

ECOLE DE COMMERCE DE LYON

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

**Titre Chargé de Gestion et Management**

**2024 – 2025**

Enregistré au RNCP

Code titre : CGM

Code RNCP : RNCP34734

Code NSF : 310 et 310p

Code d'apprentissage : 26X31010

Table des matières

[MOT DU PRESIDENT 3](#_Toc171429799)

[PRÉAMBULE 4](#_Toc171429800)

[REFERENTIEL DE CERTIFICATION 4](#_Toc171429801)

[Descriptif 4](#_Toc171429802)

[Activités visées 5](#_Toc171429803)

[ Manager commercial et/ou Marketing Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429804)

[ Cadre commercial / Commercial grands comptes Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429805)

[ Responsable commercial et/ou marketing Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429806)

[ Ingénieur commercial d'affaires Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429807)

[ Business Manager / Manager des ventes Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429808)

[ Directeur de la clientèle Erreur ! Signet non défini.](#_Toc171429809)

[Compétences visées 6](#_Toc171429810)

[Les différents systèmes de préparation 6](#_Toc171429811)

[Les admissions, les accès en formation 6](#_Toc171429812)

[La validation du titre 7](#_Toc171429813)

[LE PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION – 1ERE ANNEE 10](#_Toc171429814)

[1ère année - UE 1 : ELABORER LA STRATEGIE COMMERCIALE ET MARKETING 10](#_Toc171429815)

[1ère année - UE 2 : MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429816)

[1ère année - UE 3 : MANAGEMENT D’UNE EQUIPE ET D’UN RESEAU COMMERCIAL **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429817)

[1ère année - UE 3 : MANAGEMENT D’UNE EQUIPE ET D’UN RESEAU COMMERCIAL **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429818)

[1ère année - UE 4 : MESURE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429819)

[2ème année - UE 2 : MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429820)

[2ème année - UE 3 : MANAGEMENT D’UNE EQUIPE ET D’UN RESEAU COMMERCIAL **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429821)

[2ème année - UE 4 : MESURE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429822)

[2ème année - UE 5 : PROJET PROFESSIONNEL **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc171429823)

# MOT DU PRESIDENT

|  |  |
| --- | --- |
| *“Le secret de l’éducation réside dans le respect de l’élève”* Emerson a tout dit.Le reste n’est que déclinaisons. | Une image contenant Visage humain, habits, Barbe humaine, Nœud papillon  Description générée automatiquement |

Au nom de toute l’équipe du Groupe École de Commerce de Lyon, je vous souhaite la bienvenue pour cette nouvelle année scolaire. J’espère qu’elle vous apportera les savoirs qui vous sont nécessaires.

Vous allez y découvrir une école où chacun se place à votre service : staff, enseignants, étudiants.

Car c’est là notre devise : Cor unum et anima Una. Un seul cœur, une seule âme. Vous rejoignez un corps uni et volontaire au sein duquel l’étudiant est placé au centre des attentions.

Qui que vous soyez, étudiant ou enseignant, esprit généreux, nous sommes prêts à vous accueillir.

Votre bien dévoué,

**Hervé Diaz**

# PRÉAMBULE

Le contenu des modules et référentiels peut être mis à jour et peut donc être différent des progressions communiquées sur le site internet de l’école. Toutes informations et conditions des cours sont disponibles auprès du service pédagogique. Afin d’être informé de toutes nouveautés, nous vous invitons à contacter le service pédagogique :

* **Par courrier** :

Service Pédagogique

École de Commerce de Lyon®

51 ter rue de Saint Cyr

69009 Lyon - France

* **Téléphone :** 08 05 29 29 27
* **Email :** pedagogie2025@eclyon.fr
* **Site :** [www.ecole-de-commerce-de-lyon.fr](https://ecole-de-commerce-de-lyon.fr/)

#  REFERENTIEL DE CERTIFICATION

## Descriptif

**Le titre RNCP – Niveau 6 « Chargé de gestion et de management »** (310 : spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion ; 310p : spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (organisation, gestion)) s’effectue sur 1 année de formation. Celle-ci est découpée en bloc de compétences contenant différentes matières répondant aux attendus des blocs de compétences du titre.

**• Code NSF :**

* 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion
* 310p : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (organsiation, gestion)

**• Code RNCP :**RNCP34734

**• Code diplôme :** 26X31010

Titre à finalité professionnelle « Chargé de gestion et de management », de niveau 6, codes NSF 310 ; 310p, enregistré au RNCP N° 34734 par décision de France Compétences en date du 30/06/2020, délivré par FORMATIVES. [Lien vers la fiche RNCP présente sur France Compétences](https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34734/)



## Activités visées

##### Le chargé de gestion et management de projet participe à la mise en œuvre d’une stratégie budgétaire et d’une démarche qualité définies par la Direction.

