mieux la formation.

### 3.4 Le déroulé de la formation

D'une manière générale le déroulé de chaque formation sera le suivant :

- Au début de la formation, après avoir présenté le règlement intérieur, les modalités de pause, de restauration (déjeuner) et le programme, le formateur propose à chacun de se présenter (Prénom, société, objectifs recherchés dans la formation, ...)
- Il notera les remarques de chacun afin de les aborder (si nécessaire) dans la formation,
- Le formateur distribue un PAP (Plan d'action personnel, décrit au § suivant) qu'il demandera aux stagiaires de compléter au fur et à mesure de la formation,
- Puis le formateur présente et explique des points théoriques (vidéoprojecteur + Paper-board + vidéo) en fonction du programme proposé (*Cf : Programme de la formation*)
- Il distribue un exercice sous format papier, numérique ou via une application de quiz en ligne afin de dynamiser et de créer une situation de Challenge,
- Lors de l'exercice, le formateur se positionne en observateur et fera des remarques afin d'effectuer un retour constructif sur celui-ci,
  - Des ateliers d'une demi-journée par groupes de 3 ou 4 peuvent être proposés par le formateur afin d'aborder de façon collégiale des problématiques propres aux apprenants,
- La correction de l'exercice peut être faite par le formateur ou en autodiagnostic par les stagiaires eux-mêmes,
- Puis un nouvel apport théorique est effectué par le formateur suivi d'un exercice d'expérimentation et de confortation, etc....
- A la fin de chaque journée de formation, le formateur fait un tour de table afin d'avoir le retour des stagiaires et éventuellement compléter le contenu de la séance du lendemain,
- A la fin de la formation, le formateur demande aux stagiaires de compléter leur PAP et de préciser leurs objectifs afin de les tenir.
- Il fait un tour de table en forme de Questions/Réponses pour préciser certains points si nécessaire et collecte les remarques afin d'améliorer les futures formations.

### 3.5 L'approche pédagogique d'animation

#### Les méthodes pédagogiques

D'une manière générale, nos formateurs alternent 4 méthodes pédagogiques :

- L'exposé pour aborder un point théorique (principe, réglementation, loi, article de loi, ...). Cette méthode, peu dynamique, doit toujours être suivie d'une des 3 méthodes suivantes,
- La démonstration pour expliquer directement avec un logiciel (bureautique, ...) pour que les apprenants fassent à leur tour l'exercice afin de les impliquer dans la séquence pédagogique,
- L'interrogation lorsque le formateur lance un travail de groupe afin de faire participer l'ensemble des apprenants,
- La découverte pour les exercices individuels afin que chacun se confronte directement aux problématiques et mesure ainsi son niveau de compétence.

Dans chaque programme de formation des objectifs sont précisés. Pour atteindre ces objectifs, voici détaillés les différents points de la méthode pédagogique.

- **Le Plan d'Action Personnel (PAP)**

Pour augmenter l'efficacité des formations, à chaque début de formation, l'intervenant fournira à chaque stagiaire un **Plan d'Action Personnel (PAP)** (Voir ci-dessous). Celui-ci accompagnera le participant tout au long de sa formation, pour l'inciter à faire le lien avec sa situation professionnelle. Il est composé de cinq rubriques : les points que le stagiaire désire aborder, les idées clés à retenir, les actions concrètes à mener, le suivi de ces actions et des axes de progrès. Le PAP :

- Permet au stagiaire d'indiquer au formateur, dès le début de la formation, les points qu'il désire aborder,
- Permet à chaque stagiaire de noter les points clés à retenir tout au long de la formation,
- Facilite la mémorisation,
- Implique le stagiaire dans la phase de mise en application après la formation et rend celui-ci acteur de sa formation,
- Peut servir d'outil d'évaluation de la formation stagiaire/formateur.

- **Modèle de PAP**

Intitulé de la Formation suivie:	Date de la formation:
Préciser les points que vous désirez aborder lors de la formation:	
Idées clés à retenir:	Actions concrètes à engager après la formation:
Suivi des actions mises en œuvre après la formation: (date et résultats atteints)	Axes de progrès: Quel objectif? Quelle échéance?

- **Le démarrage de la formation :**

L'intervenant prendra soin à chaque début de formation ou de journée de formation à :

- Créer un climat de confiance,
- Être chaleureux et disponible,
- Se présenter et demander à chaque participant de le faire (tour de table),
- Présenter les objectifs de la formation, le déroulement et les méthodes d'animation,

- Recueillir les objectifs de chacun (PAP) et valider qu'ils seront traités lors de la formation, en dehors de ceux qui sont hors formation ou bien hors sujet,
- Fixer les aspects pratiques et les règles de fonctionnement du groupe,
- Répondre aux appréhensions des stagiaires qui sont autant de freins à l'apprentissage en démarrage de formation :
  - Qui est le formateur ? Quel genre de relation va-t-il instaurer ?
  - Qui sont les autres stagiaires ? Quelle sera leur attitude et quel est leur niveau d'expérience par rapport au contenu de la formation ?
  - Pourquoi sommes-nous là ? la formation répondra-t-elle à mes attentes ?
  - Quels sont les horaires de la formation ?
  - Que va-t-on faire ? pourrai-je suivre sans difficultés ? quels sont les sujets traités, à quel rythme, quelles sont les méthodes utilisées ?

- **Pendant la formation**

D'une manière générale l'accompagnement des stagiaires s'entoure des méthodes pédagogiques classiques :

- Echanges, entretien et discussions à partir de cas concrets (exemples donnés par les participants, ...),
- Travail en individuel ou en groupe pour certains exercices,
- Supports écrits (exercices) pour lecture et réflexion,
- Synthèse : points sur les objectifs individuels.

- **La conclusion de la formation :**

Elle est également une étape clé car elle permet de finaliser la formation et de préparer la mise en application des acquis :

- Le tour de table s'organise à la fin de la formation, après avoir fait remplir le questionnaire individuel de satisfaction :
  - Pour recueillir des informations sur la perception de la formation par les participants afin d'en améliorer la qualité,
  - Pour inciter les participants à se projeter dans leur situation professionnelle.
- Faire la synthèse de la formation :
  - Rappeler le programme et les objectifs,
  - Reprendre les attentes et s'assurer que les réponses ont été apportées.
- Faire faire la synthèse par les participants eux-mêmes : c'est aussi une bonne façon de renforcer l'appropriation et d'évaluer les acquis,
- Valider les acquis de façon globale. Des évaluations partielles auront été pratiquées tout au long de la formation,
- Inciter à la rédaction des plans d'action pour faciliter la mise en œuvre des acquis après la formation : le stagiaire utilise le plan d'action personnel pour noter ses objectifs de mise en application,
- Effectuer le bilan de la session,
- Préciser les suites possibles à donner : autres formations complémentaires, ...

