

BTS

Gestion de la PME

1. LE CHAMP D'ACTIVITÉ

A. DEFINITION

Les missions associées au BTS « Gestion de la PME » sont exercées par une collaboratrice ou un collaborateur de la direction d'une **très petite, petite ou moyenne entreprise**. Elles consistent en une **coopération directe avec la dirigeante ou le dirigeant**.

Par ses caractéristiques, la catégorie PME est à la fois spécifique et hétérogène. Une description de la PME en services ou fonctions est peu pertinente. Cette singularité influence la nature des missions de gestion de la PME en exigeant de la part des titulaires du diplôme un rôle de « **gestionnaire généraliste** » et une **polyvalence**. Cette polyvalence se traduit par la **capacité à prendre en charge des activités professionnelles**, en lien avec leur champ de compétences, **en mobilisant les ressources pertinentes**. Cette polyvalence ne doit pas s'entendre comme la détention d'une somme de spécialités. En revanche, elle se fonde sur la **capacité à prendre en charge des dossiers** variés nécessitant une compréhension globale de l'entreprise et la prise en compte de toutes ses contingences.

1. La mission globale

La polyvalence liée à la gestion de la PME impose aux titulaires du diplôme d'avoir une **perception globale de l'activité et de l'environnement de la PME**, d'inscrire leur action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques, de rester dans les limites de leurs responsabilités et de rendre compte de leur action à la direction. De manière générale, les différentes activités nécessitent de la part des titulaires du diplôme, une **forte composante communicationnelle**. En effet, ils exercent non seulement une fonction d'**interface au niveau interne, mais également au niveau externe avec les partenaires de l'entreprise**. Ainsi, dans l'accomplissement de leurs missions et dans leurs domaines de compétences, ils doivent **communiquer** afin :

- de **rendre compte de leurs actions et alerter la direction sur les difficultés et/ou opportunités repérées, en formulant des propositions adaptées** ;

- de **renforcer la qualité des relations vis-à-vis des partenaires de l'entreprise**. Cette composante communicationnelle, qu'elle soit écrite ou orale, est présente dans de nombreuses activités. Elle nécessite, de la part des titulaires du diplôme, une adaptabilité aux interlocuteurs, aux contextes d'exercice, ainsi qu'aux moyens et supports disponibles. Elle implique une mise à distance et une analyse pertinente des situations de communication auxquelles ils seront confrontés.

2. Les activités constitutives du métier

Deux grands types d'activités peuvent être distingués.

- **Les activités de support au fonctionnement de l'entreprise**

Elles peuvent se traduire par la prise en charge, totale ou partielle, d'activités au sein de processus et notamment du processus de **gestion de la relation avec la clientèle et les fournisseurs, de gestion des risques, ou encore du traitement des dossiers du personnel**. Les titulaires du diplôme interviennent dans la mise en place d'une gestion documentaire, de procédures de travail collaboratif ou de modélisation de documents, par la prise en charge des activités de suivi et de contrôle (suivi de la mise en place d'outils de gestion des risques, par exemple). Ils participent à ces activités en exerçant des fonctions de veille, de suivi et d'alerte. Ils contribuent à la mise en relation des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d'un processus, par leur contribution à la mise en œuvre d'une politique de communication efficace.

- **Les activités de soutien aux décisions de la direction**

Elles consistent à aider la dirigeante ou le dirigeant dans son action et à préparer la prise de décisions. Les titulaires du diplôme lui apportent les informations nécessaires à la conduite de l'exploitation, au développement de l'entreprise et à la prise de décision.

Elles consistent également en une collaboration étroite avec la direction et contribuent à la pérennisation et au développement de l'entreprise. Dans ce cadre, les titulaires du diplôme échangent avec les parties prenantes de la PME, telles que l'administration, les banques, ou encore le cabinet comptable.

Pour l'ensemble de ces activités de support ou de soutien aux décisions, les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie et d'un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'organisation, selon les missions réalisées et selon le type de management exercé par la direction. Ils doivent faire preuve d'esprit critique et de réactivité, de capacités rédactionnelles et doivent être capables de travailler en mode projet, de communiquer, de coopérer, d'interagir avec des acteurs internes ou externes à l'entreprise et de rendre compte de leurs actions et des résultats obtenus et alerter si nécessaire.

Les titulaires du diplôme seront capables de réaliser des activités qui peuvent être regroupées en quatre domaines :

- **participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise**
- **contribuer à la gestion des risques**
- **gérer le personnel**
- **contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise**

Le référentiel des activités professionnelles est structuré autour de ces quatre domaines d'activités. Dans chacun de ces domaines, la dimension communicationnelle est très imbriquée avec les différentes activités.

B. LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

1. Type d'organisation

Les activités de gestion de la PME s'exercent dans des structures organisationnelles diverses où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Par extension, ces activités peuvent s'exercer dans d'autres types d'unités où les situations professionnelles et les compétences mises en œuvre présentent une très forte proximité avec celles décrites pour les PME.

2. Place dans l'organisation, contexte managérial

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME occupent une position particulière au sein de l'entreprise du fait de leur rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international. Ce rôle d'interface les conduit à **communiquer, à partager l'information et à collaborer avec de nombreux acteurs de la PME** afin de renforcer un mode de fonctionnement collaboratif. Ils doivent repérer les caractéristiques et les contingences de l'entreprise et des situations rencontrées afin que les actes de gestion soient en cohérence avec la stratégie et les décisions retenues au sein de la PME. Ils **disposent d'une autonomie dans l'accomplissement de leurs missions** qui s'accompagne d'une **capacité à rendre compte** et à alerter quant aux éventuelles difficultés rencontrées.