##### Son analyse de l’environnement tant interne qu’externe lui permet de créer les outils de décisions de son entité pour en assurer le développement.

##### Il maîtrise les procédures de gestion et les outils de gestion opérationnelle lui permettant d’effectuer des reportings afin d’assurer le pilotage de la performance de l’organisation.

##### Selon la taille de l’organisation, il assure tout ou partie du contrôle de la gestion économique de son service.

##### Il décide des changements, pilote les projets, garantit les moyens nécessaires et manage son équipe.

##### Il assure la croissance de son unité par les innovations et met en œuvre les moyens pour développer la responsabilité sociétale de l’entreprise. Le chargé de gestion et management a une vision globale de son environnement.

##### Secteurs d’activités :

##### Tous les secteurs d'activités économiques sont concernés par la gestion et le management et plus particulièrement : agro-alimentaire, distribution, énergie, banque, finance, industrie, sociétés de services dont ESN.

##### Types d’emplois accessibles (les fonctions le plus souvent retenues) :

* Gérant(e) de TPE / Auto-entrepreneur
* Adjoint(e) de direction / Attaché(e) de direction (TPE, PME, PMI)
* Responsable d’établissement / de Business Unit / de magasin de détail
* Manager de projets
* Chargé(e) / Gestionnaire d’un service : Administration, Finance, Achats, Logistique, Supply, Approvisionnements, etc
* Assistant(e) de manager / Office manager
* Contrôleur de gestion Junior
* Chargé(e) de gestion comptable et financière / du budget
* Conseiller financier / en gestion d’entreprise
* Chargé de reporting

## Compétences visées

Le titre « **Chargé de gestion et de management »** est décerné aux candidats qui ont acquis les compétences suivantes :

BLOC 1 : Réaliser un contrôle budgétaire

BLOC 2 : Manager une équipe et un service

BLOC 3 : Manager des projets liés à la gestion d’entreprise

BLOC 4 (optionnel) : Mener un audit et une gestion financière

BLOC 5 (optionnel) : Gestion d’un service achats logistique

BLOC 6 (optionnel) : Gestion d’un service financier

## Les différents systèmes de préparation

* **Formation initiale :** Cours avec au minimum 8 semaines de stage par année soit 280 heures dans la même entreprise (40 jours / an). Le stage pratique obligatoire doit être intervenu avant la date du rendu du dossiers professionnel.
* **Formation par alternance :** Au minimum 470 heures de formation par an avec un contrat de professionnalisation ou un contrat d’apprentissage en entreprise.
* **VAE :** Une expérience dans le métier visé pour postuler et présenter son livret 1 qui est transmis au certificateur pour étude de l’admissibilité.

## Les admissions, les accès en formation

Pour entrer en formation, les candidats doivent avoir validé au choix :

* Un niveau 4 (bac) puis 2 années de Bachelor au sein de l’établissement, soit 3 années de formation au total.
* Un niveau 5 (bac + 2) reconnu par l’État ou 120 crédits puis 1 année de formation.
* Un niveau 4 + trois années d’expérience en gestion : dossier VAP à télécharger puis à transmettre au référent régional pour une année de formation.
* Un niveau 6 dans une autre filière (accès double diplomation).

## La validation du titre

Les évaluations de compétences se font au travers d’études de cas, de mises en situation professionnelle. Les thématiques sont :

* **Rapport d’activité :** Prévisions d’activité et budget prévisionnel, Analyse du bilan et du compte de résultat, Analyse financière, Actions de communication, mise en place d’une démarque qualité et RSE.
* **Dossier projet :** Analyse de données, Brief, étapes et conditions de réussite, Utilisation d’un logiciel de gestion, Décision d’achat ou d’investissement, Évaluation des risques, Bilan et évaluation d’un projet.
* **Étude de cas :** Analyse de positionnement / Étude de marché, Droit, Veille et opportunité d’investissement, Analyse d’un tableau de bord, Diagnostic stratégique, Veille et management de l’information, Gestion administrative et comptable, Gestion d’entreprise, Management.