### 3.6 Le matériel pédagogique utilisé

- PC + Logiciel de présentation : PowerPoint,
- Vidéoprojecteur : outil de présentation et d'animation des supports théoriques,
- Paperboard / tableau blanc : élément à la fois de présentation théorique par le formateur et outil d'animation par les participants qui sont en mesure de l'utiliser,
- Connexion internet pour réaliser des Quiz en ligne, visualiser des vidéos, ....

### 3.7 Le support de cours

Le support de cours imprimé ou numérisé ainsi que les exercices sont remis dès le début de la formation à chaque participant. Le formateur peut donner le support de cours s'il préfère au milieu ou en fin de formation.

Ce document permet pour les stagiaires de suivre « pas à pas » la formation dispensée et de compléter au fil du temps (les) l'exercice(s).

Le fait d'entendre le formateur délivrer une information, de pouvoir prendre des notes dans le document remis, de pratiquer des exercices avec des mises en situation, aboutit à un ensemble d'informations croisées qui entérine la compréhension et la mémorisation de l'information initiale.

La suite importante à donner à cette formation théorique et pratique est la possibilité pour les stagiaires de mettre en application et de passer à la praticité des informations reçues.

### 3.8 Les documents administratifs

- **Feuille d'émargement**

Une feuille d'émargement est signée par chaque stagiaire par session de formation et par demi-journée (9h00 – 12h30 / 13h30- 17h00)

Cette feuille signée par le participant atteste de sa présence à la formation.

- **Attestation de fin de formation et attestation d'assiduité**

En fin de formation, chaque participant se verra délivrer une attestation de formation.

Ce document atteste :

- De la participation effective du stagiaire,
- Du suivi de la formation aux dates et durées prévues.

- **Feuille d'action corrective**

Si un dysfonctionnement (problème matériel important, contenu du programme non-adapté, ...) est apparu lors de la formation, le formateur contacte le responsable pédagogique et prévient l'AGEFICE pour mettre en place une action corrective (décrite dans notre référentiel qualité).

- **Facture**

Une facture nominative sera émise pour chaque stagiaire présent.

### 3.9 Evaluations de la formation

Les évaluations ont pour but de confirmer l'atteinte des objectifs des formations.

#### **Au début et pendant chaque formation**

##### Stagiaires

Le stagiaire remplira son **PAP** (Cf. § Approche pédagogique d'animation), cela permet au stagiaire d'évaluer la formation par rapport à ses attentes préalables et à se projeter à court et moyen terme après la formation.

Les stagiaires bénéficient d'un suivi personnalisé tout au long de la formation.

##### Intervenant

L'intervenant peut rédiger un rapport de progrès à tout moment et donner son avis sur les points forts et les points faibles à améliorer.

## A la fin de chaque formation

### Stagiaires :

- **Le questionnaire d'évaluation à chaud :**
  - la satisfaction des stagiaires est mesurée en fin de formation à l'aide du questionnaire d'évaluation
  - Il permet d'obtenir un retour individuel écrit sur l'appréciation de la formation par les participants, pour en suivre la qualité et prendre des décisions pour l'améliorer.
  
- **La grille d'évaluation des acquis :**
  - Elle permet d'évaluer le niveau d'atteintes des objectifs pédagogiques de la formation,
  - Elle permet également aux participants de faire le point sur les acquis et d'identifier leurs axes de progrès,
  - Elle fait aussi évoluer la formation,
  - Ce questionnaire d'évaluation des acquis est rempli par les participants à la fin de la formation. Cette grille d'auto-évaluation peut aussi être complétée par le formateur pour qu'il donne son avis. Il peut à cette occasion faire figurer des axes de progrès complémentaires à ceux exprimés par le stagiaire si nécessaire.

**Remarque :** Certains formateurs proposent des quiz (via l'application Forms intégrée à PowerPoint ou autres), le résultat individuel de ces quiz sert d'évaluation des acquis.

### Intervenant

L'intervenant remplira une feuille de « **Synthèse de fin de formation** » afin d'indiquer les points à améliorer sur le contenu de la formation, les méthodes et les outils pédagogiques. Ce document corrigera les sessions futures de cette formation.

## 3.10 Bilan de fin de session

A chaque fin de session de formation un bilan synthétique sera fourni par BM Formation à l'AGEFICE avec les commentaires du formateur complétés par ceux du responsable pédagogique.

## 3.11 Questionnaire à « froid »

Afin d'avoir un contrôle effectif des mises en pratique des formations un questionnaire sera automatiquement envoyé aux apprenants 2 mois après leur formation.

## 3.12 Bilans Trimestriel et Annuel

Dans le but de vérifier régulièrement la qualité des sessions aussi bien de façon administrative que pédagogique. Le responsable pédagogique collectera tous les **bilans de fin de session** chaque trimestre (et à la fin de l'année) et le retour des **questionnaires à « froid »** pour en faire un bilan Trimestriel (et Annuel):

- pertinence du contenu pédagogique, rythme, choix pédagogiques,
- atteinte des objectifs pédagogiques,
- préconisation d'améliorations suggérées par les apprenants, besoins complémentaires de formation

## 3.13 Le Lieu des formations

Salle de Formation de BM Formation : 5 rue de Conflans – 94220 Charenton le Pont (lieu autre possible en fonction des demandeurs)

### **3.14 Le SAV de la formation**

A l'issue de chaque session, le formateur se tient à disposition de chaque participant pendant 1 mois, par mail ou par téléphone pour répondre à toutes formes de questions. *(Les coordonnées du formateur seront transmises lors de la formation).*

➔ *Une communauté (forum) sera créée sur Google afin que tous les apprenants puissent garder un lien entre eux et avec leurs formateurs et ainsi profiter des expériences de chacun et éventuellement des apports complémentaires des intervenants. (Cf Paragraphe : Promotion de la Malette du Dirigeant)*

## 4 CV DES INTERVENANTS

Nom et prénom des formateurs	Ancienneté dans la formation	Spécialité de formation	N° Module dispensé
BRETTE Jeanne	10	Consultante/Formatrice Spécialiste RSE/RSO	Module 15
CAFFIN Sandrine	15	Consultante/Formatrice spécialisée en Gestion financière & Comptabilité, Certifiée RGPD (IBITGQ)	Modules 2, 7, 16 et 17
HATLAS Frédéric	12	Consultant/Formateur Web, E-marketing, Réseaux sociaux	Modules 5, 4 et 6
MADY Philippe	15	Responsable pédagogique /Formateur spécialiste bureautique, Gestion de projet et Efficacité professionnelle	Modules 1, 3 et 4
NEMOZ Robert	15	Consultant/Formateur en Développement commercial	Modules 9
ZARKA Michael	8	Consultant en Marketing & Communication	Modules 8 et 10