3. Environnement économique, juridique et numérique de l'emploi

Les PME sont confrontées à des risques qui, s'ils ne sont pas pris en compte, peuvent être source de vulnérabilité, voire de remise en cause de leur pérennité. On constate :

- un recours croissant des grandes entreprises à la sous-traitance avec des conditions contractuelles qui augmentent la dépendance des PME vis-à-vis des donneurs d'ordre ;
- une évolution de la pyramide des âges des entrepreneurs qui entraîne une multiplication des opérations de transmission, de cession et de reprise d'entreprises.

La pertinence de la contribution des titulaires du diplôme à la prise de décisions au sein de l'organisation dépend de leur **capacité à prendre en compte les variables de cet environnement économique**. Ces variables peuvent affecter directement les choix opérés par la direction. Par ailleurs, les organisations sont également insérées dans un **environnement concurrentiel évolutif et instable avec une clientèle mieux informée, plus exigeante** et exprimant **des besoins plus individualisés**.

Les organisations sont placées dans un environnement réglementaire de plus en plus évolutif et complexe. Les règles juridiques doivent être intégrées et prises en compte dans la mise en place des procédures et des choix organisationnels afin qu'ils soient conformes.

- **L'environnement juridique**

Les missions de gestion de la PME nécessitent une capacité à exploiter la réglementation dans le cadre d'activités professionnelles diverses. Les titulaires du diplôme doivent effectuer une actualisation des connaissances de la réglementation grâce à une veille dans le domaine professionnel, à la fois parce que la réglementation évolue et parce que des situations nouvelles sont rencontrées.

Ils peuvent mener une activité de veille afin :

- d'identifier les sources d'information pertinentes et de contrôler la qualité des données collectées, saisies ou extraites (cohérence, fiabilité, traçabilité) ;
- de repérer les évolutions en matière de normalisation notamment en matière de qualité et de sécurité ;
- de recenser les textes concernant la PME et son activité ;
- de s'assurer du respect de la réglementation par la PME, du respect des règles et des échéances par la mise en place de procédures adaptées et/ou par une alerte vis-à-vis des personnes ayant la compétence pour modifier les procédures.

Les activités de gestion de la PME intègrent également les relations avec les administrations. Les titulaires du diplôme doivent également avoir une bonne compréhension des principes juridiques applicables dans les relations avec l'ensemble des partenaires de l'organisation (clientèle, fournisseurs, banques, administrations ...).

- **L'environnement numérique de l'emploi**

Les activités exercées sont sensibles aux évolutions technologiques qui peuvent apporter une fiabilité des informations produites et transmises, ainsi que des traitements opérés. Pour cela, les **titulaires du diplôme BTS « Gestion de la PME » disposent d'accès privilégiés aux ressources du système d'information dans le respect de certaines exigences telles que les contraintes légales et réglementaires, les attentes des utilisateurs ou de la clientèle**, en s'appuyant sur des procédures. Ils doivent contribuer aux choix des méthodes de traitement et de récupération des informations de l'entreprise.

Afin de répondre aux attentes des responsables, les exigences sont doubles avec :

- la capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées ;
- la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation du personnel, notamment).

La mise en œuvre d'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) permet d'assurer l'enregistrement et le contrôle des opérations, la production de documents de synthèse ou la réalisation des travaux réglementaires et l'extraction de données. Ces données peuvent être traitées ensuite à l'aide d'un tableur.

Une utilisation du tableur adaptée aux besoins permet de traiter les informations, d'effectuer des prévisions et des simulations ainsi que d'automatiser les calculs.

Si les compétences dans l'utilisation de **logiciels bureautiques, de communication (messagerie) et d'organisation (gestion d'un agenda)** restent nécessaires, elles ne sont plus suffisantes. Elles doivent notamment s'appuyer sur des capacités à :

- rechercher, traiter et produire l'information pour résoudre des problèmes et construire des connaissances et des compétences ;
- communiquer l'information, en utilisant les outils et le langage adaptés, et collaborer au sein de groupes de travail ;
- agir en adoptant une attitude éthique, responsable et citoyenne.

Le déploiement des conditions nécessaires au travail collaboratif est essentiel. L'évolution de l'environnement technologique de l'emploi pose également la question d'une **meilleure maîtrise de la notion d'identité numérique, des enjeux et des caractéristiques numériques de l'organisation**, notamment par l'**utilisation des réseaux sociaux dans la communication globale**, mais aussi par l'image de la PME qui y est diffusée. Ces aspects correspondent à une attente forte des organisations, tant en communication interne qu'en communication externe. En effet, en interne, il est nécessaire de fédérer autour d'une culture d'entreprise partagée et d'impliquer le personnel. En externe, l'utilisation raisonnée des réseaux sociaux est devenue une nécessité en matière de communication clients : partage d'informations, organisation d'évènements, échange avec la communauté des consommateurs.

4. Conditions générales d'exercice

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » rendent régulièrement compte à leur direction et **travaillent de manière autonome en faisant preuve d'initiative**. Ils organisent leur travail, contribuent à l'organisation des responsables, communiquent et collaborent avec d'autres membres du personnel de l'entreprise et avec les partenaires externes. Il

L'exercice des missions de gestion de la PME nécessite un **sens aigu de l'organisation**, de la curiosité, de la **rigueur**, une **capacité d'adaptation aux changements de l'environnement**.

Compte tenu de leur position d'**interface interne et externe**, les titulaires du diplôme doivent développer une **forte dimension relationnelle** en adaptant leur communication et leur registre de langage aux différentes parties prenantes et dans le respect de la confidentialité. Ils sont en capacité de prendre en compte les priorités, la complexité des situations, les aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Ils agissent favorablement sur le climat relationnel en cherchant à réduire les tensions, à prévenir et à participer au dépassement des conflits ainsi qu'à accompagner les changements. Ils savent mettre en place, voire proposer des méthodes de travail adaptées au contexte en prenant en compte l'organisation dans sa globalité, en conduisant des dossiers requérant de la polyvalence. En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, les titulaires du diplôme peuvent avoir un rôle de représentation de leur responsable, et doivent donc répondre à une forte exigence en termes de comportement afin de s'adapter au contexte et aux différents interlocuteurs.