Pour valider le titre, un candidat doit

* **Transmettre ses livrables** (dossier projet, rapport d’activité) dont la conformité sera contrôlée par Formatives Network
* **Obtenir des notes ≥ 12/20 aux examens** (études de cas)
* **Valider chaque bloc de compétences** au travers du livret de compétences
* **Obtenir une note supérieure à 12 lors du grand oral** (Présentation des activités, bilan des compétences et questions de culture métier mesurant l’employabilité).

**Pré-requis d'accès à la certification :** moyenne annuelle ≥ 10/20 (pour se présenter aux épreuves finales)

**CONDITIONS DE RATTRAPAGE :**

* Seules les UE non validées peuvent faire l’objet d’un rattrapage.
* La note de rattrapage annule et remplace la précédente.

La validation d'un bloc de compétences permet l'obtention d'un certificat. Pour obtenir le titre, le candidat doit valider tous les blocs de compétences.

#### **L’AMENAGEMENT DES EPREUVES POUR LES CANDIDATS EN SITUATION DE HANDICAP**

Les candidats en situation de handicap devront faire renseigner une « Demande d’aménagement des épreuves » par leur médecin (document disponible auprès du CERTIFICATEUR). Les adaptations des épreuves seront décidées par le PARTENAIRE dans le respect des directives médicales. Le CERTIFICATEUR en sera informé.

#### **La fraude**

Toute fraude constatée à l’occasion d’une évaluation est passible de sanction pouvant aller de l’application du zéro au travail ou à l’épreuve en cause à l’exclusion définitive de la formation. Il appartient au PARTENAIRE d’appliquer le règlement intérieur de l’établissement (mise en place d’une procédure disciplinaire …). La décision d’une sanction sera portée à la connaissance du certificateur.

Une attention particulière est portée au **plagiat** et à **l’utilisation de l’intelligence artificielle** (ChatGPT par exemple)

Définition du plagiat : “*Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.* » (Légifrance, art L 122-4)

Cela s’applique aux textes, illustrations, tableaux et graphiques.

L’ensemble des évaluations certifiantes seront soumises par le PARTENAIRE à un contrôle anti-plagiat.

**Sanctions :**

* Le plagiat constaté au-dessus de 10% du texte entraine une note de 0/20 à l’épreuve.
* En cas de plagiat sur le Rapport de compétences ou le Mémoire professionnel constaté avant l’oral, le candidat ne sera pas autorisé à se présenter à sa soutenance et sera éliminé du titre.
* En cas de plagiat constaté à l’occasion de la soutenance, le candidat sera éliminé du titre.

En cas d’utilisation constatée de l’intelligence artificielle dans les évaluations quelle que soit leur nature, le candidat sera sanctionné par une note de 0/20 à l’épreuve et sera éliminé du titre.

#### L’absence aux évaluations et la non remise des livrables dans les délais imposés

Notion d’absence justifiée : seules des absences pour cause de maladie (sous réserve de présentation d’un justificatif médical) ou de décès d’un proche sont considérées comme des absences justifiées.

Incidence d’une absence lors d’une évaluation :

* Absence à une évaluation de fin de module :
	+ Absence injustifiée : 0/20 à l’évaluation
	+ Absence justifiée : aucune note n’est appliquée
* Absence à une évaluation de fin de bloc :
	+ Absence injustifiée : 0/20 à l’évaluation (le candidat sera donc éliminé de la certification)
	+ Absence justifiée : le candidat pourra présenter l’épreuve à l’occasion des épreuves de rattrapages (avec l’aval du CERTIFICATEUR)

Incidence des absences sur le rattrapage : le candidat doit avoir suivi au moins 80% des heures de formation (sauf cas particulier soumis à la décision de la direction et en accord avec le CERTIFICATEUR).

Incidence de la non remise, remise tardive ou remise non conforme des dossiers professionnels

: le candidat ne pourra pas se présenter à sa soutenance et sera éliminé du titre.

#### Abréviation des évaluations

#### **EN : Examens National**

#### **DP : Dossier professionnel**

#### **RA : Rapport d’activité**

## LE PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

### UE 1 : GESTION D’ENTREPRISE (100 heures – 13 crédits)

#### Droit des sociétés, droit des contrats

**Contenu**

* Les outils et méthodes de recherche d’informations juridiques
* Organisation administrative, professionnelle et judiciaire du commerce
* Les différents types de sociétés / formes juridiques / formalités de constitution
* Les différents contrats d’une société (sauf contrats de travail)
* Les éléments des contrats : clients et fournisseurs, prestataires de services ; les contentieux éventuels.