**Tous nos intervenants sont des spécialistes dans leur domaine. Ils sont toujours actifs et interviennent régulièrement dans nos sessions de formation.**

## 4.1 CV Jeanne BRETTE : Consultante/Formatrice en RSE/RSO

Experte en Suivi-Evaluation sur le Cycle de Gestion de Projet, Jeanne BRETTE est formatrice consultante en **Responsabilité Sociale ou sociétale des Entreprises** et des organisations – **RSE / RSO**. Elle s'inscrit en formatrice de projets pour les décideurs, par l'intégration du développement durable dans les départements ou services stratégiques, techniques et opérationnels. Ces dernières années, elle a accompagné tour à tour des dirigeants de start-ups (Week&Learn, Imbrication, Neocamino...), des responsables des départements Développement et Marketing (Cité des Métiers, Ville de Paris, Gecina...) ainsi que des porteurs de projet ou d'initiatives.



Jeanne est titulaire d'un Certificat e-learning du LNE, d'un diplôme de Journaliste-rédactrice SR du CFPJ (Rue du Louvre, Paris) et d'une Licence en Sciences Humaines à la Sorbonne (Paris IV).

### DOMAINES de COMPETENCES :

#### ➤ Consultante RSE\*

- Etudes qualitatives : d'audit-évaluation et de diagnostic RSE et Développement Durable suivant les référentiels environnementaux, économiques et socio-culturels : Comité d'Aide au Développement – CAD de l'OCDE, Global Reporting Initiative – GRI, modèles d'excellence EFQM, HQE ...
- Conduite du changement : gouvernance de programmes ou projets RSE (méthodologie)

#### ➤ Formatrice RSE\*

- Identifier sa démarche RSE : réglementations (Lois Grenelle II, NRE...), normes et écolabels (Iso 26000, Iso 14001, SD 21000, Ecolabel Européen...)
- Déployer sa démarche RSE : gouvernance appliquée à la méthode CGP (éco-conception ; éco-gestion, dont le cycle de vie du produit, l'économie circulaire et l'approvisionnement durable ; techniques de management collaboratif)
- Communiquer sur sa RSE : techniques journalistiques et références RSE

#### ➤ Rédactrice multimédia

- Rédaction multimédia (web, print, audio, vidéo) : création de contenus, articles SEO
- Retranscriptions : testimonial, événementiel, conférences, réunions...
- Réalisation d'enquêtes, de dossiers, reportages... (articles de presse ou publi-rédactionnel)

(\* ) et RSO – Responsabilité Sociale des Organisations (acteurs publics, syndicats, ONG...)

### EXPERIENCES

Depuis Juillet 2015

**Formatrice et consultante RSE, Présidente** – Seem Networks (SAS)  
Audits et Diagnostics RSE : études qualitatives, réglementaires, enquêtes sociales et sociologiques, analyses stratégiques et conduite du changement ;  
Formations et ateliers (intra et e-learning) : gouvernance RSE et management collaboratif, outils OPC, de suivi-évaluation et de communication rédactionnelle ;  
Création de contenus : web, print, audio & vidéo.

- Fév. 2009 – Mars 2015 **Consultante-formatrice, co-gérante et associée** – We2e (SARL), Le Logement Etudiant (SAS), Coopaname (Scop-SA) :  
Elaboration de reportages-qualifications des résidences étudiantes ;  
Co-réalisation de films web vidéo Testimonial : recueil de témoignages, interviews (en voix off) ;  
Organisation de Soirées-Rencontres du tourisme Solidaire, animatrice de tables rondes (tourisme Responsable), intervenante (ESSEC, Comité français pour le développement du tourisme durable).
- Juil. 2007 – Août 2008 **Coordonnatrice de programme de Coopération de Tourisme Durable** – Positive Planet International (MOAd)  
Lancement de la phase pilote : interface entre les maîtrises d'ouvrages (MOA, AMoa, MOAd), les bailleurs de fonds, les Assistants Techniques (AT), les partenaires locaux (Madagascar) et internationaux ;  
Co-élaboration du montage financier et budgétaire, élaboration de la programmation (cadre logique) et des activités, évaluation intermédiaire.
- Oct. 2006 – Juin 2007 **Consultante** – Commune Urbaine d'Antananarivo / Région Île-de-France  
Conception stratégique, rédaction de dossiers de demande de financement (Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Scac de l'Ambassade de France – OSI, Organisation Mondiale du Tourisme – OMT), étude de faisabilité menée sur place (écotourisme à Madagascar).
- Jan. 2004 – Août 2006 **Journaliste-rédactrice, chef de rubrique en CDI** – [easyvoyage.com](http://easyvoyage.com)  
Elaboration de reportages-qualifications d'hôtels (tests sur place)  
Responsable de 40 destinations du site internet : dossiers, interviews...  
Sous-traitance : Chef de rubrique 'Lire, Ecouter, Voir' de [Voyage Revue](http://Voyage Revue) (Ed. Laffont)
- Jan. 2001 à Déc. 2003 **Journaliste-rédactrice, en CDD** – [Emballage Digest](http://Emballage Digest) (société SEPE)  
Rédaction d'articles en langue anglaise ; enquêtes, dossiers, reportages, interviews
- 2000 ; 1999 **Journaliste-rédactrice, pigiste** – [Dossier Familial](http://Dossier Familial) (groupe UNI-Editions)  
Actualisation des guides 'Démarches et formalités' et 'Logement & cadre de vie' ; rédaction d'enquêtes.

## FORMATION

- 2018 **Action Handicap France** (Paris) : « *Accueillir un usager en situation de handicap* »
- 2012 **Laboratoire National de métrologie et d'Essais (LNE)** avec la DGE : Certificat des acquis e-learning « *De la mesure @ la métrologie* »
- 2003 **Diplômée du CFPJ (Centre de Formation et de Perfectionnement au Journalisme)** : 35, rue du Louvre, Paris. **Spécialité presse écrite. Bac+3 – RNCP : niv. II**
- 1999 **Licence en Sciences Humaines – mention philosophie (Université Paris-Sorbonne – Paris IV)**. Bac+3 – RNCP : niv. II
- Informatique Logiciels MS Pack Office ; Progiciels : Google Docs, DropBox, Trello, Wordpress (gestion partagée) / Mailchimp (Marketing) / Photoshop, GIMP (traitement de l'image)
- Langues **Anglais : compris, parlé, écrit (niv. B2 à C1 de la grille Europass)**  
**Espagnol : compris, parlé, écrit (niv. B2 de la grille Europass)**

## 4.2 CV Sandrine CAFFIN : Consultante/Formatrice en Gestion-Finance

Contrôleur de Gestion de métier, Sandrine CAFFIN est formatrice consultante en **Gestion & Finance**. Elle est diplômée en comptabilité et possède un Master en Contrôle de Gestion. Son expérience professionnelle fait d'elle une experte dans son domaine et dans la formation qu'elle dispense depuis 15 ans. Elle accompagne également les créateurs ou repreneur d'entreprise dans leurs démarches de développement.