TABLEAU DE SYNTHESE – DOMAINES D'ACTIVITES – BLOCS DE COMPETENCES – UNITES

| Activités | Blocs de compétences | Unités |
|---|--|---|
| <p>Domaine d'activités 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME</p> <p>Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact</p> <p>Activité 1.2. Administration des ventes de la PME</p> <p>Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME</p> <p>Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME</p> <p>Activité 1.5. Suivi des opérations d'achats et d'investissement de la PME</p> <p>Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PM</p> | <p>Bloc de compétences n° 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres - Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés) - Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations - Rechercher et sélectionner les fournisseurs - Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs. - Assurer le suivi comptable des opérations commerciales | <p>UNITÉ U4</p> <p>Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME</p> |
| <p>Domaine d'activités 2 : Participer à la gestion des risques de la PME</p> <p>Activité 2.1. Conduite d'une veille</p> <p>Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME</p> <p>Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME</p> <p>Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME</p> | <p>Bloc de compétences n° 2 – Participer à la gestion des risques de la PME</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduire une veille - Accompagner la mise en place d'un travail en mode « projet » - Identifier, évaluer les risques de l'entreprise et proposer des actions correctrices - Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie - Gérer des risques identifiés dans la PME - Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME | <p>UNITÉ U51</p> <p>Participer à la gestion des risques de la PME</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME</p> <p>Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME</p> | | |
| <p>Domaine d'activités 3 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME</p> <p>Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME</p> <p>Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME</p> <p>Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME</p> | <p>Bloc de compétences n° 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME - Assurer le suivi administratif du personnel - Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments - Organiser les élections des représentants du personnel - Participer à la gestion des ressources humaines - Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise | <p>UNITÉ U52</p> <p>Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME</p> |

TABLEAU DE SYNTHÈSE – DOMAINES D'ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

| Activités | Blocs de compétences | Unités |
|---|--|--|
| <p>Domaine d'activités 4 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME</p> <p>Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME</p> <p>Activité 4.2. Organisation des activités de la PME</p> <p>Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME</p> <p>Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME</p> <p>Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME</p> <p>Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME</p> <p>Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME</p> | <p>Bloc de compétences n° 4 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME</p> <ul style="list-style-type: none"> - Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME - Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME - Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle - Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME - Analyser l'activité de la PME - Produire et analyser des informations de nature financière - Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière, - Concevoir et analyser un tableau de bord | <p>UNITÉ U6</p> <p>Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME</p> |

DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Les activités liées à la gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME constituent, en général, le cœur de métier exercé par les titulaires du diplôme.

Elles consistent en :

- la prise en charge de l'essentiel du processus des ventes et des achats,
- des actions de prospection, de suivi de la bonne exécution des contrats et des tâches permettant de développer la relation avec les clients et les fournisseurs,
- une analyse des risques éventuels inhérents à cette relation,
- un suivi comptable des opérations commerciales,
- un suivi des encaissements et décaissements,
- la communication très fréquente sinon permanente avec des partenaires de la PME afin de construire et de renforcer les relations.

Ces activités se caractérisent par une forte fréquence et une forte prégnance dans la gestion courante de la PME.

| Activités | Conditions d'exercice |
|---|---|
| <p>Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact</p> <p>T.1.1.1. Organisation de la prospection et prospection clientèle</p> <p>T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres</p> <p>T.1.1.3. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs</p> | <p>Moyens et ressources ¶</p> <p>Données et informations disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés - données et informations sur les clients et les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers, etc.), sur les différents interlocuteurs et sur les appels d'offres - documents commerciaux : bons de commande, bons de livraison, factures, contrats types, appels d'offres, etc. - réglementation associée aux marchés publics, aux contrats commerciaux - informations sur les produits et les tarifs, réductions, conditions générales de vente, garanties - présentation des différents processus et procédures en usage dans l'entreprise - documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles - informations sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes) - informations sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de référencement, cahier des charges, quantités, rythme, contraintes) - organisation comptable de l'entreprise, système d'information comptable - documents comptables de l'entreprise - règles comptables et fiscales applicables dans l'organisation, y compris en matière de TVA - informations sur les commandes, les livraisons et les règlements (bons de commande, factures, journal de banque, relevés bancaires) - tableaux de statistiques de la production et/ou des commandes, formules de calcul des indicateurs ¶ <p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante - matériel de communication (téléphones fixes et mobiles) - logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple) - progiciel de gestion intégré (notamment module comptable et de suivi des immobilisations) ou logiciels de gestion commerciale, de gestion comptable et de gestion des immobilisations, logiciel de traitement d'enquêtes |
| <p>Activité 1.2. Administration des ventes de la PME</p> <p>T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales</p> <p>T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)</p> <p>T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons</p> <p>T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »</p> <p>T.1.2.5. Évaluation du risque client</p> <p>T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients »</p> <p>T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients Activité</p> | |
| <p>Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME</p> | |

| | |
|--|--|
| <p>T.1.3.1. Accueil, information et conseils</p> <p>T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations</p> <p>T.1.3.3. Communication pour développer la relation client</p> | |
|--|--|

DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME - Suite

| Activités | Conditions d'exercice |
|--|--|
| <p>1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME</p> <p>T.1.4.1. Étude des projets d'achats et des investissements</p> <p>T.1.4.2. Recherche des fournisseurs</p> <p>T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs</p> <p>T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs</p> <p>T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs</p> | <p>Liaisons fonctionnelles</p> <p>Relations internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la direction de la PME - le personnel commercial et de production/expédition - les salariés <p>Relations externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prospects |
| <p>Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</p> <p>T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats</p> <p>T.1.5.2. Passation et suivi des commandes</p> <p>T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements</p> <p>T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs</p> <p>T.1.5.6. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les clients - les fournisseurs - les transporteurs - les banques - les fournisseurs de données commerciales et financières - l'expert-comptable - l'administration fiscale <p>Autonomie, responsabilité</p> <p>L'implication de la direction de l'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont disposent les titulaires du diplôme. Toutefois, sur le champ purement administratif et comptable et en accord avec la direction de l'entreprise, les titulaires du diplôme disposent généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise. Cette autonomie est favorisée par le caractère récurrent des activités.</p> |
| <p>Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME</p> <p>T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement</p> <p>T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques</p> <p>T.1.6.3. Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements</p> <p>T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA</p> <p>1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux</p> | |

Résultats attendus en termes opérationnels

- Une prospection avec les documents nécessaires, une réponse **aux appels d'offres**
- Des informations et des conseils auprès de la clientèle
- **Des documents commerciaux - La préparation et la passation de commandes**
- Un traitement des litiges et réclamations - Un **état de rapprochement bancaire, un suivi des encaissements et des décaissements**
- Des propositions de **choix de fournisseurs**
- Des opérations de suivi de contrôles et de corrections
- Des appels d'offres, un plan de négociation et un argumentaire d'achat
- **Une actualisation du système d'information avec des données relatives aux clients et aux fournisseurs**
- La réalisation de calculs et la **production de statistiques** à partir d'indicateurs fournis
- La **préparation des commandes, des factures, des documents commerciaux**
- Des documents comptables en lien avec les opérations d'achats et ventes,
- Une analyse des créances et dettes - L'établissement, le contrôle et le dépôt de la déclaration de TVA
- Un suivi des risques liés aux échanges internationaux
- Des plans d'appels de relance
- Une analyse, une évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services
- La mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité à la réglementation, aux principes comptables et aux choix de l'entité
- **Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur**

DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME – Suite 2

Résultats attendus en termes organisationnels/méthodologiques

- Une analyse de la situation commerciale prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques
- L'identification de la cible, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection
- La conception et la mise en place de procédures
- Des outils de coordination, de comparaison, d'évaluation, de suivi et de contrôle
- Le respect de la confidentialité des informations sur les clients
- La prise en compte du risque client
- Une prise en compte des priorités, des commandes et des règlements à forts enjeux, le respect des délais
- La constitution de dossiers

L'APPORT DU PGI EBP

Module de gestion commerciale :

Actualisation des données relatives aux clients et aux fournisseurs : Mise à jour du fichier des clients, Mise à jour du fichier des clients (insertion, suppression, modification)

Préparation et passation de commande : Mise à jour du fichier des articles, consultation des états de stocks

Suivi des encaissements et des décaissements : factures d'acomptes, Saisie des encaissements, saisie des décaissements, remises en banque

Production de statistiques : statistiques de ventes, statistiques d'achats (CA, marges, principaux clients, principaux fournisseurs, articles à fort CA ...)

Création des documents d'achat : Demande de prix, commandes, bons de réception, factures, bons de retours ; avoirs

Création des documents de ventes : Devis, commandes, bons de livraisons, factures, bon de retours, avoirs

Analyse des créances et des dettes : Echéanciers des comptes clients, échéanciers des comptes fournisseurs

Evaluation des risques : Encours autorisés ,plafonds de crédit, dépassements

Transfert des factures et avoirs en comptabilité

Extraction de données et export vers Excel

Module Immobilisation :

- Fiches Immobilisations
- Plans d'amortissements - Inventaire

Module CRM

Opportunités d'achat (suivi des demandes de prix et des offres fournisseurs)

Opportunités de ventes : création de devis saisis en CRM ou en gestion commerciale, suivi des devis

Suivi des opérations de prospection

Import Export de données

Module Comptabilité

Analyse des comptes – Edition partielle du grand livre, consultation, édition des journaux

Extraction de données

Saisie des règlements, consultation des échéanciers

Etablissement de la déclaration de TVA

Exportation de données

Bases préconisées : JUPITER MEDIA qui répond à l'ensemble des besoins du domaine d'activité 1

CONTROL RESET et BUROMOD

DOMAINE D'ACTIVITÉS 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

La PME est confrontée à des risques divers, notamment financiers. Elle doit les prendre en compte et les gérer. La participation des titulaires du diplôme à la gestion des risques s'appuie sur la conduite d'une veille afin de repérer les obligations de la PME, le travail en mode projet et la mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques. La mise en place d'une démarche qualité permet également de limiter les risques et les dysfonctionnements. Dans ce contexte, les titulaires du diplôme doivent agir en fonction des limites de leur responsabilité, rendre compte de leur action, travailler et communiquer avec les différents acteurs impliqués ou exposés. Ces activités exigent une attention permanente de la part des titulaires du diplôme

| Activités | Conditions d'exercice |
|---|--|
| <p>Activité 2.1. Conduite d'une veille</p> <p>T.2.1.1. Mise en place d'une veille</p> <p>T.2.1.2. Qualification de l'information</p> <p>T.2.1.3. Mise en évidence de risques éventuels</p> | <p>Moyens et ressources</p> <p>Données et informations disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informations sur les objectifs, les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME - procédures usuelles de veille - données et informations sur l'activité, les produits, les clients et les |