**Compétences associées**

C1.1 Mobiliser ses connaissances en droit pour assurer la mise en conformité de son entité avec la législation en vigueur. Accompagner l’évolution digitale de l’organisation.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Synthèse Droit des contrats, Droit des sociétés, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Comptabilité analytique ; Contrôle de gestion ; Budgets

**Contenu**

* Principes du contrôle de gestion et modélisation de l’organisation
* Tableaux de bord, plans d’actions
* Rentabilité, Mesures et écarts,
* Élaboration des actions correctives,

**Si parcours Logistique**

* La gestion des risques, des aléas, des imprévus de l’approvisionnement
* L’anticipation des problèmes, les solutions alternatives
* Les étapes de la gestion des risques
* Utiliser la matrice des priorités et conduire l'analyse
* Aléas d’approvisionnement
* Gestion des stocks
* Organisation des transports
* Outils et méthodes de gestion à flux tendus

**Compétences associées**

C1.2 Utiliser les outils de gestion permettant de maîtriser le fonctionnement d’un service ou de réaliser le contrôle de gestion d’une organisation.

**Évaluation compétence**

Simulation de gestion appliquée (Serious game)

#### Comptabilité analytique et contrôle de gestion en collaboration avec Gestion administrative du personnel

**Contenu**

* Outils et méthodes d’Audit
* Tableaux de bord, plans d’actions

**Compétences associées**

C1.3 Établir une méthodologie d’organisation et d’une Analyse de la Valeur mise en place dans l’entreprise et analyser les procédures appliquées pour optimiser la gestion de son organisation.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Recommandation Gestion administrative et comptable (partie 1), Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Comptabilité ; Gestion financière

**Contenu**

* Les documents comptables : bilan, compte de résultat, annexes, liasse fiscale
Les grandes familles de comptes
Le traitement comptable d’opérations courantes : achats, ventes, immobilisations
* Analyse de l’activité et des résultats, VA / RE / RCAI / EBE,
Analyse des SIG (Soldes intermédiaires de gestion).
Analyse fonctionnelle du bilan, FRNG, BFR, TRÉSORERIE NETTE

**Compétences associées**

C1.4 Mobiliser les éléments de la comptabilité générale : états financiers et modalités d’enregistrement des opérations liées à la vie de l’entreprise afin de réaliser une analyse du bilan et du compte de résultat ou une analyse financière de l’organisation.

**Évaluation compétence**

RA : Compte-rendu Analyse du bilan et du compte de résultat

RA : Compte-rendu Analyse financière

#### Réglementations, Responsabilités et Risques professionnels

**Contenu**

* Les différentes législations
* Réglementations : contenu selon spécialité
* Responsabilité du chef d’entreprise
* Sécurité, normes : contenu selon spécialité
* Risques psychosociaux
* Anticiper les risques professionnels

**Compétences associées**

C1.5 Mettre en pratique les normes, procédures et règles de façon rigoureuse afin de réduire les risques et aléas liés à un projet. Mettre en œuvre des actions de prévention en matière de sécurité des personnes, des locaux, de l’organisation. Négocier les autorisations nécessaires à la mise en place d’un projet si nécessaire.

**Évaluation compétence**

DP : Compte-rendu Évaluation des risques

#### Contrôle de gestion

**Contenu**

* Indicateurs de performance
* Tableaux de bord, reporting

**Compétences associées**

C1.6 Choisir des indicateurs de performance, les extraire d’un logiciel approprié puis élaborer des tableaux de bord de suivi de l’activité afin d’optimiser les performances.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Synthèse Analyse d’un tableau de bord, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Comptabilité analytique et de gestion

**Contenu**

* Notions de coûts : Distinction entre coûts de production (direct, indirect…) et hors-production
* Coûts complets - Coûts partiels - Méthode ABC
* Calcul du seuil de rentabilité

**Compétences associées**

C1.7 Mobiliser les outils de la comptabilité générale et analytique pour déterminer la rentabilité d’un service / produit. Définir les mesures correctives afin d’améliorer la rentabilité de l’unité.

**Évaluation compétence**

Étude de cas 2h Coûts

#### Budget

**Contenu**

* Budgétisation d’un service et construction de plans d’actions,
* Calendrier budgétaire et projections budgétaires

**Compétences associées**

C1.8 Développer une méthode d’analyse des informations collectées et de recherche d’éléments complémentaires afin de réaliser un budget prévisionnel. Proposer des outils et moyens de contrôle pour le suivi du budget au fil du temps.