Elle intervient aussi bien dans des grands groupes (Air France, Servair, ...) que dans des TPE/PME (Elione, Sodesi, Les Écuries de Saint Witz ...).

### DOMAINES de COMPETENCES :

#### ➤ **Consultant & Formateur**

- Accompagnement de créateurs d'entreprise dans l'élaboration de leur stratégie et l'analyse de leur développement,
- Suivi du contrôle de gestion des entreprises pour l'amélioration de leurs performances par l'analyse financière, organisationnelle et économique du marché,
- Formatrice en comptabilité générale,
- Aide à la réalisation de business plan et prévisionnel d'activité.

#### ➤ **Spécialiste en stratégie de communication**

- Définition des clients cibles,
- Mise en place de la stratégie de communication,
- Accompagnement à la création d'outils (cartes de visite, flyer, site Web, courrier, e-mailing, etc....).

#### ➤ **Formations de formateur et RGPD**

- Elle dispense également des formations de formateurs (INSG, ...) ainsi que des formations dans le domaine de la réglementation RGPD après avoir suivi une formation certifiante.

### EXPERIENCES

Depuis Mai 2015	<b>Présidente</b> – SAS SC-3M Contrôle de gestion pour la création et le développement des entreprises.  Réglementation et qualité des entreprises (Accessibilité, RGPD, ...)
Depuis Oct 2012	<b>Sandrine CAFFIN</b> Organisme de formation déclaré la Direccte et référencé DataDock. Animatrice de formation : Gestion & Finances, Bureautique, Formation formateurs, Communication, RGPD.
de	
Sep 2003 – Août 2014	<b>Contrôleur de gestion</b> - Air France Élaboration des budgets, Forecast, contrôle budgétaire, gestion de projet et accompagnement du changement, formation des nouveaux contrôleurs de gestion.
Nov 2000 - Jan 2003	<b>Gestion des Ressources</b> - Air France, Rappel Opérationnel des Clients Pilotage des ressources, intégration des nouveaux embauchés, suivi budgétaire, correspondante formation, Reporting RH, pilotage nouvel

outil	de gestion de la productivité, élaboration et actualisation des tableaux de bord.
Jul 1999 - Oct 2000	<b>Recrutement</b> - Air France Gestion du recrutement et de l'accueil des nouveaux embauchés
Mar 1998 - Jul 1999	<b>Assistante Ressources Humaines</b> - Air France Gestion du personnel, contribuer à l'efficacité de la communication sociale, utiliser la législation sociale, gestion des mobilités, actualisation des tableaux de bord sociaux.
Sep 1992 - Mar 1998	<b>Commerciale</b> - Air France Informier, réussir la vente, Veiller à la satisfaction client, gérer la clientèle VIP.
Fev 1990 - Sep 1992	<b>Comptable</b> - Air France Saisir les opérations comptables, vérifier la cohérence des opérations.
Nov 1987 - Dec 1989	<b>Secrétaire</b> - Mutuelle des Douanes

## FORMATION

2018	<b>Formation certifiée au RGPD – IBITGQ</b> (International Board for IT Governance Qualifications)
2015	<b>Master de Contrôleur de Gestion</b>
1987	<b>Bac Techniques Quantitatives de Gestion</b> – Option comptabilité
Langues	<b>Français, Anglais (Écrit, lu, parlé)</b>

### 4.3 CV Frédéric HATLAS : Consultant/formateur outils web

**Prestataire** en informatique depuis 12 ans puis **Community manager** et animateur de **Réseaux sociaux** depuis 3 ans, Frédéric HATLAS intervient en tant que **Coach** et **formateur** en **E-réputation** pour des TPE et PME.



#### DOMAINE de COMPETENCES :

- **Coaching et formation**
  - ERP/CRM : mise en place et formation à l'utilisation et à l'exploitation d'ERP
  - Développement sites Web / E-commerce/ WordPress : création de site Web
- **Prestataire et formateur en Réseaux sociaux**
  - Community Management
  - Référencement naturel (SEO)
  - Référencement Google AdWords

#### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

**Depuis  
2007**

#### **Formateur & Prestataire web, e-réputation**

##### **Formateur**

- . Web (10 sessions / an)
- . Référencement naturel (15 sessions / an)
- . Community Management (11 sessions / an)
- . Systèmes et réseaux (8 sessions / an)

##### **Prestataire informatique**

- . Développement site internet : SkySecurity, Esic, Neoform, Phénix Services, Espace du Moineau de Rouen, Mission Emploi Drancy, Hippodrome de Saint Aubin-lès-Elbeuf, Gilles DEFIN...
- . Mise en place d'ERP : ESIC, Phénix Services.

##### **E-Réputation**

- . Mise en place de la stratégie e-marketing (LinkedIn, Facebook, ...): BM Formation, ESIC, Phénix service, Neoform, ...
- . Référencement de sites internet (SEO et Google AdWords) : ESIC, SkySecurity, BM Formation, ...

**2003  
à 2007**

#### **MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE**

- . Technicien systèmes et réseaux
- . Déploiement serveurs Linux et maintenance applicatif

### FORMATION INITIALE :

- 2004 **BTS IRIS** – CNED • Spécialisation : Réseaux informatiques industrielles / Développement machines et systèmes
- 1998 **LICENCE DE PSYCHOLOGIE SOCIALE** - Université de CAEN (14) • Spécialisation : Représentation sociale • *Mention Bien*
- 1994 **BACCALAUREAT D** - Lycée Privée Germain - COUTANCES (50) • *Mention Bien*

### FORMATION CONTINUE :

- 2019 Formation (en cours) **UX DESIGN, ADOBE XD, DESIGN D'APPLICATIONS WEB ET MOBILE** - E-learning UDEMY
- 2019 Formation **FLEXBOX ET CSS** – E-learning UDEMY
- 2019 Formation (remise à niveau) **MARKETING ET RESEAUX SOCIAUX** - E-learning UDEMY
- 2018 Formation (remise à niveau) **REFERENCEMENT / SEO GOOGLE** - E-learning UDEMY • Intérêt / Légitimité / Notoriété / Popularité / Google Webmaster Tools / Google Analytics
- 2018 Formation **DEVELOPPEUR WEB** – E-learning UDEMY • HTML – CSS – JavaScript – Bootstrap - PHP – SQL – MySQL – Wordpress
- 2017 Formation **MARKETING ET RESEAUX SOCIAUX** - E-learning UDEMY

## 4.4 CV Philippe MADY : Formateur outils bureautiques

Ancien **chef produits** dans un grand groupe industriel est spécialiste en **Bureautique (préparation à la certification TOSA®)**, en **Management de projet** et en **Efficacité professionnelle**.