| | |
|--|---|
| <p>T.2.1.4. Alerte des responsables de la PME</p> <p>T.2.1.5. Synthèse et diffusion de l'information</p> <p>T.2.1.6. Mise à jour des pratiques et des procédures</p> | <p>fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - informations relatives à un projet conduit au sein de l'entreprise (étapes, délais, contraintes, coûts, risques, etc.) - informations sur les risques au sein de la PME, données concernant sa situation au regard des risques - informations sur les postes de travail, sur les procédures et outils mis en œuvre au sein de la PME - informations sur la situation financière de l'entreprise (bilan, comptes de résultat, plans d'investissement et de financement, etc.), sur les modes de financement et de crédit, prévisions de flux de trésorerie - documents bancaires - réglementation, normes et certifications en vigueur - accords de branche et/ou d'entreprise, conventions collectives nationales, informations concernant la promotion de la santé, de l'hygiène, de la sécurité au travail - réglementation de la CNIL, du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement - informations relatives à l'orientation de la PME en matière de développement durable - informations relatives à la consommation d'énergie et la production de déchets - informations et préconisations relatives à la sécurisation et la protection des données personnelles et professionnelles et du système d'information - règlement intérieur de la PME, informations relatives à l'organisation du travail et les postes de travail - polices d'assurance de l'entreprise, garanties contractuelles - déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle - tableaux de bord - documentation sur les certifications nationales, internationales en vigueur dans la PME, dans le secteur d'activité de l'entreprise et chez les concurrents. - informations sur les processus et les procédés de production, la satisfaction des clients ainsi que les procédures de qualité, les rapports d'audit et d'enquête de satisfaction - mode opératoire, une procédure, un extrait d'un manuel de qualité, |
| <p>Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME</p> <p>T.2.2.1. Identification du besoin en termes d'organisation</p> <p>T.2.2.2. Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe</p> <p>T.2.2.3. Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser</p> <p>T.2.2.4. Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet</p> <p>T.2.2.5. Suivi du projet</p> | |
| <p>Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME</p> <p>T.2.3.1. Identification des risques</p> <p>T.2.3.2. Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification</p> <p>T.2.3.3. Identification des obligations légales</p> <p>T.2.3.4. Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME</p> <p>T.2.3.5. Proposition d'actions correctrices</p> <p>T.2.3.6. Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées</p> | |

DOMAINE D'ACTIVITÉS 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME - Suite

| Activités | Conditions d'exercice |
|---|--|
| <p>Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME</p> <p>T.2.4.1. Identification des échéances à court et moyen terme</p> <p>T.2.4.2. Suivi des flux de trésorerie</p> <p>T.2.4.3. Évaluation des risques financiers à court et moyen terme</p> <p>T.2.4.4. Alerte des responsables de la PME</p> <p>T.2.4.5. Proposition de solutions T.2.4.6. Mise en œuvre et suivi des actions validées</p> | <p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante - logiciels bureautiques : texeur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple) - matériel de communication (téléphones fixes et mobiles) - progiciel de gestion intégrée (notamment module comptable et de suivi des immobilisations) ou logiciel de gestion comptable et de gestion des immobilisations - logiciels spécialisés : gestion de documents, de veille et curation de contenus, de protection informatique - outil de travail collaboratif <p>Liaisons fonctionnelles</p> <p>Relations internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la direction de la PME - les commerciaux de la PME - les salariés - les instances représentatives du personnel <p>Relations externes :</p> |
| <p>Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME</p> <p>T.2.5.1. Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail</p> <p>T.2.5.2. Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits</p> <p>T.2.5.3. Gestion des risques environnementaux</p> <p>T.2.5.4. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les assureurs, les intermédiaires financiers, les banques, l'administration fiscale et sociale - les centres de documentation - les prestataires de service, les fournisseurs, les clients - l'Inspection du travail, la Médecine du travail, les caisses de Sécurité Sociale et les organismes d'assurance et de mutuelle complémentaires, etc. – - les organismes institutionnels de la protection de la santé et de la propriété intellectuelle et industrielle - les organisations professionnelles - les prestataires de service <p>Autonomie et responsabilité</p> <p>Les titulaires du diplôme :</p> |
| <p>Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME</p> <p>T.2.6.1. Analyse de l'existant</p> <p>T.2.6.2. Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures</p> <p>T.2.6.3. Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances</p> <p>T.2.6.4. Veille sur la certification</p> <p>T.2.6.5. Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification</p> | <ul style="list-style-type: none"> - participent prioritairement au suivi de la trésorerie, afin de s'assurer que la PME pourra faire face à ses échéances et à la gestion des risques en fonction de la politique définie par les responsables de la PME et des consignes données, - conduisent une veille afin de suivre l'évolution de la réglementation et/ou de s'adapter à des situations nouvelles et alertent leur direction sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques pour l'entreprise, - conduisent des activités opérationnelles qui sont de leur responsabilité : recueil des informations nécessaires ; préparation des dossiers, des déclarations auprès des organismes impliqués dans la prise en charge juridique, sociale, et financière des risques ; transmission des consignes, organisation de l'information du personnel et contrôles réguliers, - accompagnent le déploiement de procédures visant à réduire le développement de risques au sein de la PME rendent compte de leur activité. |

DOMAINE D'ACTIVITÉS 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME – Suite 2

Résultats attendus en termes opérationnels

- L'identification et la validation des sources d'information et de l'information collectée
- Une synthèse des informations recueillies par la veille et la mise en évidence des obligations à respecter
- Des propositions d'organisation du travail (cahier des charges, planification, etc.) - L'identification, le recensement, l'analyse et l'évaluation des risques de l'entreprise
- Des propositions d'actions correctives et procédures actualisées
- Un tableau de suivi des flux de trésorerie et son analyse, l'identification des risques financiers inhérents
- Des propositions de modalités de financement de la trésorerie
- Des recommandations sur les équipements et installations nécessaires à l'amélioration des conditions de travail
- La production des documents conformes aux obligations légales
- Une conservation des informations, de protection des données
- Un fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique
- La mise en place de dispositifs de détection et suivi de la procédure de « remédiation » des dysfonctionnements repérés
- Une production de documents et d'outils d'analyse pour la démarche qualité

Résultats attendus en termes organisationnels

- Une analyse de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise
- La mise en place d'une méthode de veille adaptée
- Une démarche de **conduite de projet**
- Des **outils de suivi et de contrôle de la trésorerie**
- La mise en place d'une **methodologie de gestion des risques, de procédures visant à améliorer la prise en compte des risques**
- Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence selon le projet ou le dossier pris en charge
- Le respect des délais
- La constitution de dossiers
- Un plan d'archivage des informations et des documents
- **Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur**
- La préparation et l'organisation de réunions

L'APPORT DU PGI EBP

Module de gestion commerciale :

Suivi et contrôle de la trésorerie : Suivi des échéanciers clients et fournisseurs, filtrage par dates d'échéances, filtrages par mode de règlement

Extraction de données et envoi vers tableur

Gestion des risques : Mise à jour des fichiers clients : en-cours autorisés, plafonds ...)