**Évaluation compétence**

Étude de cas 2h Budget prévisionnel

### UE 2 : GESTION D’ENTREPRISE – PARCOURS TRANSVERSAL (40 heures – 5 crédits)

#### Politique et diagnostic stratégique

**Contenu**

* Politique et stratégie d’entreprise : initiation (le formateur s’adapte au niveau des candidats)
* Analyser la concurrence (directe-indirecte) - outils tels que les matrices PESTER ou PORTER
* Outils de diagnostic – Applications selon la spécialité
* Planification d’un plan d’actions
* Plan de communication : les grandes lignes (définition du périmètre avec le formateur Stratégie de communication)
* Études de marché (selon la spécialité)
* Comportement du consommateur : environnement, facteurs, typologie des processus de décision

**Compétences associées**

C3.1 Analyser la politique générale de l’entreprise (PGE) en réalisant un diagnostic de l’environnement interne afin d’élaborer une planification à moyen terme à partir des orientations stratégiques définies par la direction.

**Évaluation compétence**

EN : Recommandation Diagnostic stratégique, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Management de l'information et Techniques de veille et de recherche (benchmark)

**Contenu**

* Outils et techniques de veille - Fiabilité et limites
* Benchmarking concurrentiel : répertorier, classifier les acteurs du marché, lister et analyser les produits ou services concurrents
* Synthétiser ses recherches et les restituer.
* Réaliser des veilles législatives, se tenir informé des nouvelles normes
* Définition, rôle, sources documentaires, études, SIM
* Enjeux et impacts de l’information - Types d’informations
* Le partage des connaissances : internes et externes, moyens et outils,Analyse des informations

**Compétences associées**

C3.2 Mener une veille réglementaire, technique, juridique pour informer, conseiller les collaborateurs puis synthétiser les évolutions à l’attention des collaborateurs.

**Évaluation compétence**

EN : Recommandation Veille et management de l’information, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Stratégie de communication

**Contenu**

* Définition d’une stratégie de communication et adéquation avec la stratégie générale de l’entreprise
* Analyse de la communication passée et présente
* Définition des objectifs
* Prise en compte de l’évolution des moyens de communication
* Préparation d’un plan de communication
* Budgets de la communication

**Compétences associées**

C3.3 Réaliser une veille des outils de communication afin d’anticiper l’influence des réseaux internes et externes sur l’organisation. Analyser un plan de communication, une communication de crise. Gérer l’e-réputation. Mettre en œuvre une communication. Anticiper les influences des réseaux internes et externes de l’organisation.

**Évaluation compétence**

RA : Compte-rendu Actions de communication, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Marketing stratégique (fortement recommandé)

**Contenu**

* Définition de la stratégie marketing
* Les 3 niveaux de la stratégie marketing : entreprise, domaine d’activité, opérationnelle
* Démarche marketing – Rôle du besoin
* Plateforme de marque

**Compétences associées**

C4.1 bonus : Connaitre les impacts du marketing de l’entreprise sur chaque service. Savoir élaborer un plan stratégique marketing

**Évaluation compétence**

CC : 2h Culture et politique d'entreprise

#### Économie internationale (facultatif)

**Contenu**

* Définitions : Facteurs de production, Travail, Capital, Investissement, Productivité
PIB, PPA, Croissance intensive / extensive / endogène, externalités positives / négatives,
* RNB, IDH, Dette publique, Taux d’intérêt, Inflation / déflation / désinflation, Balance des paiements, déficit, excédent
* Environnement international, flux de capitaux, Intérêts et limites de l’échange international
* Crises économiques : traditionnelles (mixtes, classiques), financières
* Loi de Keynes, loi de Say
* Analyses néoclassique et néolibérale
* Les instruments de politique économique
* Différents modèles et stratégies à partir d’exemples (Europe, Chine, Etats-Unis, Japon, Brésil...) pour identifier les grands concepts de base : politiques budgétaires et conséquences

**Compétences associées**

C4.4 bonus : Appréhender les enchaînements entre les faits (décisions stratégiques politiques, conséquences nationales ou mondiales). Comprendre les mécanismes de la croissance, des fluctuations et crises.

**Évaluation compétence**

CC : 2h Économie, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

### UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES (80 heures – 10 crédits)

#### Gestion administrative du personnel

**Contenu**

* Outils de gestion des salariés : présentation et principes d’utilisation
* Gestion des sous-traitants : intérim, portage, mise à disposition, …
* Tableaux de bord de suivi, délégation et contrôles possibles

**Compétences associées**

C2.1 Préciser les données prévisionnelles de l’activité et les moyens nécessaires. Lister, décrire et synthétiser les ressources pour les rapprocher des besoins et préciser les données prévisionnelles de l’activité ainsi que les moyens nécessaires. Anticiper le développement de l’activité lié aux changements sociétaux ou numériques pour permettre l’accompagnement de l’évolution digitale de l’organisation.

