

MARSEILLE

version 2 - 22 mars 2023



**ESTC**  
SCHOOL OF  
MANAGEMENT

# GESTION DE LA PME

142 Bd Longchamp 13001 Marseille  
Du Lundi au Vendredi - 9h à 16h30  
04.91.62.15.84  
contact@estc.fr  
www.estc.fr

**BAC +2**  
**BTS**

**NIVEAU 5**  
**FICHE RNCP 32360**

# EDITO

« La valeur d'un diplôme aujourd'hui repose sur la capacité à faire ses preuves sur le terrain. »

Jacky PORTAL & Yohan TAXIL, co-fondateurs de l'ESTC

Notre objectif est d'accompagner nos étudiants en leur proposant une formation de qualité en adéquation avec les exigences du monde professionnel actuel.

La poursuite d'études est un moment particulier. Vous trouverez, ici, tout ce qu'il y a à savoir sur votre formation.

Nous veillons à ce que votre formation se déroule dans les meilleures conditions. C'est pour cela que nous sommes à votre écoute. Nous prenons en considérations vos avis critiques dans un but constant d'amélioration pour vous proposer le meilleur service. Pour une école qui vous ressemble et vous soutien.

En bref, L'ESTC est une école de taille humaine, où nous travaillons dans une atmosphère familiale qui nous permet de faire grandir vos talents.

## CAMPUS

Un site d'exception en plein centre de Marseille, au pied du magnifique Palais Longchamps.

Vous y trouverez des salles de formation équipées de connexion internet wifi, vidéo projecteur.

Vous bénéficierez à l'accès intranet de l'école contenant un "porte document" pour y retrouver vos cours, les PowerPoint ainsi que des documents complémentaires.

### SUIVI ET MOYENS PERMETTANT D'APPRÉCIER LES RÉSULTATS DE LA FORMATION

Evaluations formatives tel que des examens blancs, oraux individuels ou en groupes, devoirs maison, mises en situation, etc.



## SOMMAIRE

01. BTS GESTION DE LA PME
02. PROGRAMME
03. EQUIPE PEDAGOGIQUE

# BTS GESTION DE LA PME

14/09/2023 DEBUT DE FORMATION  
20/06/2025 FIN DE FORMATION  
1 351 heures DE FORMATION

## OBJECTIFS

- Intervenir** sur des aspects organisationnels  
**Participer** à la gestion opérationnelle de l'entreprise  
**Gérer** à la valorisation des ressources humaines  
le personnel  
**Contribuer** à la mise en relation des parties prenantes au  
sein d'un processus,  
à la gestion des risques, à la pérennité de  
l'entreprise,  
à l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise

## TAUX D'OBTENTION

Session de  
JUN

2022 - 57%  
pour 7 candidats présentés

## ADMISSION

- Dossier de candidature à compléter directement via le site internet : [www.estc.fr](http://www.estc.fr)
- Tests en ligne (culture générale, anglais, tests psychotechniques et aptitudes professionnelles)
- Entretien de motivation

## MODE DE PRATIQUE

- 2 fois 7h par jours soit 14 de cours hebdomadaire
- Formation en présentielle à l'ESTC 142 Bd Longchamp 13001 Marseille
- En formation initiale (statut d'étudiant)
- En alternance statut de salarié en contrat d'apprentissage? 2 jours en formation, 3 jours en entreprise).

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :  
En cours

## PRE-REQUIS

- Titulaire d'un BAC
- Titre de Niveau 4

## PUBLICS VISES

- Jeunes (17-29 ans) en contrat d'apprentissage
- Demandeurs d'emploi
- Demandeurs individuels

## DEBOUCHES

- Assistant de direction
- Collaborateur
- Secrétaire de direction

## POURSUITE DE PARCOURS

- DCG
- Licences professionnelles
- Bachelor

# BTS GESTION DE LA PME

14/09/2023 DEBUT DE FORMATION  
20/06/2025 FIN DE FORMATION  
1 351 heures DE FORMATION

## GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

- 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.

## CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Appréhender et réaliser un message écrit.
- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations.
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
- S'adapter à la situation.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

## COMPRÉHENSION D'UNE LANGUE ÉTRANGÈRE - INTERACTIONS ORALES ET ÉCRITES

- Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :
- Compréhension de l'oral.
  - Compréhension de documents écrits.
  - Production et interaction écrites.
  - Production et interaction orales.

## SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT 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.

B  
L  
O  
C  
S  
D  
E  
C  
O  
M  
P  
E  
T  
E  
N  
C  
E  
S

## PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

- 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.

