

# Table des matières

- Synopsis 3

## **Domaine d'activités 1 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME** 11

### **Activité 1.1 Recherche de clientèle et contact** 11

- T1 Organisation de la prospection et prospection clientèle 11
- T2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres 15
- T3 Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs 20

### **Activité 1.2 Administration des ventes de la PME** 21

- T1 Préparation de propositions commerciales 21
- T2 Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.) 29
- T3 Suivi des ventes et des livraisons 31
- T4 Facturation, suivi des règlements et des relances « clients » 33
- T5 Évaluation du risque client 39
- T6 Mise à jour du système d'information « clients » 44
- T7 Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients 48

### **Activité 1.3 Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME** 52

- T1 Accueil, information et conseils 52
- T2 Traitement et suivi des réclamations 56
- T3 Communication pour développer la relation client 57

### **Activité 1.4 Recherche et choix des fournisseurs de la PME** 58

- T1 Étude des projets d'achats et des investissements 58
- T2 Recherche des fournisseurs 62
- T3 Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs 63
- T4 Mise à jour du système d'information fournisseurs 64
- T5 Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs 67

|                     |   |     |
|---------------------|---|-----|
| <b>Activité 1.5</b> | <b>Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</b>                          | 68  |
| T1                  | Préparation de la négociation des contrats  | 68  |
| T2                  | Passation et suivi des commandes  | 69  |
| T3                  | Acquisition et suivi des immobilisations  | 73  |
| T4                  | Contrôle des achats et des <i>règlements</i>  | 77  |
| T5                  | Évaluation des fournisseurs   | 79  |
| T6                  | Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers | 80  |
| <b>Activité 1.6</b> | <b>Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME</b>                    | 84  |
| T1                  | Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement                 | 84  |
| T2                  | Suivi des relations avec les banques  | 93  |
| T3                  | Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements                     | 94  |
| T4                  | Préparation et contrôle de la déclaration de TVA  | 98  |
| T5                  | Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux  | 107 |

## **Domaine d'activités 2 Participer à la gestion des risques de la PME** 145

|                     |   |     |
|---------------------|---|-----|
| <b>Activité 2.1</b> | <b>Conduite d'une veille</b>  | 145 |
| T1                  | Mise en place d'une veille  | 145 |
| T2                  | Qualification de l'information  | 147 |
| T3                  | Mise en évidence de risques éventuels   | 149 |
| T4                  | Alerte des responsables de la PME   | 151 |
| T5                  | Synthèse et diffusion de l'information  | 152 |
| T6                  | Mise à jour des pratiques et des procédures   | 154 |
| <b>Activité 2.2</b> | <b>Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME</b> | 157 |
| T1                  | Identification du besoin en termes d'organisation                                     | 157 |
| T2                  | Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe                               | 159 |
| T3                  | Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser              | 159 |
| T4                  | Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet                       | 166 |
| T5                  | Suivi du projet   | 167 |

|                     |   |     |
|---------------------|---|-----|
| <b>Activité 2.3</b> | <b>Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME</b>            | 169 |
| T1                  | Identification des risques  | 169 |
| T2                  | Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification        | 170 |
| T3                  | Identification des obligations légales  | 172 |
| T4                  | Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME | 174 |
| T5                  | Proposition d'actions correctrices  | 175 |
| T6                  | Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées                          | 176 |
| <b>Activité 2.4</b> | <b>Participation à la gestion des risques financiers de la PME</b>              | 177 |
| T1                  | Identification des échéances à court et moyen terme                             | 177 |
| T2                  | Suivi des flux de trésorerie  | 178 |
| T3                  | Évaluation des risques financiers à court et moyen terme                        | 180 |
| T4                  | Alerte des responsables de la PME   | 181 |
| T5                  | Proposition de solutions  | 182 |
| T6                  | Mise en œuvre et suivi des actions validées                                     | 185 |
| <b>Activité 2.5</b> | <b>Participation à la gestion des risques non financiers de la PME</b>          | 186 |
| T1                  | Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail    | 186 |
| T2                  | Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits | 188 |
| T3                  | Gestion des risques environnementaux  | 190 |
| T4                  | Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données               | 197 |
| <b>Activité 2.6</b> | <b>Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME</b>                   | 200 |
| T1                  | Analyse de l'existant   | 200 |
| T2                  | Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures               | 204 |
| T3                  | Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances     | 206 |
| T4                  | Veille sur la certification   | 208 |
| T5                  | Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification                          | 209 |