### DOMAINE de COMPETENCES :

- **Formateur en bureautique** : Windows (W7 à W10), recherche avancée sur internet (Google, méta-moteurs), MS Office -Open Office (toutes versions et tous niveaux): Outlook, Word, Excel, Publisher, Access, PowerPoint.
- **Formateur en Management de projet** : étude de faisabilité, rédaction de cahier des charges, appel d'offres, planification (GANTT, MPM...), grille d'analyse stratégique, Conduite de réunion, management des équipes projets...  
Outils : MS Project, MindManager (carte heuristique),
- **Formateur en Efficacité professionnelle** : Optimiser son temps et son organisation professionnelle, Mieux gérer son stress, Améliorer ses écrits.

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Depuis 2014 : **Responsable pédagogique & Formateur** : BM Formation

- Organisation de formations : formations courtes (en bureautique, sur logiciels spécifiques...), périodes de professionnalisation chez différents clients : Altair, 01 Technologie, Betwin...
- Conseil, formations et suivi en organisation informatique et bureautique de TPEs : Supérette, commerciaux indépendants, Chauffagistes,
- Formation en bureautique tous niveaux : Le Défenseur des droits, Université de Nanterre (personnel administratif), Tribunal de Versailles (Greffiers), Mairie de Versailles (personnel territorial), Chambre des métiers de Versailles, EDF, Altair, Forum du bâtiment, 01 Technologie...
- Formation en Management de projet pour Total : utilisation de l'outil MindManager, Pompier (Yvelines) : utilisation de MS Project...
- Formation de formateur pour formation en bureautique,
- Formation pour déploiement de logiciels métiers : Johnson & Johnson, Astrazeneca...,
- Rédaction et suivi des projets personnels des stagiaires.

2007 à 2014 : **Formateur Freelance**

- Mise en place d'un **APP (Atelier Pédagogique Personnalisé)** au sein d'une mairie (150 stagiaires/semaine) :
  - Création des supports de formation (Word, Excel, PowerPoint),
  - Réalisation des exercices en respectant la progression pédagogique,
  - Réalisation des Quiz (QCM) pour valider les différents niveaux d'acquisitions.
- Conseil en organisation bureautique pour des gérants de société (TPE, PME,...),
- Formations spécifiques en bureautique pour Technip, MSA, Placoplatre, CPAM, EDF, L'Oréal, Tribunal de Versailles (greffiers),...

- Formateur-intervenant validé chez Cegos, Demos, Proformation, FeelEurope, Edugroupe,
- Mise en œuvre de formations individualisées pour salariés en reconversion,
- Module de formation en Gestion de Projet pour l'AFPA, TS Compagnie, Betwin,...

#### 1997 à 2007 : **Chef produits**

SIEMENS FSP (ISO 9002) filiale du groupe Siemens Building Technologie : fabricant et distributeur de matériels de sécurité électronique ;

- Responsable de la gamme hauts risques, particuliers et petits commerces (CA de 12 M Euro),
- Détermination de la stratégie commerciale/produit avec la direction,
- Support à la vente du réseau commercial (20 commerciaux) et des grands comptes,
- Responsable pédagogique & formateur de l'école de formation professionnelle (ESSEA), 120 stagiaires par an : formation des techniciens d'agence et des installateurs (clients).

1995 à 1996 : **Adjoint au chef de projet EAQF (Evaluation Aptitude Qualité Fournisseur)**  
à RENAULT (Flins)

1988 à 1993 : **Technicien de plateforme** : MICRO-CONTROLE (constructeur de matériels de mesure).

#### **FORMATIONS / DIPLOMES :**

1993 à 1995 : **CESI** : Centre d'Etudes Supérieures Industrielles.  
Filière ingénieur généraliste (Bac + 5); Option : Informatique

1987 : **ISERPA** : Institut Supérieur d'Enseignement et de Recherche en Production Automatisée  
Formation post-BTS (Bac + 3) en maintenance des systèmes informatisés.

1985 : **BTS** électronique

1983 : **Bac F2** : électronique

## 4.5 CV Robert NEMOZ : Consultant/formateur Commerce&Vente

Ancien cadre du privé et du milieu associatif, Robert NEMOZ est depuis 15 ans:

- **Consultant-Formateur** dans les domaines Marketing-Commercial, Management, Efficacité Professionnelle et RH (60% des activités).
- **Conseil en développement commercial** auprès des TPE / PME : diagnostic, stratégie, plan d'action commercial, recrutement, coaching opérationnel (40% des activités).

Il intervient aussi bien dans des entreprises Publiques (INPI, SNCF, ...) que dans des entreprises Privées (Alten, CAP Gemini, Laboratoires ABBVIE, ...).



### DOMAINE de COMPETENCES :

- **Coaching**
  - mise en place de séances de coaching individualisées pour dirigeants, managers et salariés.
- **Spécialiste du marketing direct**
  - accompagnement « terrain » des forces de vente,
  - accompagnement de responsables de service : commercial, achat,...
- **Formations en Management Commercial:**
  - Animer une équipe commerciale, les pratiques managériales et la conduite du changement, manager et piloter un projet, manager ses équipes : les fondamentaux, manager ses équipes : le perfectionnement, déléguer et responsabiliser ses collaborateurs, fidéliser ses collaborateurs, manager ses équipes à distance.
- **Formations Efficacité Professionnelle :**
  - Résoudre les conflits avec succès, prévenir et gérer son stress, mieux gérer son temps et son organisation, développer assertivité et confiance en soi, classer utile – rapide et efficace, délivrer un message impactant, développer une écoute active,
  - Communication orale et écrite : réussir sa prise de parole en public, prendre des notes et rédiger un compte-rendu, développer sa capacité de synthèse à l'écrit et à l'oral, améliorer sa communication interpersonnelle : les fondamentaux, Améliorer l'accueil téléphonique.