## 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.

## CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE (CEJM)

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale.
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées.
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique.
- Prendre des décisions opérationnelles.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

- 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.

# 02 PROGRAMME

## EU 1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

FORMATEUR : SOLIS Litza

HEURES : 40 heures (en 1ère année) et 39 heures (en 2ème année)

- ✓ Donner aux stagiaires la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen.
- ✓ Rendre aptes les stagiaires à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

### CONTENUS PEDAGOGIQUE

#### I/ La compréhension d'un message

Les caractères spécifiques du code (écrit, oral, iconique, gestuel) ou des codes employés.

Le statut du texte (genre, registre, type de discours, destinataire).

La situation du message dans ses contextes (historique, linguistique, référentiel, idéologique...).

Les effets de sens dus au langage (ambiguïtés, connotations, figures de style...).

La mise en relation des éléments d'un même document ou des éléments appartenant à des documents différents, le repérage des idées convergentes et divergentes.

La signification globale d'un message.

La restructuration d'un message à partir d'éléments donnés.

#### II/ La réalisation d'un message

Les éléments constitutifs d'une situation de communication (destinataire, niveau de langue).

Les objectifs avant de formuler ou de rédiger un message (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader).

L'argumentation :

o L'élaboration et le développement d'une idée.

o L'illustration d'une idée à l'aide d'exemples, de citations.

o L'organisation des données et des idées en fonction des objectifs retenus.

L'expression de sa pensée : nuancer et relativiser La rédaction d'un tour personnel à un message.

#### III/ L'appréciation d'un message ou d'une situation

L'intérêt, la pertinence, la cohérence, la portée d'un message (y compris de son propre message) ou de certains de ses éléments.

La justification de son point de vue La rédaction d'un bilan critique.

#### IV/ La communication orale

Les conditions préalables et indispensables à toute communication orale (attention, écoute, disponibilité...).

La mémorisation et la restitution par oral d'un message écrit ou oral. La reformulation d'un message oral.

Se fixer un ou des objectifs (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader) et le (ou les) faire connaître.

Les éléments de son propre message : choisir, ordonner, structurer

La production du message oral :

- En fonction d'une situation de communication donnée ;
- En respectant le sujet, les données du problème, le ou les objectifs fixés ;
- En tenant compte du destinataire.

Le recentrage du sujet de discussion ou du thème d'un débat.

### MODALITE D'EVALUATION

FORME DE L'EXAMEN écrit

COEFFICIENT

4

DUREE DE L'EPREUVE

4 heures

# 02 PROGRAMME

**EU 2 - LANGUE VIVANTE ETRANGERE : ANGLAIS**

**FORMATEUR : SAWLANI Vinod**

**HEURES : 81 heures (en 1ère année) et 60 heures (en 2ème année)**

- ✓ Savoir exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en anglais, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives.
- ✓ S'exprimer par écrit en anglais, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- ✓ Participer utilement à un dialogue, en anglais, conduit dans une perspective professionnelle.

## CONTENUS PEDAGOGIQUE

### I/ Comprendre

Ecouter : Comprendre les points essentiels d'un langage clair et standard et de sujets familiers. Comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets d'intérêt personnel ou professionnel.

Lire : Comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à son travail. Comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits. Lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue.

### II/ Parler

Prendre part à une conversation : Faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer où la langue est parlée. Prendre part sans préparation à une conversation.

S'exprimer oralement en continu : S'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, ses rêves, ses espoirs ou ses buts. S'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à son milieu professionnel et ses centres d'intérêt. Développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

### III/ Ecrire

Des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets inhérents à son milieu professionnel : compte rendu, résumé, lettres commerciales, email.

1. Le passé, le présent et le futur ; les verbes irréguliers
2. Les pronoms relatifs et les énoncés complexes ; vocabulaire de la vie quotidienne
3. Parler des quantités : les quantifieurs et les indéterminables
4. Le « présent perfect » simple et le « présent perfect » progressif : établir un bilan
5. Parler d'un événement passé : prétérit vs. « Présent perfect », formes contractées, exercices de prononciation (accent tonique)
6. Les relations de cause / conséquence ; comment organiser des arguments simplement
7. Le comparatif et le superlatif ; l'expression des goûts et des sentiments
8. Les verbes de déplacement
9. Exprimer l'obligation, interdire
10. La modalité déontique
11. L'expression du passé, du présent et du futur en anglais ; les quantifieurs ; les pronoms
12. Les nuances temporelles et aspectuelles
13. L'expression du but, de la conséquence, de la cause, de l'hypothèse, de la condition
14. Nuancer ses propos : la modalité (« May », « must », « can », « shall », etc.)
15. Comparer et opposer : exprimer la quantité, la proximité, l'éloignement, la différence, etc.
16. Organiser ses arguments à l'oral et à l'écrit
17. Les principaux verbes de déplacement