**Évaluation compétence**

RA : Compte-rendu Prévisions d’activité et budget prévisionnel, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Communication interpersonnelle. Conduite de réunions

**Contenu**

* Techniques de communication non verbale – PNL, Analyse transactionnelle Assertivité MBTI
* Outils de la communication interne, Interactions, Qualité d’écoute, Psychologie, Désaccords et divergences d’opinion, Les indices de performance de la communication, Moyens de contrôle, Incidences sur la Culture d’entreprise, Méthodes de conduite de réunion

**Compétences associées**

C2.2 Animer une réunion, rester à l’écoute de toutes les parties prenantes pour fédérer autour des enjeux de l’entreprise. Mobiliser les techniques et outils de communication interne avec ses collaborateurs.

**Évaluation compétence**

Étude de cas 2h Conduite de réunion et communication interne

#### Gestion administrative du personnel en collaboration avec Gestion d'entreprise

**Contenu**

* Registres : présentation des registres du personnel, de sécurité...
* Gestion des absences et des remplacements de personnel : outils du service RH

**Compétences associées**

C2.3 Analyser les informations de la gestion administrative d’un service pour savoir utiliser les principaux documents, procédures et outils mis en place. Assurer une bonne gestion de son équipe par l’application de méthodes de gestion et de suivi du personnel. Suivre les procédures imposées par le code du travail, les accords de branche et la convention collective pour être en accord avec la législation sociale.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Recommandation Gestion administrative et comptable (partie 2), Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Fondamentaux de la GRH

**Contenu**

* Gestion du temps
* Animation d’équipe ; Motivation de l’équipe ; Moyens de contrôle
* Gestion de l’emploi à court terme, taux d’absentéisme
* Entretiens individuels

**Compétences associées**

C2.4 Superviser les missions des intervenants afin d’optimiser le fonctionnement du service et de suivre le planning d’interventions prévu. Encadrer et motiver une équipe dans le but d’atteindre les objectifs fixés et d’améliorer les performances.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Recommandation Gestion des RH, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Fondamentaux de la GRH

**Contenu**

* Recrutement : Fiche de poste, Outils et méthodes de sourcing
* Gestion d’un entretien d’embauche
* Non-discrimination
* Compétences : Analyse des effectifs, des postes et compétences, Diagnostic des compétences acquises

**Compétences associées**

C2.5 Mener un entretien individuel afin d’évaluer le bien-être, le respect d’objectifs, l’évolution... d’un collaborateur, les compétences de ses collaborateurs. Accompagner le changement pour optimiser les performances de l’organisation.

**Évaluation compétence**

Étude de cas 2h Évaluation des compétences

#### Management d’une équipe ; Management ; interculturel ; Gestion des conflits

**Contenu**

* Rôles, responsabilités, qualités du manager

Définition ; Les différences culturelles
Les performances d’une interculturalité pour la GRH
Les difficultés, les freins
La communication et la sensibilisation internes, les formations spécifiques
Les outils d’accueil et d’intégration

* Identifier le conflit,
Analyser un conflit,
Les éléments de conflits,
Hiérarchiser les conflits et leur plan d’actions,
Utiliser les moyens : médiation, conciliation
Anticiper les conflits,
Les accords, les transactions

**Compétences associées**

C2.6 Appliquer les différentes techniques et méthodes de management des salariés à partir d’une stratégie définie par la Direction. Créer une dynamique de groupe afin d’augmenter la motivation de l’équipe. Mobiliser ses connaissances des différentes cultures salariales pour déjouer ou apaiser un conflit. Décider, planifier et hiérarchiser les actions à mettre en place pour lever les conflits.

**Évaluation compétence**

EN Tous parcours : Recommandation Management, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

### UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS (60 heures – 8 crédits)

#### Gestion de projet

**Contenu**

* Définition d’un projet
* Outils, méthodes de gestion d’un projet ; La conduite du projet
* Gestion et création de projet en innovation d'entreprise
* Type de projet selon le parcours

**Compétences associées**

C3.4 Déterminer les ressources et contraintes du projet… Affecter les moyens matériels, humains et techniques permettant de réunir les ressources nécessaires au projet…  Coordonner les fonctions supports.