### EXPERIENCES

Depuis 2000 : **Formateur indépendant : Formations, coaching**

Intervient principalement pour BM Formation et FeelEurope Formation

Principaux clients Publics et formations délivrées :

**INPI** : 'Prendre des notes et rédiger un compte-rendu', 'Prévenir et gérer son stress', 'Améliorer sa communication', 'Rédiger des écrits professionnels efficaces', 'Réussir sa prise de parole en public', 'Mieux gérer son temps et son organisation'

**DEFACTO** : 'Responsables d'équipe : animer, motiver et diriger'

**SNCF** : 'Rédiger des écrits professionnels efficaces', 'Négocier pour convaincre',

**Groupe BERRI** : 'Améliorer sa communication'

**CDC** (Caisse des Dépôts et Consignation) : 'Professionaliser l'accueil physique et téléphonique'

**MEDIAPOST** : 'Communication orale'

**DILA** : 'Mieux gérer son temps et son organisation'

Principaux clients Privés :

Mobalpa, Carrefour, Silic, Au Forum du Bâtiment, **Groupe 01 Technologies**, CCI Paris, **CAP Gemini**, France Gift, Rank Xerox, **Altair**, Betwin, **IT Link**, **ALTEN**, CARCDSF, BM Formation, Feeleurope Formation (**SSII**).

**Connaissance du milieu pharmaceutique** : formations « Efficacité Professionnelle » pour : Laboratoire SHIRE France, Sté SANDOZ – NOVARTIS, CHUGAI Pharma, Laboratoire BIOCDEX, ABBVIE à plusieurs reprises pour leurs délégués médicaux.

1994 à 2000 : **Responsable Logistique et Marketing** - Fédération des Parents d'Elèves de l'Enseignement Public (PEEP)

5 000 associations affiliées en France, 300 000 familles adhérentes et 15 000 responsables bénévoles.

- Direction du pôle marketing direct / logistique de la Fédération.
- Conception et mise en place de la stratégie de communication directe de la Fédération (cible : structures locales).
- Elaboration d'outils d'aide à la décision (administrateurs).
- Gestion et optimisation du fonctionnement logistique du siège national (services généraux).
- Aide aux structures locales dans le développement de la démarche de communication directe.
- Gestion des relations avec les partenaires, prestataires et fournisseurs.

1988 à 1994 : **Responsable Adjoint d'un plateau technique d'assistance aux personnes et aux véhicules** - AMI Assistance / Groupe GMF

- Management d'une équipe de 12 chargés d'assistance,
- Gestion des contrats et du suivi clientèle,
- Responsable qualité des prestataires (dépanneurs, hôteliers, loueurs de véhicule...) par la mise en place de chartes qualité.

1980 à 1988 : **Chargé d'affaires** – BNP Paribas

Chargé d'affaire auprès de la clientèle privée (gestion d'un portefeuille clients particuliers et professions libérales).

## FORMATION / CERTIFICATION

**Certifié sur le plan national 'Success Insights' DISC** depuis 2012 : outil de communication en milieu professionnel – analyse comportementale.

**Formation** : **CESA** Développement Commercial Groupe HEC (Cycle d'Enseignement Supérieur des Affaires à Jouy en Josas) – année 2003.

## 4.6 CV Michael ZARKA : Consultant/formateur Techniques Marketing

**Directeur marketing** d'une PME, **Michael ZARKA** est très souvent sollicité pour accompagner des **TPE** dans la définition de leur stratégie marketing. Ses conseils sont toujours très concrets et d'une grande efficacité validée sur le terrain.



### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

**Depuis 2010** **DIRECTEUR MARKETING - AU FORUM DU BATIMENT**  
*Réseau de distribution B2B - quincaillerie de bâtiment & fournitures industrielles  
100 points de vente 100 commerciaux - 3 sites Internet dont 1 marchand –  
120M€ de C.A.*

- . Définit et assure le déploiement du plan marketing de l'activité « Retail »
- . Présente le plan retenu à la force de vente (objectifs, actions et planning)
- . Pilote la productivité du plan et assure la mise en œuvre d'actions correctrices en cas de décalages budgétaires,
- . Améliore la connaissance, l'expérience et le parcours clients en magasin (remodeling magasins, rayonnages, et accueil clients),
- . Développe le portefeuille clients par l'exécution de campagnes publicitaires et marketing direct in et off line,
- . Propose et pilote le plan évènementiel (inaugurations et agrandissements de magasins, invitations VIP, Salons).

**2008 à 2010** **CONSULTANT MARKETING - ABIES**  
*Agence conseils Marketing/Communication – 1M€ de C.A.*

- **Missions de conseils :**
  - . Remodeling d'enseigne, de l'identité visuelle, de l'offre & du merchandising,
  - . Définition de plans d'actions marketing et commerciales,
  - . Créations/refontes d'outils d'aide à la vente,
  - . Rédaction de journal interne, de contenus optimisés SEO...
  - . Formations (force de vente /techniques de communication/leadership)
  - . Chef de projet web (du recueil des besoins à la mise en production et l'analyse des KPI),

**Clients :** Au Forum du Bâtiment, Royal First Travel, Plombier.com, ACIC, West interactive, ...

**2000 à 2008** **RESPONSABLE MARKETING - HISTOIR D'OR - MARC ORIAN -**  
*Réseau de distribution B2C - bijouterie & horlogerie en centres commerciaux -  
300 points de vente 350M€ de C.A.*

En liaison avec le CEO et la FDV co définit, met en œuvre & développe le CA par :

- . L'animation marketing et commerciale du réseau & du programme de fidélisation clients,
- . L'analyse du compte de résultats & les actions correctives,
- . La motivation des équipes de ventes (conseillers clients, directeurs de BU & directeurs de région)
- . Le CRM Management (du recueil de l'information à l'analyse des comportements d'achats),
- . La communication interne & externe,
- . La veille commerciale et tendancielle,
- . Le Service Relations Clients (parcours et expérience clients en magasin, traitement des litiges commerciaux).

**1997  
à 2000**

**RESPONSABLE DE SECTEUR - TATI OR- ADJOINT D.M. □**

*Réseau de distribution B2C - bijouterie & horlogerie en centres commerciaux - 60 points de vente 75M€ de C.A.*

Coordonne & développe le CA par :

- . L'animation commerciale du réseau & du programme de fidélité,
- . La gestion des magasins, des taux de rotation « produits best », personnel de vente (respect du plan de vente, de la mise en place des opérations commerciales, merchandising, analyses des KPI),
- . La communication interne et les relations presse.