## MODALITE D'EVALUATION

COEFFICIENT **3**

### SOUS ÉPREUVES EU21

- Compréhension de l'écrit et expression écrite
- Production de l'oral

### SOUS ÉPREUVES EU22

- Compréhension de l'oral

### FORME DE L'EXAMEN

écrit  
oral

oral

### DUREE DE L'EPREUVE

2 heures  
20 minutes

20 minutes

# 02 PROGRAMME

**EU 3**

**FORMATEUR : CAPOMACCIO Daniel**

**HEURES : 113 heures (en 1ère année) et 115 heures (en 2ème année)**

**Matière 1 - CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

- ✓ Donner une culture commune dans le domaine de l'environnement économique des entreprises.
- ✓ Contribuer à la construction intellectuelle et à la formation citoyenne des stagiaires.
- ✓ Comprendre l'information économique, de la sélectionner, de l'analyser à l'aide de quelques repères théoriques et d'en cerner les effets et enjeux.
- ✓ Se placer en situation d'étude du macro-environnement de l'entreprise, pour en identifier les composantes, en analyser les conséquences probables et étudier leurs réactions

## CONTENUS PEDAGOGIQUE

**ECONOMIE**

### I/ La coordination des décisions économiques par l'échange

L'échange sur les marchés La dimension internationale de l'échange.

### II/ La création de richesses et la croissance économique

Les finalités de la croissance et la dynamique de la croissance.

### III/ La répartition des richesses

Les inégalités de revenus et de patrimoine des ménages. La politique de redistribution. La répartition des richesses au niveau mondial.

### IV/ Le financement des activités économiques

Les différentes modalités de financement. Le marché financier et son rôle économique. Les institutions financières et leur rôle. La globalisation financière et l'efficacité du financement international des activités économiques.

### V/ La politique économique dans un cadre européen

L'appréciation de la situation économique. La mise en œuvre des politiques économiques.

### VI/ La gouvernance de l'économie mondiale

La régulation du marché mondial des biens et services. La coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux.

**DROIT**

### I/ L'individu au travail

Introduction au thème. Les régimes juridiques de l'activité professionnelle. L'adaptation aux évolutions de l'activité professionnelle. L'adaptation de la relation de travail par le droit négocié.

### II/ Les structures et les organisations

Introduction au thème. Le choix juridique d'une structure La pérennité de l'entreprise.

### III/ Le contrat, support de l'activité de l'entreprise

Introduction au thème. Les relations contractuelles entre les partenaires privés. Les relations contractuelles avec la personne publique.

### IV/ L'immatériel dans les relations économiques

Introduction au thème. Le contrat électronique Les productions immatérielles. L'immatériel et la protection de la personne.

### V/ L'entreprise face au risque

Introduction au thème. Identifier le risque pour protéger. Anticiper le risque pour éviter sa réalisation. Assumer le risque.

# 02 PROGRAMME

## Matière 2 - MANAGEMENT DES ENTREPRISES

- ✓ Être capable d'appréhender l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution.
- ✓ Analyser une situation et poser un problème.
- ✓ Mener une réflexion et construire une argumentation.

### CONTENUS PEDAGOGIQUE

#### FINALISER ET DECIDER

##### I/ ENTREPRENDRE ET DIRIGER

Entreprendre et gérer.

Finaliser, mobiliser et évaluer.

Diriger et décider.

##### II/ ELABORER UNE STRATEGIE

Définir une démarche stratégique.

Etablir un diagnostic stratégique.

Effectuer des choix stratégiques.

#### METTRE EN ŒUVRE LA STRATEGIE

##### I/ ADAPTER LA STRUCTURE

Choisir une structure.

Faire évoluer la structure.

##### II/ MOBILISER LES RESSOURCES

Mobiliser les ressources humaines.

Optimiser les ressources technologiques et la connaissance.

Financer les activités.