**Évaluation compétence**

#### DP : Compte-rendu Brief, étapes et conditions de réussite d'un projet, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Analyse de données

**Contenu**

* Outils de mesures de données
* Analyser les données (Le formateur doit s’adapter au niveau et à la spécialité des candidats) : Revue des probabilités, statistiques, méthodes comptables...
* Analyse et synthèse des résultats, interprétations
* Présentation des logiciels spécifiques

**PARCOURS ACHATS LOGISTIQUE** (cf cours UE6 : Typologie fournisseurs)

* Identification des fournisseurs : actuels et potentiels
* Analyse du marché fournisseurs
* Méthode de recherche de nouveaux fournisseurs (veille)

**Compétences associées**

C3.5 Analyser les contextes économiques, patrimoniaux, sociaux et concurrentiels de l’organisation. Utiliser les outils de gestion pour optimiser le pilotage de son service. Analyser l’activité et les résultats afin de proposer des outils d'aide à la décision. Fournir les clés essentielles pour analyser la situation financière d’une organisation.

**Évaluation compétence**

#### DP : Compte-rendu Analyse de données, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### RGPD ; Labels qualité et RSE

**Contenu**

* RGPD : définition, contraintes. La politique de protection des données, la classification des données. Établir un plan de communication et de sensibilisation à la protection des données personnelles
* Concepts et enjeux de la qualité : qualité du produit ou service, management de la qualité, enjeux pour l’organisation. Normes, approche processus. Outils : Recueil de données, Analyse d'une démarche Qualité, Roue de Deming (PDCA). Mise en place d’actions correctives
* Définition et enjeux de la RSE ; La durabilité, les 3 aspects : L’écologie, Les échanges, Les hommes ; Prise de Responsabilités des entreprises par leur politique et management ; RSE interne ; Parties prenantes ; Les acteurs décideurs de l’entreprise ; Impacts de la RSE sur l’image et la réputation d’une marque. ; Notions de développement durable

**Compétences associées**

C3.6 Définir et exploiter les indicateurs de gestion de la qualité afin de proposer un tableau de bord utile et efficace. Réaliser un diagnostic (qualité, RSE) en collaboration avec les managers opérationnels afin de proposer une démarche d’amélioration de la qualité. Identifier les composantes du projet et mobiliser les outils nécessaires pour assurer le bon déroulement du suivi de projet. Organiser la communication et la concertation autour du projet. Appliquer les règles et procédures RSE et valoriser les bonnes pratiques en mobilisant les outils de pilotage d’une démarche RSE. Intégrer la durabilité environnementale, sociale et économique afin de répondre aux attentes de la société.

**Évaluation compétence**

#### RA : Compte-rendu Mise en place d’une démarche qualité et RSE, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Informatique de gestion : PGI CRM, gestion base de données

**Contenu**

* Définition des PGI (ERP)
* Étude d’un PGI (au choix du formateur, en fonction de la spécialité)
* Bases de données : définition, objectifs
* Les logiciels de gestion de données (faire le lien avec UE 4 : Analyse de données).

**Compétences associées**

C3.7 Mobiliser ses capacités de raisonnement analytique pour paramétrer un logiciel métier avec rigueur et de façon autonome. Exploiter un système de gestion informatisé. Mettre en œuvre des procédures et des règles de contrôle pour déterminer des écarts et proposer des actions correctives. Respecter les délais. Mobiliser les méthodes et outils d’un progiciel de gestion intégrée (ERP ou PGI).

**Évaluation compétence**

#### DP : Compte-rendu Utilisation d’un logiciel de gestion, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Gestion de projet

**Contenu**

* Les résultats, les comptes rendus ; Les apports collectifs, l’apport individuel
* Outils et supports pour la présentation de projet
* Évaluer et présenter le bilan d’un projet

**Compétences associées**

C3.8 Partager l’expérience du projet : réussites, difficultés, résultats au cours d’une présentation orale. Élaborer une méthodologie de mesure qualitative et quantitative de résultats afin de pouvoir estimer la fiabilité et la valeur du projet. Mobiliser les outils de gestion pour mesurer les écarts de performance des ressources de production et financières d’un projet.

**Évaluation compétence**

DP : Compte-rendu Évaluation et présentation d'un projet (bilan) + oral de groupe, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

### UE 5 : TECHNIQUES COMMERCIALES (30 heures – 4 crédits)

#### Pilotage d'actions commerciales

**Contenu**

* Techniques de vente
* Constitution d'équipes commerciales
* Suivi et développement de l'activité commerciale
* Définir sa stratégie (image, financiers...) et faire son choix d’actions commerciales en fonction de ses objectifs
* Mettre en place un plan d’actions

**Compétences associées**

C4 complémentaire : Piloter des actions commerciales.