## 5 PROGRAMMES DES FORMATIONS

### 5.1 Comptabilité – Analyse financière – Tableaux de bord

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

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Connaître l'environnement Windows

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 15-16 avril, 13-14 mai, 17-18 juin, 8-9 juil, 9-10 sept, 14-15 oct, 18-19 nov, 9-10 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Philippe MADY

**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 copie 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

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

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 8-9 avril, 13-14 mai, 3-4 juin, 15-16 juil, 2-3 sept, 1-2 oct, 4-5 nov, 2-3 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Sandrine CAFFIN

**Objectifs** :

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

**Programme** :

Les fondamentaux de la comptabilité générale

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

Lire et analyser un bilan et un compte de résultat

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

- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- Le seuil de rentabilité
  - o Analyse des résultats
  - o Le seuil de rentabilité

#### Bien gérer sa trésorerie

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

## 5.2 Nouvelles technologies et compétences numériques

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

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Connaître l'environnement Windows

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 17-18 avril, 15-16 mai, 19-20 juin, 10-11 juil, 11-12 sept, 16-17 oct, 20-21 nov, 11-12 dec  
(possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Philippe MADY

**Objectifs** :

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

**Programme** :

Comprendre les concepts de base

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

Travailler dans l'environnement de son système d'exploitation

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

Découvrir internet et naviguer sur le Web

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

Utiliser sa messagerie électronique

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

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

**Durée** : 3 jours (21h)

**Prérequis** : Connaître l'environnement Windows

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2+1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 23-25 avril, 21-23 mai, 24-26 juin, 22-24 juil, 23-25 sept, 21-23 oct, 25-27 nov, 2-4 dec  
(possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Philippe MADY/Frédéric HATLAS : Frédéric HATLAS abordera les parties : Externaliser mes données – Sécuriser mes solutions digitales.

**Objectifs** :

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

**Programme** :

Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

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

Simplifier mon organisation interne

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

Les solutions Open Source

- Notions et définitions, différents types de licence
- Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource

- Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- Les Outils pour la Gestion d'Entreprise
  - o Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting)
  - o Les solutions GED et Enterprise Content Management
  - o Les solutions de Partage de Documents

Effectuer mes démarches administratives en ligne

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

Externaliser mes données

- Qu'est-ce que le cloud computing ?
  - o Définitions, bénéfices et risques
  - o Cadre légal - Panorama du marché
  - o Principaux acteurs
  - o Principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS)
  - o Principales architectures utilisées
- Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise
- Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire

Sécuriser mes solutions digitales

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

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

**Durée** : 3 jours (21h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2+1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 15-17 avril, 13-15 mai, 17-19 juin, 15-17 juil, 16-18 sept, 14-16 oct, 12-14 nov, 16-18 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Frédéric HATLAS

**Objectifs** :

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

**Programme :**

## Introduction à internet

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

## Avant de créer son site

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

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

- Déposer un nom de domaine
- Trouver un hébergeur pour son site
- Définir l'arborescence
- Les différents types de contenus
  - o Organiser les contenus
  - o Structurer la navigation
  - o Concevoir les pages
  - o Appliquer une charte graphique
  - o Préparer et intégrer les images
  - o Insérer des liens hypertextes
- Compléter et enrichir le site web
  - o Rappels sur l'utilité et le fonctionnement des plugins.
  - o Améliorer l'interface utilisateur.
  - o Ajouter des fonctionnalités de réseau social.
  - o Gérer la traduction du site.
  - o Modification simple du thème fourni avec le langage de mise en forme CSS
  - o Création d'une page de contenu dynamique
- Sécuriser et manipuler le site
  - o Limiter l'accès du site pendant les travaux
  - o Déplacer le site d'un serveur à l'autre
  - o Sauvegarde et restauration de la base de données
  - o Création d'un Intranet
- Administrer le site à plusieurs
  - o Créer des utilisateurs
  - o Gérer les droits d'accès avancés

## Analyser le trafic

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

## **5.2.4 Module 6 : Les fondamentaux du digital, des réseaux sociaux et de l'e-réputation (2i)**

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Connaître internet

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 8-9 avril, 6-7 mai, 3-4 juin, 1-2 juil, 2-3 sept, 7-8 oct, 4-5 nov, 9-10 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Frédéric HATLAS

### **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-réputation

### **Programme :**

Identifier les nouveaux usages du Digital

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

Panorama des médias sociaux

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

- La vidéo en direct : Twitter (Periscope), Facebook Live, YouTube, Live, ...

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

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

**Durée** : 1 jours (7h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en demi-journée si nécessaire (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 12 avril, 17 mai, 7 juin, 19 juil, 6 sept, 4 oct, 8 nov, 6 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Sandrine CAFFIN

**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

## 5.3 Marketing et communication

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

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 8-9 avril, 13-14 mai, 3-4 juin, 1-2 juil, 2-3 sept, 30 sept-1 oct, 4-5 nov, 2-3 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Michael ZARKA

**Objectifs** :

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

**Programme** :

Fondamentaux du marketing

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

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

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

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

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

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

- 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

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

**Durée** : 4 jours (28h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2+2 jours (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 15-18 avril, 21-24 mai, 11-14 juin, 8-11 juil, 9-12 sept, 7-10 oct, 12-15 nov, 9-12 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Robert NEMOZ

**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

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

**Durée** : 3 jours (21h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2+1 jours (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 15-17 avril, 21-23 mai, 11-13 juin, 8-10 juil, 9-11 sept, 7-9 oct, 12-14 nov, 9-11 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Michael ZARKA

**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

## 5.4 Développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises

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

**Durée** : 4 jours (28h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2+2 jours possible (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 23-26 avril, 13-16 mai, 3-6 juin, 1-4 juil, 2-5 sept, 1-4 oct, 4-7 nov, 2-5 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Jeanne BRETTE

#### **Objectifs** :

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

#### **Programme** :

Les fondamentaux du développement durable

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

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

Améliorer la performance énergétique de son entreprise

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

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

- Les principales notions à acquérir pour réaliser :
  - o Le bilan carbone de son entreprise
  - o Le bilan des gaz à effet de serre (BEGES) de son entreprise
- Lire et exploiter un bilan carbone, chercher les pistes d'amélioration

- Le plan de mobilité : de l'obligation à l'opportunité
- La notion de cycle de vie du produit
- Principes et méthodes et d'écoconception
- Enjeux pour l'entreprise
- La communication environnementale associée

#### 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

## 5.5 Autoentrepreneuriat

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

**Durée** : 2 jours (14h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en 2x1 jour (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 15-16 avril, 21-22 mai, 17-18 juin, 1-2 juil, 9-10 sept, 7-8 oct, 18-19 nov, 16-17 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Sandrine CAFFIN

#### **Objectifs** :

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

#### **Programme** :

Introduction au régime de la micro-entreprise

- Comprendre les termes employés: faut-il dire micro ou auto entreprise ?
- Statut ou régime, quelle différence ?
- Comprendre quels sont les acteurs et leur rôle autour de l'activité de l'autoentrepreneur
  - o L'Acoss o L'URSSAF
  - o La Sécurité Sociale des indépendants (ex RSI)
  - o La DGFIP
- Qu'est-ce que la Sécurité Sociale des Indépendants, quelles différences avec la Sécu ?
- Que se passe-t-il si je tombe malade ou en cas d'accident ?