### MODALITE D'EVALUATION

FORME DE L'EXAMEN **écrit**

COEFFICIENT **6**

DUREE DE L'EPREUVE **4 heures**

# 02 PROGRAMME

## EU 4 - GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

FORMATEUR : ESCRIVA Agnès

HEURES : 104 heures (en 1ère année) et 20 heures (en 2ème année)

### GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET FOURNISSEURS

- ✓ Prendre en charge l'essentiel du processus administratif des ventes.
- ✓ Mettre en place certaines actions de prospection.
- ✓ S'assurer de la bonne exécution des contrats.
- ✓ Développer la relation avec la clientèle.
- ✓ Être capable de participer à la prise en charge des relations avec les fournisseurs dans son propre pays et à l'étranger.

### COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- ✓ Être capable de faciliter la mise en relation des acteurs internes et ce afin de les mobiliser et fédérer leur action.
- ✓ Véhiculer une image valorisante de l'entreprise.

## CONTENUS PEDAGOGIQUE

### GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET FOURNISSEURS

#### I/ Recherche de clientèle et contact

Organisation de la prospection et prospection clientèle.  
Détection, analyse et suivi des appels d'offres.  
Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs.  
Adjudicateurs.

#### II/ Administration des ventes de la PME

Préparation de propositions commerciales.  
Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties.  
Complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.).  
Suivi des ventes et des livraisons.  
Facturation, suivi des règlements et des relances « clients ». Évaluation du risque client.  
Mise à jour du système d'information « clients ».  
Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients.

#### III/ Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME

Accueil, information et conseils. Traitement et suivi des réclamations. Communication pour développer la relation client.

#### IV/ Recherche et choix des fournisseurs de la PME

Étude des projets d'achats et des investissements.  
Recherche des fournisseurs. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs. Mise à jour du système d'information fournisseurs.  
Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs.

#### V/ Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

Préparation de la négociation des contrats.  
Passation et suivi des commandes. Acquisition et suivi des immobilisations. Contrôle des achats et des règlements.  
Évaluation des fournisseurs.  
Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers.

#### VI/ Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement.  
Suivi des relations avec les banques. Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements.  
Préparation et contrôle de la déclaration de TVA.  
Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux.

# 02 PROGRAMME

**EU 4 - GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME**

**FORMATEUR : ESCRIVA Agnès**

**HEURES : 64 heures (en 1ère année) et 42 heures (en 2ème année)**

## CONTENUS PEDAGOGIQUE

### COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

#### Communication interne

Création et modélisation de documents.

Rédaction et de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès-verbaux, rapports, courriels...) en langue nationale ou étrangère.

Communication orale interpersonnelle et de groupe.

Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage...).

#### Communication externe

Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information.

Contribution à la communication institutionnelle.

Contribution à la communication commerciale.

Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication.

## MODALITE D'EVALUATION

**FORME DE L'EXAMEN** oral et pratique

**COEFFICIENT** 6

**DUREE DE L'EPREUVE** 2 heures

dont 1 heure de préparation

# 02 PROGRAMME

## EU 5 - PARTICIPER A LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

FORMATEURS : ESCRIVA Agnès - BUROT Valérie - FORGET Jean-Paul

HEURES : 91 heures (en 1ère année) et 75 heures (en 2ème année)

### GERER LES RISQUES DE LA PME

- ✓ 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.

### 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.

## CONTENUS PEDAGOGIQUE

### GERER LES RISQUES DE LA PME

#### I/ Conduite d'une veille

Mise en place d'une veille. Qualification de l'information.  
Mise en évidence de risques éventuels. Alerte des responsables de la PME.  
Synthèse et diffusion de l'information. Mise à jour des pratiques et des procédures.

#### II/ Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME

Identification du besoin en termes d'organisation.  
Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe. Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser.  
Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet.  
Suivi du projet.

#### III/ Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME

Identification des risques.  
Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification Identification des obligations légales.  
Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME.  
Proposition d'actions correctrices. Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées.

#### IV/ Participation à la gestion des risques financiers de la PME

Identification des échéances à court et moyen terme.  
Suivi des flux de trésorerie Évaluation des risques financiers à court et moyen terme. Alerte des responsables de la PME.  
Proposition de solutions. Mise en œuvre et suivi des actions validées.

#### V/ Participation à la gestion des risques non financiers de la PME

Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail.  
Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits. Gestion des risques environnementaux. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données.

#### VI/ Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

Analyse de l'existant.  
Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures.  
Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances. Veille sur la certification. Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification.

# 02 PROGRAMME

## EU 5 - PARTICIPER A LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

FORMATEURS : ESCRIVA Agnès - BUROT Valérie - FORGET Jean-Paul

HEURES : 91 heures (en 1ère année) et 91 heures (en 2ème année)

### CONTENUS PEDAGOGIQUE

#### GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME

##### Gestion administrative du personnel de la PME

Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ.