Module de Comptabilité

Suivi et contrôle de la trésorerie : Suivi des échéanciers clients et fournisseurs, filtrage par dates d'échéances

Editions de balance partielle, édition de grands livres partiels (comptes de trésorerie

Pointage et lettrage (manuel ou automatique)

Module CRM :

Saisie et suivi des campagnes (appréhendées comme des projets)

Import export de données

DOMAINE D'ACTIVITÉS 3 : GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME

L'enjeu pour les PME est de dépasser une simple administration du personnel pour développer une véritable gestion des ressources humaines, notamment par les opérations de recrutement et de valorisation du capital humain dans le but de développer une action collective au sein de la PME. Dans ce contexte, les titulaires du diplôme assurent la gestion administrative du personnel et l'exécution de l'ensemble des tâches nécessaires à la préparation de la paie. En outre, ils participent à la valorisation des ressources humaines et veillent à la cohésion interne de la PME. Ce domaine intègre une forte dimension de communication interne, vis-à-vis de la direction, des salariés et afin de renforcer la cohésion

| Activités | Conditions d'exercice |
|---|--|
| <p>Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME</p> <p>T.3.1.1. Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ</p> <p>T.3.1.2. Organisation et suivi des dossiers du personnel</p> <p>T.3.1.3. Gestion du temps de travail, des absences et des congés</p> <p>T.3.1.4. Préparation et contrôle des éléments de la paie</p> <p>T.3.1.5. Réalisation des déclarations sociales</p> <p>T.3.1.6. Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise</p> <p>T.3.1.7. Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration</p> | <p>Moyens et ressources ¶</p> <p>Données et informations disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informations sur les décisions stratégiques retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés - informations sociales et juridiques - informations professionnelles sur les salariés et des dossiers individuels de salariés - informations sur les obligations en matière de déclarations sociales - conventions collectives, de branche et accords et conventions d'entreprise - code du travail et Code de la Sécurité Sociale, informations juridiques et sociales, réglementation en vigueur - modèles d'imprimés de déclarations sociales - modèles de contrats de travail et bulletins de paie des salariés de l'entreprise - informations sur l'organisation du temps de travail, le temps de travail des salariés - règlement intérieur, présentation des règles en vigueur dans l'entreprise - présentation du processus de recrutement, documents d'intégration - fiches de postes, fiches descriptives de métiers ou de fonctions - CV, lettres de motivation, tests d'aptitude, comptes rendus d'entretien - informations relatives au droit de la formation et à la politique de formation de l'entreprise - plan de formation et catalogues de formations proposés par des prestataires - informations concernant des filières de formation et des formations professionnelles - éléments du tableau de bord social - éléments de la culture de l'entreprise - outil de suivi des évaluations des salariés |
| <p>Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME</p> <p>T.3.2.1. Aide au recrutement</p> <p>T.3.2.2. Intégration des nouveaux membres</p> <p>T.3.2.3. Préparation et suivi des actions de formation</p> <p>T.3.2.4. Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels</p> <p>T.3.2.5. Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux</p> <p>T.3.2.6. Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement</p> | <p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante - logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple) - matériel de communication (téléphones fixes et mobiles) - progiciel de gestion intégré (notamment modules comptable, paie et de suivi des immobilisations) ou logiciel de gestion comptable, de gestion des immobilisations, de gestion du personnel - logiciel de gestion du temps de travail et de planification, logiciel de traitement d'enquêtes |

Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

T.3.3.1. Contribution à la qualité des relations interpersonnelles

T.3.3.2. Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif

DOMAINE D'ACTIVITÉS 3 : GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME - Suite

Liaisons fonctionnelles

Relations internes :

- la direction de la PME
- les salariés, les candidats à un poste
- les instances représentatives du personnel

Relations externes :

- l'administration sociale (URSSAF, caisses de retraite, inspection du travail, etc.) et organismes mutualistes - les partenaires (expert-comptable, cabinet de conseils, Pôle Emploi, entreprises de travail temporaire, cabinet de recrutement, médecine du travail, etc.)
- des organismes de formation

Autonomie, responsabilité

Dans la limite de la délégation accordée et dans le respect de la réglementation, les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie :

- assez large dans la réalisation des activités administratives liées à la gestion du personnel,
- réduite en matière de gestion des ressources humaines et de contribution à la cohésion interne, en fonction des principes en vigueur dans l'entreprise, des consignes données par la direction de l'entreprise ainsi que des objectifs

Résultats attendus en termes opérationnels

- L'identification, la collecte, le contrôle et le traitement des informations
- La production des documents sociaux, des contrats de travail et autres documents
- La mise en place des élections et des modalités de représentation du personnel
- Des documents d'accueil
- Des fiches de poste, un guide d'entretien et des comptes rendus d'entretiens
- Des propositions argumentées de modes de recrutement et d'annonces de recrutement et en termes de recrutement
- Des outils d'évaluation, un suivi de l'évaluation du personnel
- Des propositions en termes de formation, **le suivi du plan de formation**
- Des plannings
- Des **dossiers salariés**
- Des indicateurs de la gestion sociale, **des tableaux de bord sociaux**
- **Un contrôle des bulletins de paie**
- Des outils de description des emplois, de planification, de suivi, de **collecte d'informations** et d'évaluation
- **Le suivi des relations avec les organismes sociaux** et la médecine du travail
- Des propositions d'actions pour favoriser le dialogue, la coordination et dépasser les conflits