Comprendre ce qu'est une prévoyance

- Le congé maternité, paternité, le congé parental, quels sont mes droits ?
- Ma retraite : comment l'anticiper, valider mes trimestres de retraite ?
- L'importance de maîtriser son métier, comment se former pour accroître ses compétences : quelles sont les démarches, les possibilités
- L'inscription obligatoire au RC, comment faire ?

Maîtriser le fonctionnement de l'autoentreprise

- Suivi des obligations de l'autoentrepreneur
  - o Le parcours social et fiscal du créateur d'entreprise :
    - la limite de CA réalisable
    - les taux de cotisation
    - la notion d'achat revente et de prestation de service
    - la notion de prorata temporis
    - la gestion de la TVA
- Tenue de la comptabilité de son autoentreprise o Apprendre à faire des factures conformes
- Organisations administratives

- o Savoir tenir ses responsabilités de déclaration
- o Télédéclaration du CA et paiement des cotisations sociales
- Déclaration des revenus, comment payer ses impôts (prélèvement libératoire) et prélèvement à la source : comprendre comment le fonctionnement et savoir faire le bon choix
- Comprendre comment protéger ses clients et soi-même par la mise en place d'un contrat
- Suivi de l'activité, tableaux de suivi de l'activité chiffrée : tableau de trésorerie pour piloter au quotidien
- Comprendre l'importance de s'assurer
  - o Ma santé :
    - le rôle d'une mutuelle
    - à quoi sert la prévoyance complémentaire
  - o Mon activité :
    - Comment fonctionne une responsabilité civile professionnelle
    - comprendre le rôle d'un cabinet de contentieux
    - Définition de la protection juridique et de l'assistance juridique
    - Comprendre l'obligation d'avoir un médiateur si l'on travaille avec les particuliers
    - Comprendre comment fonctionne la loi Macron et la protection de mon patrimoine
- Maitrise des comptes en lignes servant à l'administration de l'entreprise : compte SSI, compte autoentrepreneur, compte pour la CFE, compte CPF, ... Bien équiper son entreprise
- Comprendre l'importance d'un logiciel de facturation
- Acquérir les compétences pour rédiger les mentions importantes sur une facture (conditions de recouvrement/ les frais de recouvrement sont à la charge du client)
- Savoir établir un contrat de prestation ou conditions générales de vente
- Comprendre comment prendre un bail commercial, choisir mon local professionnel
- Avoir toutes les compétences pour choisir une banque (avantage inconvénient compte pro / particulier / banque en ligne)
- Comprendre comment emprunter avec une banque quand on est autoentrepreneur. Savoir quels documents présenter

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

**Durée** : 1 jour (7h)

**Prérequis** : Aucun

**Nombre de participants** : 3 à 8 max

**Format** : présentiel en demi-journée possible (en fonction des contraintes du/des clients)

**Lieu** : BM Formation – Charenton le pont (94)

**Dates** : 17 avril, 23 mai, 19 juin, 3 juil, 11 sept, 9 oct, 20 nov, 18 dec (possibilité d'ajouter des sessions en fonction de la demande)

**Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'appréciation des résultats** :

- Support de formation (format PDF),
- Feuille d'émargement,
- Exercice / quiz d'évaluation de compréhension en fin de chaque formation,
- Attestation individuelle de fin de formation.

**Intervenant** : Sandrine CAFFIN

**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, ...

## 6 PROMOTION DE LA MALLETTE DU DIRIGEANT

Le but de cette communication est de créer une forte émulation autour de ce projet afin que chaque dirigeant puisse les **ressources nécessaires à la bonne marche de son entreprise**.

**Rappel** : Pour nos clients, BM Formation est un centre de compétences avant d'être un centre de formation !

### 6.1 Notre site internet / site de l'AGEFICE

Sur le site internet de BM Formation, un onglet sera créé regroupant tous les domaines et intégrant tous les programmes avec les dates des sessions. Le menu d'inscription sera spécifique pour simplifier l'inscription aux sessions. Des pages seront créées afin d'améliorer le référencement naturel (SEO).

Dès la validation de notre projet, nous lancerons une campagne Google AdWords sur des mots clés que nous affinerons au fil du temps.

**Les sessions de formation seront visibles aussi sur le site de l'AGEFICE.**

### 6.2 Réseaux sociaux

Toutes les semaines notre **community manager** rédigera des articles sur différents thèmes (Comment se faire connaître sur le web ?, Comment rendre mon entreprise éco-responsable ?, ...) à travers LinkedIn, Facebook et le site internet de BM Formation.

### 6.3 Création d'un catalogue

Nous intégrerons les modules dans un catalogue papier et PDF (téléchargeable à partir de notre site internet) « La Malette du Dirigeant » que nous diffuserons auprès de BNI (Business Network International) auxquels nous sommes affiliés.

Nous lancerons une campagne d'e-mailing vers les clubs d'entrepreneurs de l'Île de France (Club Gravelle, ...)

Si AGEFICE nous l'autorise, nous ferons tous les quinze jours un e-mailing aux ressortissants d'AGEFICE à partir de la base de données d'AGEFICE. Le respect du RGPD sera assuré par nos soins.

### 6.4 Création d'une communauté

Nous créerons un espace communautaire sur Google afin que les entrepreneurs ayant suivi une formation puissent continuer à échanger entre eux et bien sûr à partager avec de futurs apprenants leurs idées, leurs savoir-faire.

**Cette communauté sera une réelle source d'entraide...**

➤ *Un planning précis des campagnes de communication sera présenté dans les jours qui suivront la validation de notre projet par AGEFICE.*

## 7 COUT DE LA FORMATION

Les différents coûts de formation sont indiqués dans la **grille tarifaire ci-dessous**.

Modules	Nb de stagiaires / session	Nb de jour /session	Coût journalier € TTC / stagiaire	Coût de la formation € TTC / stagiaire
Module 1	3 à 8 max	2	350	700
Module 2	3 à 8 max	2	350	700
Module 3	3 à 8 max	2	350	700
Module 4	3 à 8 max	3	350	1050
Module 5	3 à 8 max	3	350	1050
Module 6	3 à 8 max	2	350	700
Module 7	3 à 8 max	1	350	350
Module 8	3 à 8 max	2	350	700
Module 9	3 à 8 max	4	350	1400
Module 10	3 à 8 max	3	350	1050
Module 15	3 à 8 max	4	350	1400
Module 16	3 à 8 max	2	350	700
Module 17	3 à 8 max	1	350	350

### Les prix indiqués intègrent :

- Les frais de location de salle,
- Les frais de préparation et d'animation,
- Les frais de déplacement du formateur,
- Le matériel pédagogique,
- Les dépenses d'évaluation,
- La documentation, obligatoire ou non, remise aux stagiaires,
- Toutes autres dépenses liées au déroulement de la formation.