Organisation et suivi des dossiers du personnel.

Gestion du temps de travail, des absences et des congés.

Préparation et contrôle des éléments de la paie.

Réalisation des déclarations sociales.

Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise.

Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration.

##### Participation à la gestion des ressources humaines de la PME

Aide au recrutement Intégration des nouveaux membres.

Préparation et suivi des actions de formation.

Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels.

Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux.

Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement.

Contribution à la cohésion interne de la PME.

Contribution à la qualité des relations interpersonnelles.

Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif.

### MODALITE D'EVALUATION

COEFFICIENT **8**

#### SOUS ÉPREUVES EU51

- Participer à la gestion des risques de la PME

#### FORME DE L'EXAMEN

oral

#### DUREE DE L'ÉPREUVE

30

#### SOUS ÉPREUVES EU52

- Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME

écrit

2 heures  
30

minutes

# 02 PROGRAMME

## EU 6 - SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DE LA PME

FORMATEURS : ESCRIVA Agnès - BUROT Valérie - FORGET Jean-Paul

HEURES : 81 heures (en 1ère année) et 103 heures (en 2ème année)

- ✓ 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.

### CONTENUS PEDAGOGIQUE

#### I/ Contribution à la qualité du système d'information de la PME

Caractérisation du système d'information. Évaluation des besoins d'information. Collecte et contrôle des informations. Structuration des informations et des flux d'information. Classement et archivage des documents. Participation à l'évolution du système d'information.

#### II/ Organisation des activités de la PME

Contribution à l'évolution des processus « supports ». Amélioration et suivi de l'organisation du travail administratif. Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.). Organisation des déplacements. Organisation d'événements internes, participation à des événements externes. Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME.

#### III/ Participation au développement commercial national ou international de la PME

Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise. Analyse des tendances du marché. Fidélisation de la clientèle.

#### IV/ Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME

Contribution à la communication institutionnelle. Contribution à la communication commerciale. Suivi de l'identité numérique. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication.

#### V/ Participation à l'analyse de l'activité de la PME

Calcul et analyse des coûts et des résultats. Réalisation des budgets prévisionnels. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats.

#### VI/ Participation au diagnostic financier de la PME

Analyse financière. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers.

#### VIII/ Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte. Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières.

### MODALITE D'EVALUATION

FORME DE L'EXAMEN **écrit**

COEFFICIENT **6**

DUREE DE L'EPREUVE **4 heures 30**

# 02 PROGRAMME

## ATELIER PROFESSIONNEL

FORMATEUR : ESCRIVA Agnès

HEURES : 42 heures (en 1ère année) et 99 heures (en 2ème année)

## EUF 1 - LANGUE VIVANTE ETRANGERE 2

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

## MODALITE D'EVALUATION

FORME DE L'EXAMEN **oral**

DUREE DE L'EPREUVE **40** minutes  
dont 20 minutes de préparation

## 03.

## EQUIPE PEDAGOGIQUE

### ESCRIVA Agnès

Titre de Niveau II « Praticien de la formation professionnelle »

Formation secrétariat comptable

Formatrice dans les domaines de la communication, de l'assistanat et de la planification d'activités depuis 22 ans

### CAPOMACCIO Daniel

Maitrise d'économie appliquée (1981) option Management

Formateur d'économie, droit et management des entreprises depuis 32 ans

### SOLIS Litza

Docteurat linguistique appliquée

Professeur de linguistique et d'interculturalité

Professeur de Culture Générale et Expression

### FORGET Jean-Paul

NSEAD Business school Corporate MBA "Leadership et Corporate Strategy BlockChain trainings and certifications (Blockchain Council)  
General Manager / EU Program Director-SICPA CIO and member of the Management Committee Head of IT Supply Chain Europe and CIO Nyon plant

### SAWLANI Vinod

Bachelor's degree Business Shipping Management degree (UK)

Business psychology (USA)

Chef d'entreprise, business and personal Excellence coach

Formateur depuis 6 ans

### BUROT Valérie

DESS Banque et Finance

Formatrice depuis 17 ans



**ESTC**  
SCHOOL OF  
MANAGEMENT

**MARSEILLE**

142 Bd Longchamp 13001 Marseille  
Du Lundi au Vendredi - 9h à 16h30  
04.91.62.15.84  
contact@estc.fr  
www.estc.fr