Résultats attendus en termes organisationnels

- Une analyse de la situation prenant en compte des priorités et des contingences
- Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections
- Le respect de la confidentialité des informations sur les salariés
- Le respect des délais
- **La constitution, le suivi et l'actualisation de dossiers de salariés**
- Une procédure de **veille de la réglementation sociale**
- L'élaboration et le suivi d'un processus de recrutement, d'accueil, de paie ou encore d'évaluation
- Le déploiement de solutions de travail collaboratif
- **Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur/méthodologiques**

DOMAINE D'ACTIVITÉS 3 : GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME – Suite 2

L'APPORT DU PGI EBP

Module de gestion commerciale :

- Mise à jour du fichier des commerciaux – Fonctions et famille de commerciaux
- Calcul de commissions des commerciaux
- Saisie des temps et des variables de paie
- Planning
- Transfert des données en paie
- Extraction de données de la gestion commerciale

Module de CRM

- Gestion des collaborateurs
- Suivi des activités par collaborateur
- Agenda
- Extraction de données de la CRM

Module de paie

- Saisie des fiches salariés, consultation et mise à jour (ajout, suppression, modification), actualisation des dossiers de salarié
- Création, consultation et modification des contrats de travail
- Registre du personnel
- Gestion des documents administratifs
- Saisie des congés et absences
- Mise à jour des taux de cotisations (veille sociales)
- Etablissement des fiches de paie, contrôle des bulletins de paie
- Transfert vers la comptabilité
- Tableau de bord
- Extraction de données de la paie

Module de comptabilité

- Récupération des écritures relatives à la paie
- Consultation des comptes relatifs à la paie (extrait du grand livre partiel, balance partiel ...)
- Extraction de données

Base préconisée : JUPITER MEDIA qui répond à l'ensemble des besoins du domaine d'activité 3

DOMAINE D'ACTIVITÉS 4 : SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME

Les activités de la PME et la prise de décision nécessitent la mise à disposition d'informations fiables. Ces activités doivent être organisées afin de contribuer pleinement au fonctionnement et au développement de l'entreprise. Le pilotage de la PME par la direction nécessite la production préalable d'informations relatives à des projets de développement, des coûts ou permettant d'étudier l'impact des décisions de gestion sur les équilibres financiers. Par ailleurs, l'étude du marché permet d'aider la direction dans les orientations de développement de la PME. Enfin, le fonctionnement et le développement de la PME nécessitent de définir une politique de communication. Les titulaires du diplôme interviennent en soutien de la direction afin d'améliorer le fonctionnement de la PME et d'en favoriser le développement. Les liens avec la direction nécessitent des relations fréquentes afin de prendre les consignes de travail et de communiquer les résultats obtenus. Comparativement à d'autres, ces activités sont relativement peu fréquentes, parfois même annuelles.

| Activités | Conditions d'exercice |
|--|--|
| <p>Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME</p> <p>T.4.1.1. Caractérisation du système d'information</p> <p>T.4.1.2. Évaluation des besoins d'information</p> <p>T.4.1.3. Collecte et contrôle des informations</p> <p>T.4.1.4. Structuration des informations et des flux d'information</p> <p>T.4.1.5. Classement et archivage des documents</p> <p>T.4.1.6. Participation à l'évolution du système d'information</p> | <p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données et informations disponibles : <ul style="list-style-type: none"> - informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés - schéma d'organisation du système d'information (SI) de la PME, une représentation - des flux d'informations internes et externes de la PME - description du processus de production du produit ou du service (organigramme, carte des activités, diagramme événements résultats, diagramme de flux, nomenclature des produits, etc.) - informations sur des dysfonctionnements du SI ou d'un processus administratif et des besoins d'amélioration - description d'un processus «support», informations sur les procédures en usage - informations sur les activités, les chantiers, les commandes, les salons - informations sur la gestion électronique des documents (GED) et réglementation sur la conservation des documents - informations qualitatives et quantitatives sur les produits, les fournisseurs, les clients - conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.) - propositions de prestataires de services (transports, hôtellerie, restauration, etc.) - informations commerciales sur le marché, les clients, les fournisseurs et les concurrents, des études de marché - informations sur les avis des clients (enquête de satisfaction, rapports de commerciaux, etc.) - informations relatives à la politique de communication de la PME, à ses réseaux sociaux, à ses sites intranet et internet - tableaux de bord de la PME - décisions de gestion avec des éléments quantitatifs - données de gestion résultant de calculs préalables de coûts et de marges - informations nécessaires aux calculs de coûts et à la préparation des budgets prévisionnels - informations sur la situation financière de l'entreprise (bilan, comptes de résultat, plans d'investissement et de financement) - formules de calcul des ratios financiers - prévisions de flux de trésorerie - documents bancaires - réglementations fiscale et sociale |
| <p>Activité 4.2. Organisation des activités de la PME</p> <p>T.4.2.1. Contribution à l'évolution des processus « supports »</p> <p>T.4.2.2. Amélioration et suivi de l'organisation du travail administratif</p> <p>T.4.2.3. Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)</p> <p>T.4.2.4. Organisation des déplacements</p> <p>T.4.2.5. Organisation d'événements internes, participation à des événements externes</p> <p>T.4.2.6. Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME</p> | |
| <p>Activité 4.3. Participation au développement commercial</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>national ou international de la PME</p> <p>T.4.3.1. Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise</p> <p>T.4.3.2. Analyse des tendances du marché</p> <p>T.4.3.3. Fidélisation de la clientèle</p> | |
|---|--|