**Évaluation compétence**

#### CC : Écrit 2h Mise en place d’une politique commerciale

#### Négociations

**Contenu**

* Les contraintes, les objectifs, les étapes de la négociation
* L’argumentation
* Les cibles internationales : clients, fournisseurs
* Les méthodes et outils relationnels - Techniques de négociation
* Déterminer les acteurs décideurs,
* Mener une négociation, la maîtriser,
* Utiliser les moyens : argumentation, préparation de l’entretien, hiérarchisation des informations, outils d’aide à la décision

**Compétences associées**

C4 complémentaire : Mobiliser les outils et techniques pour mener à bien une négociation (argumentaire présentant les atouts).

**Évaluation compétence**

#### CC : Challenge Négociation

### UE 6 : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES – PARCOURS TRANSVERSAL (80 heures – 10 crédits)

#### Veille stratégique et économique, Marketing relationnel

**Contenu**

* Intelligence économique : expression des besoins, techniques et outils de collecte d’informations économiques, traitement des données, analyse et positionnement de l’organisation
* Marketing relationnel : définition, objectifs, bonnes pratiques

**Compétences associées**

C4.1 Réaliser une veille et une étude concurrentielle pour positionner son entreprise dans son environnement. Analyser le marché pour définir les objectifs fixés par la stratégie d’entreprise : Projets, Activités.

**Évaluation compétence**

#### EN Parcours Gestion : Synthèse Analyse de positionnement, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Diagnostic financier

**Contenu**

* Modèle économique de l’entreprise : offre proposée, partenaires, activités stratégique, ressources clés, clients...
* Outils du diagnostic financier : Rappels SIG, CAF, bilan financier
* Calculs de rentabilité, liquidité, solvabilité
* Croissance, Performance, Cash-flow, Structures, Synthèse financière
* Évaluation des risques de défaillance
* Stratégies d’investissement

**Compétences associées**

C4.2 Mobiliser les outils de recherche permettant de déterminer des possibilités d’investissement. Rédiger une synthèse à partir de l’analyse et des calculs produits. Transmettre des éléments fiables et savoir se positionner de façon pertinente.

**Évaluation compétence**

EN Parcours Gestion : Synthèse Veille et opportunité d'investissement, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Politique financière

**Contenu**

* Contours des structures financières (en termes de marchés, d’institutions ou d’instruments)
* Réglementation des activités financières
* Plan de financement simple
* Maitriser les principaux termes financiers selon les besoins identifiés par le formateur en fonction de la compétence visée.

**Compétences associées**

C4.3 Mobiliser les techniques de calculs et les outils d’analyse financière pour analyser un plan de financement et évaluer l’opportunité d’investir, proposer des choix de financement, réaliser un plan de financement

**Évaluation compétence**

DP : Compte-rendu Décision d’investissement, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

#### Gestion de la performance, Audit interne et externe, Clôture des comptes, Consolidation des comptes

**Contenu**

* Notion de performance
* Préparer un audit (documents + premier contrôle)
* Outils de diagnostic et d’alertes
* Clôture des comptes : Immobilisations, Provisions, Inventaire,
* Enregistrements comptables fin d’exercice

**Compétences associées**

C4.3 bonus : Maîtriser la clôture de comptes.

**Évaluation compétence**

CC : 2 à 4 h Préparation d'un bilan / d'un audit comptable

#### Anglais professionnel

**Contenu**

* Vocabulaire technique et expression
Terminologies spécifiques des documents
* Études de documents, vidéos, supports audiovisuels
* Rédiger un communiqué
* Présenter un produit, une campagne, un service...
* Négocier avec les fournisseurs, dialoguer avec des professionnels

**Compétences associées**

C4.4 S’exprimer et se faire comprendre en langue anglaise dans son environnement professionnel.

**Évaluation compétence**

Oral Mise en situation professionnelle en Anglais, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)

### UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (80 heures – 10 crédits)

#### Projets employabilité

**Contenu**

* Suivi des projets
* Atelier d'insertion professionnelle
* Séminaires culture métier
* Préparation de l'examen national
* Méthodologie de rédaction des livrables
* Training grand oral

**Compétences associées**

Validation de 4 blocs de compétences

**Évaluation compétence**

Grand oral, Questionnaire à Choix Multiple (QCM)