



Cette formation ADEA est cofinancée par l'Union européenne

Union européenne  
L'Europe s'engage en France

## Appel à consultation pour attribution des lots formation

### Formateurs septembre 2012 – juillet 2015 Procédure adaptée Article 30.

Modules de Communication et Relations Humaines, Secrétariat Bureautique, Gestion de l'entreprise, Stratégie et techniques commerciales, préparant au diplôme d'Assistant de Dirigeant d'Entreprise Artisanale (ADEA).

Objectifs de la formation	Opportunités
<p>✓ <b>pour le module de communication et relations humaines</b> : 70 heures les fondements de la communication ; comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance. Les situations relationnelles ; améliorer ses prestations tant à l'interne qu'à l'externe, améliorer ses contacts avec l'extérieur et avec l'équipe, disposer de méthodes pour faire face aux types de relations les plus fréquentes en entreprise.</p> <p>✓ <b>pour le module de Secrétariat Bureautique</b> : 112 heures</p> <p>L'outil informatique ; identifier les nouveaux outils et leurs usages, définir les tâches susceptibles d'être informatisées, dialoguer avec les revendeurs de matériels. La bureautique ; maîtriser l'ensemble des outils bureautiques utiles à l'entreprise. Les outils de télécommunication et de paiement ; la fonctionnalité de l'ensemble des outils de télécommunication et savoir choisir et utiliser les outils de paiement et d'encaissement. L'organisation administrative ; prendre en charge et améliorer l'organisation administrative de l'entreprise</p>	<p>Le Brevet de Collaborateur de Chef d'Entreprise Artisanale (maintenant intitulé ADEA) a été créé en 1990 à la demande des conjoints des chefs d'entreprise artisanales pour répondre à leurs besoins de qualification et de reconnaissance de leurs compétences. Il valide la formation organisée par les Chambres de Métiers à l'intention du collaborateur du chef d'entreprise artisanale. Il a pour objet de lui permettre de mieux assumer son rôle au sein et à l'extérieur de l'entreprise et de faire reconnaître sa qualification au sein et à l'extérieur de l'entreprise. Ce titre est homologué au niveau IV.</p>

artisanale.

✓ **pour le module de Gestion de l'entreprise artisanale : 203 heures**

l'entreprise et son environnement ; situer l'entreprise artisanale et en comprendre le fonctionnement par la connaissance de son environnement économique.

Culture juridique ; connaître ses droits et remplir ses devoirs liés à son statut et à celui de l'entreprise vis à vis des différents partenaires.

Comptabilité ; assurer les tâches de comptabilité courante, utiliser les apports de l'informatique, comprendre les documents comptables et dialoguer avec son comptable

Gestion financière ; analyser les documents comptables, gérer les finances de l'entreprise, identifier les indicateurs permettant de définir une stratégie en liaison avec le chef d'entreprise.

Gestion du personnel ; gérer administrativement le personnel de l'entreprise, respecter les contraintes sociales et juridiques.

✓ **pour le module de Stratégie et techniques commerciales : 84 heures**

diagnostic et stratégie commerciale ; analyser une situation commerciale dans son ensemble, participer à l'élaboration de la stratégie la plus appropriée, participer à la définition d'une politique commerciale.

Action commerciale ; participer à la mise en œuvre de la politique commerciale dans son entreprise.

Techniques de ventes ; utiliser les techniques de base de la vente et savoir les adapter à la situation de son entreprise.

### **Positionnement des candidats sur les différents lots**

✓ l'appel d'offres portant sur des lots séparés, chaque candidat se positionne sur un lot, baptisé module, dans le programme détaillé de la formation tel que explicité dans le tableau suivant.

✓ néanmoins les points ; « les outils », « enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé » et « les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé » du sous module « comptabilité » du module « gestion de l'entreprise artisanale » font l'objet d'un lot différencié en raison de leur spécificité technique liée à l'utilisation de l'outil informatique.

Ce lot est d'une durée de 21 heures, soit trois jours d'intervention, qui est à déduire des 203 heures du module de gestion

✓ le nombre total de lots est donc de cinq, une fois cette différenciation opérée.

#### **Programme détaillé de la formation :**

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<b>Contenus correspondants</b>
✓ <b><u>module communication et relations humaines</u></b> : 70 heures <b>sous module : les fondements de la</b>	

## **communication**

- le schéma de base de la communication
- les ressorts de la communication
- les types de situation de communication
- l'environnement matériel des échanges

### **sous module : Les situations relationnelles**

- l'accueil
- l'entretien et la conduite d'entretien
- l'analyse et la résolution de problèmes
- la négociation
- les échanges téléphoniques
- la prise de rendez vous
- le suivi des contacts
- la circulation de l'information
- la prise de parole en groupe

## ✓ module de Secrétariat Bureau : 112

### **heures**

#### **sous module : l'outil informatique .**

- rappel des bases de l'informatique et présentation des nouveaux outils
- processus d'informatisation de l'entreprise