| DOMAINE D'ACTIVITÉS 4 : SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME - Suite | |
|---|---|
| Activités | Utilisation du PGI Open Line |
| <p>Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME</p> <p>T.4.4.1. Contribution à la communication institutionnelle</p> <p>T.4.4.2. Contribution à la communication commerciale</p> <p>T.4.4.3. Suivi de l'identité numérique</p> <p>T.4.4.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Équipements et logiciels : <ul style="list-style-type: none"> - micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante - logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, etc.) - matériel de téléphonie fixe et mobile - logiciel de traitement d'enquêtes - progiciel de gestion intégré - outil de travail collaboratif <p>Liaisons fonctionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations internes : <ul style="list-style-type: none"> - la direction de l'entreprise - les salariés - le ou la responsable informatique - les responsables opérationnels • Relations externes : <ul style="list-style-type: none"> - les clients, les fournisseurs - les prestataires de services (Entreprises de Services du Numérique (ESN), agences de voyages, prestataires de transports, de restauration, d'hébergement, expert-comptable, cabinet conseil, centres de documentation et d'archivage, agence de communication, etc.) - l'administration fiscale <p>Autonomie, responsabilité</p> <p>Ces activités sont conduites en soutien de la direction. Les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie relative</p> |
| <p>Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME</p> <p>T.4.5.1. Calcul et analyse des coûts et des résultats</p> <p>T.4.5.2. Réalisation des budgets prévisionnels</p> <p>T.4.5.3. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats</p> | <p>dans le domaine de la gestion de l'information. Pour les activités d'organisation, ils disposent d'un degré d'autonomie</p> <p>globalement élevé mais variable selon le niveau d'expérience et le degré de délégation accordé par la direction. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise, des procédures établies et des obligations légales notamment relatives à la conservation des documents.</p> <p>En matière de communication externe, les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le</p> <p>respect de la politique définie par la direction et dans une optique de valorisation de l'image de la PME.</p> |
| <p>Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME</p> <p>T.4.6.1. Analyse financière</p> <p>T.4.6.2. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers</p> | <p>dans le domaine de la gestion de l'information. Pour les activités d'organisation, ils disposent d'un degré d'autonomie</p> <p>globalement élevé mais variable selon le niveau d'expérience et le degré de délégation accordé par la direction. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise, des procédures établies et des obligations légales notamment relatives à la conservation des documents.</p> <p>En matière de communication externe, les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le</p> <p>respect de la politique définie par la direction et dans une optique de valorisation de l'image de la PME.</p> |

Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

T.4.7.1. Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte

T.4.7.2. Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières

Les décisions en matière de ressources financières et de diagnostic financier sont du domaine de la direction de la PME. Les titulaires du diplôme disposent d'une responsabilité limitée à une préparation rigoureuse des dossiers et à leur suivi. Ils ont essentiellement un rôle de production d'informations, d'alerte et d'aide à la décision.

DOMAINE D'ACTIVITÉS 4 : SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME - Suite

Résultats attendus

En termes opérationnels

- La caractérisation d'un système d'information (SI) dans ses différentes dimensions
- Une représentation schématique des flux d'information et des processus du SI et leur analyse (composantes, liens entre les services de l'organisation, ressources et acteurs externes)
- Des propositions d'amélioration du SI et des processus
- La collecte d'informations
- Une proposition d'organisation du classement et de l'archivage à partir de l'analyse des documents de l'entreprise
- Des propositions d'amélioration de l'organisation d'un processus «support» et d'activités administratives, une organisation efficace et efficiente des activités
- Une proposition de choix de prestataires pour les déplacements et les événements
- L'organisation fiable des activités, des déplacements et des événements dans le respect des contraintes et de la confidentialité
- Une analyse pertinente du marché de la PME ainsi qu'une évaluation rigoureuse et méthodique de la situation commerciale de la PME
- Des propositions d'actions commerciales, de fidélisation de la clientèle et de leur évaluation
- L'analyse et l'exploitation d'une enquête de satisfaction ou de rapports de commerciaux
- Un cahier des charges pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Des supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés
- Un bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Le calcul et l'analyse de coûts, d'un seuil de rentabilité
- Une analyse de l'impact de décisions de gestion sur des coûts ou la situation financière
- Une analyse de la situation financière et commerciale de la PME
- Une analyse et la comparaison de modes de financement et la conception d'un plan de financement
- La production d'indicateurs, des tableaux de bord commerciaux et financiers
- Des calculs exacts et justifiés

En termes organisationnels/méthodologiques

- Une analyse de la situation prenant en compte des priorités et des contingences
- Des opérations de suivi, de contrôle, de correction
- L'identification des sources d'information et des outils de collecte (indicateurs de performance, tableau de bord, enquête de satisfaction, etc.)
- Une démarche d'analyse, de diagnostic et de sélection des informations
- Des procédures de contrôle de la fiabilité des informations, des activités
- Des procédures de conservation et d'archivage des informations et une méthodologie efficace d'indexation des documents

L'APPORT DU PGI EBP

Sont préconisées l'utilisation d'un PGI et d'une base de données, exportation de données en vue d'une structuration

Module de gestion commerciale : Notes de frais, Tableaux de bord, statistiques, *calcul des coûts et résultats*

Module de CRM : Fidélisation de la clientèle (Opportunités de ventes, suivi de la clientèle, campagnes ...)

Module de paie : Export de données, tableaux de bord

Module de comptabilité : Consultation des états de synthèse (bilan, compte de résultat, SIG, extrait balance, grand livre, exportation de données

Recherche d'informations en vue de l'établissement de budgets

Base préconisée : JUPITER MEDIA qui répond le mieux aux besoins du domaine d'activité 4