### **Domaine d'activités 3 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME** 225

|                     |  |     |
|---------------------|--|-----|
| <b>Activité 3.1</b> | <b>Gestion administrative du personnel de la PME</b>       | 225 |
| T1                  | Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ | 225 |
| T2                  | Organisation et suivi des dossiers du personnel            | 227 |
| T3                  | Gestion du temps de travail, des absences et des congés    | 228 |
| T4                  | Préparation et contrôle des éléments de la paie            | 230 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| T5   | Réalisation des déclarations sociales   | 232 |
| T6   | Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise  | 233 |
| T7   | Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration       | 236 |
| <b>Activité 3.2 Participation à la gestion des ressources humaines de la PME</b> |   | 237 |
| T1   | Aide au recrutement   | 237 |
| T2   | Intégration des nouveaux membres  | 240 |
| T3   | Préparation et suivi des actions de formation   | 242 |
| T4   | Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels   | 245 |
| T5   | Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux  | 246 |
| T6   | Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement | 247 |
| <b>Activité 3.3 Contribution à la cohésion interne de la PME Moneir</b>          |   | 248 |
| T1   | Contribution à la qualité des relations interpersonnelles   | 248 |
| T2   | Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif   | 249 |

## **Domaine d'activités 4 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME** 253

|  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>Activité 4.1 Contribution à la qualité du système d'information de la PME</b> |  | 253 |
| T1   | Caractérisation du système d'information   | 253 |
| T2   | Évaluation des besoins d'information   | 258 |
| T3   | Collecte et contrôle des informations  | 259 |
| T4   | Structuration des informations et des flux d'information   | 261 |
| T5   | Classement et archivage des documents  | 264 |
| T6   | Participation à l'évolution du système d'information   | 265 |
| <b>Activité 4.2 Organisation des activités de la PME</b>                         |  | 266 |
| T1   | Contribution à l'évolution des processus « supports »  | 266 |
| T2   | mélioration et suivi de l'organisation du travail administratif                                    | 267 |
| T3   | Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)                    | 268 |
| T4   | Organisation des déplacements  | 276 |
| T5   | Organisation d'événements internes, participation à des événements externes                        | 277 |
| T6   | Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME | 279 |

|                     |  |     |
|---------------------|--|-----|
| <b>Activité 4.3</b> | <b>Participation au développement commercial national ou international de la PME</b> | 279 |
| T1                  | Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise                 | 279 |
| T2                  | Analyse des tendances du marché  | 287 |
| T3                  | Fidélisation de la clientèle   | 290 |
| <b>Activité 4.4</b> | <b>Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME</b>                 | 292 |
| T1                  | Contribution à la communication institutionnelle                                     | 292 |
| T2                  | Contribution à la communication commerciale  | 293 |
| T3                  | Suivi de l'identité numérique  | 294 |
| T4                  | Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication                     | 296 |
| <b>Activité 4.5</b> | <b>Participation à l'analyse de l'activité de la PME</b>                             | 297 |
| T1                  | La méthode des coûts complets  | 297 |
| T2                  | La méthode des coût/volume/profit  | 301 |
| T3                  | Réalisation des budgets prévisionnels  | 307 |
| T4                  | Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats            | 309 |
| <b>Activité 4.6</b> | <b>Participation au diagnostic financier de la PME</b>                               | 310 |
| T1                  | Analyse financière   | 310 |
| T2                  | Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers             | 315 |
| <b>Activité 4.7</b> | <b>Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME</b>                   | 320 |
| T1                  | Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte                | 320 |
| T2                  | Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières   | 322 |