#### **sous module : la bureautique .**

- la rédaction et la mise en page sous traitement de texte
- l'utilisation d'un tableur

#### **sous module : les outils de télécommunication et de paiement.**

- les outils de télécommunication
- les outils de paiement et d'encaissement

#### **sous module : l'organisation administrative .**

- l'organisation du poste de travail
- l'organisation du travail
- la gestion des flux
- le traitement de l'information

## ✓ **module de Gestion de l'entreprise artisanale : 203 heures**

### **sous module : l'entreprise et son environnement.**

- positionnement de l'entreprise dans son environnement
- le secteur des Métiers
- l'identification et la connaissance des partenaires
- l'identification des politiques en faveur des PME

Les enjeux d' une relation, la communication orale, non verbale, la communication écrite

Statuts, rôles, codes sociaux dans l'entreprise, attitudes et comportements, connaissance et affirmation de soi.

Place du collaborateur dans l'entreprise, relation avec le chef d'entreprise, avec l'équipe, le client, le fournisseur, les autres partenaires...

Analyse du contexte et travail sur l'accueil

Les différents types d'entretiens, la conduite d'entretien, la synthèse, la transmission d'information  
Identification et formulation du problème, les faits, les solutions, contrôle et analyse des écarts.

Objet, dialogue, argumentaire, synthèse, décision

Exposé, intervention en réunion, travail en groupe.

Prise en main de la machine, organisation du poste et des fichiers.

Les matériels, les logiciels, le cahier des charges de l'entreprise, la mise en œuvre, la maintenance.

Création de courriers, publipostage, rédaction de correspondances, mise en forme de documents, présentation des logiciels graphiques.

Règles de calcul de base, création de tableaux, liaisons, applications, présentation de base de données.

Téléphonie, modem, télécopie, internet, messagerie, commerce électronique.

Gestion matérielle du lieu

Planning, charge de travail, traitement des priorités.

Suivi des fournisseurs et des clients

Recherche, sélection, circulation.

Les principaux indices économiques

Les institutions, le RM, le rôle et la place de l'artisanat dans l'économie

Banque, fournisseurs...

Principes généraux

Définitions, organisation juridictionnelle de la France, obligations, contrats, responsabilité délictuelle, contractuelle, système européen, veille juridique et

**sous module : culture juridique.**

- notions indispensables de droit
- les formes juridiques de l'entreprise
- le conjoint

**sous module : comptabilité.**

- présentation générale
- les outils
- enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé
- les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé.
- fiscalité

**sous module : gestion financière.**

- introduction au calcul des prix
- analyse financière
- financement de l'entreprise
- gestion budgétaire
- logiciels de facturation

**sous module : gestion du personnel.**

- le contrat de travail
- le temps de travail
- la paye
- les obligations sociales

✓ **module de Stratégie et techniques commerciales : 84 heures + suivi 14 heures**  
**sous module : diagnostic et stratégie commerciale.**

- les outils de diagnostic
- la stratégie commerciale
- les démarches qualité

**sous module : action commerciale**

fiscale...

Choix de la forme juridique, impact sur la responsabilité, le patrimoine, la fiscalité et le social, la cession, achat, vente, fonds de commerce, pas de porte, redressement, liquidation.  
Statut, régime matrimoniaux, divorce, décès...

Plan comptable, tenue des journaux, caisse, banque, achats, charges, ventes, opérations diverses, rapprochement bancaire, grand livre, balance, compte de résultat, bilan.

Utilisation d'un logiciel de comptabilité, choix, organisation, recours à un expert comptable, répartition des tâches.

Achats et ventes, autres charges et produits, charges de personnel, comptabilisation, comptes spécifiques...  
Inventaire, stocks, travaux en cours, amortissements, provisions, achats, ventes....

TVA, régimes d'imposition, impôts direct, taxe professionnelle et d'apprentissage, analyse des situations fiscales, déclarations..

Calcul coût de revient, marge et seuil de rentabilité ;  
Seuil de rentabilité, SIG, capacité d'autofinancement  
Modes de financement, négociation bancaire, optimisation du plan de trésorerie, décision d'investissement et conséquences.

Rationalisation des coûts, prévisions, budgets, contrôle, tableaux de bords.  
Présentation

différents contrats de travail, le contrat d'apprentissage, mesures en faveur de l'emploi, le recrutement, ses modalités les contrats le suivi de la période d'essai, les ruptures de contrat, le licenciement, les litiges.

Durée, congés, 35 heures, formation continue  
Modes de rémunération, calcul, conventions collectives, gestion de la paye, la sous-traitance, présentation d'un logiciel de paye, les déclarations sociales.

Inspection du travail, médecine du travail, hygiène et sécurité, suivi des contrats d'assurance et complémentaires

Marchés et clientèles, concurrence, distribution, analyse du marché, analyse d'image et satisfaction, points forts et faibles de l'entreprise, positionnement de l'entreprise  
Définition, méthode d'élaboration d'une stratégie, définition d'une stratégie adaptée, politique commerciale, incidence sur les autres aspects de l'entreprise, budgétisation.

Présentation, processus de mise en place

Contrat de vente, devis, factures, marques, règles liées à la publicité, concurrence déloyale, refus de vente, exportations, soldes, liquidations.

Identité visuelle, signalétique, délai de réponse....

Fichiers, mailings, démarchage

Vitrine, plv...

<ul style="list-style-type: none"> <li>- les droits du consommateur</li> <li>- la promotion de l'entreprise, l'image de marque</li> <li>- la prospection commerciale</li> <li>- mise en valeur du produit et du service dans l'espace de vente</li> <li>- les supports</li> <li>- la publicité</li> <li>- le suivi commercial de la clientèle</li> <li>- la commercialisation par des circuits de distribution</li> <li>- le plan de communication</li> <li>- sensibilisation à l'importance des langues</li> <li>- les relations fournisseurs</li> </ul> <p><b>sous module : techniques de ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les étapes dans le déroulement de l'entretien</li> <li>- les situations de ventes</li> </ul> <p><b>Elaboration et suivi d'un mémoire individualisé</b> 14 heures</p>	<p>Identité visuelle, catalogue, cartes de visites, dépliants . Agences et prestataires, règles, message publicitaire, différents supports, le plan d'action, le budget. Les cadeaux, les remises, les cartes de fidélité Les foires et salons, le commerce électronique</p> <p>Elaboration d'un plan de communication, budget, cahier des charges Place des langues dans l'économie artisanale Référencement, mise en concurrence, négociation</p> <p>Identification besoins du client, présentation du produit, annonce du prix, négociation, relance des impayés, après vente. Vente en magasin, par téléphone, sur devis aux particuliers, à une entreprise ou une collectivité, à un donneur d'ordre, aux distributeurs. Choix du sujet et définition du plan de travail, élaboration du plan de travail et du plan détaillé, travail sur la forme et préparation de la soutenance.</p>
--	--



<b>Public concerné et sélection</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'entrée en formation s'effectue suite à réception des candidatures par une sélection sur entretien.</li> <li>✓ le public prioritaire est celui des collaboratrices et collaborateurs de chefs d'entreprises artisanales.</li> <li>✓ il est possible d'inclure dans la formation des publics non prioritaires. Dans cette hypothèse les candidatures sont considérées individuellement et en fonctions des possibilités.</li> </ul>

<i>Emploi du temps des interventions</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le programme d'intervention est discontinu (calé sur l'année scolaire) et suit un rythme régulier d'un jour par semaine soit le mardi ou le jeudi en fonction du module concerné (sous réserve de modifications en ce qui concerne les jours de la semaine).</li> <li>✓ la journée de formation est d'une durée de 7 heures.</li> <li>✓ le programme sera positionné sur l'année scolaire d'octobre à juin. Certaines semaines seront chômées en fonction du calendrier des vacances scolaires.</li> <li>✓ Le planning d'intervention sera établi avec l'équipe pédagogique.</li> </ul>

### **Dispositions particulières concernant l'informatique**

✓ les candidats concourants sur les modules de « secrétariat bureautique » et sur les points ; « les outils », « enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé » et « les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé » du sous module « comptabilité » du module « gestion de l'entreprise artisanale » devront fournir l'outil informatique propre au bon déroulement de la formation.

Celui ci devra comprendre des matériels et logiciels de dernière génération ou à défaut des matériels récents équipés de logiciels récents.

Les stagiaires ne devront pas être plus de deux par poste.

<b>Dates</b>	<b>Lieu</b>
Communication et relations humaines de septembre 2012 à juillet 2015 (trois sessions sur la période)	Bourges
Secrétariat bureautique de septembre 2012 à juillet 2015 (trois sessions sur la période)	Bourges
Gestion de l'entreprise artisanale de septembre 2012 à juillet 2015 (trois sessions sur la période)	Bourges
Stratégie et techniques commerciales de septembre 2012 à juillet 2015 (trois sessions sur la période)	Bourges

### **Contractualisation**

✓ Les sessions sont totalement indépendantes et la CMA engagera un contrat de prestation avec le formateur retenu à chaque session.

✓ La CMA se réserve le droit de choisir un ou des formateurs pour une même session.

### **Durée de la contractualisation**

✓ La durée du contrat porte sur une période de trois ans soit deux années scolaires.

✓ Le contrat pourra être rompu avant la fin de celui ci en cas de désaccord pouvant survenir entre les parties.

### **Contact CMA du Cher**

Chargé de la Formation : Roland TASSET – 02 48 69 70 78  
Responsable Pédagogique : Frédéric DAUPHIN – 02 48 69 70 78