

**AVIS DE PUBLICITÉ - Procédure adaptée  
(articles 28 et 40 du code des marchés publics)**

Date de l'annonce : **10 janvier 2014**

Référence : **ES012014**

Autres publications : **NON**

Date : **NEANT**

Identification de la personne publique - Personne responsable du marché :

**Monsieur le Président de la Chambre de Métiers et de  
l'Artisanat des Vosges  
Département Emploi & Formation  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges  
22 rue Léo Valentin - CS 80019  
Zone de la Voivre  
88000 EPINAL  
Tél. : 03.29.69.55.55 - Fax : 03.29.69.55.57**

Objet du marché : **Service** Fournitures Travaux

**1. Objet de la consultation :**

Dans le cadre du « PLAN DE DEVELOPPEMENT DE L'APPRENTISSAGE ARTISANAL DANS LE DEPARTEMENT DES VOSGES », et plus particulièrement concernant le volet de la promotion de cette action, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges souhaite la réalisation et la diffusion de spots télévisés sur la thématique de l'apprentissage artisanal dans le courant du premier semestre 2014.

**2. Descriptif de la prestation attendue**

**Le contexte de l'apprentissage artisanal dans les Vosges**

Forme d'emploi aidée par la puissance publique, l'apprentissage, formation par alternance, est considéré comme un réel vecteur d'insertion pour les jeunes. Il travaille aussi à l'amélioration du niveau de la qualification de la population.

Dans un contexte économique dégradé, la Lorraine est bien sûr concernée par ce dispositif, un Contrat d'Objectifs et de Moyens dédié à l'apprentissage sur la période 2011/2015 engage d'ailleurs l'Etat et la région Lorraine à investir à part égale 14 millions d'euros par an afin de promouvoir le dispositif. Avec à terme, un objectif de 23 000 apprentis à atteindre.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges s'investit largement pour promouvoir ce type de formation qui souffre malheureusement encore aujourd'hui dans l'opinion d'une image décalée par rapport à la réalité. L'ambition est bien de convaincre jeunes et parents - et bien sûr les chefs d'entreprise - des bienfaits de cette formation aux travers de spots TV diffusés sur une télévision locale Vosgienne.

## **Le projet poursuivi :**

Le prestataire suite au présent appel à projets, travaillera avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges à la réalisation et la diffusion de spots TV d'une durée d'environ 3' dédiés à l'apprentissage artisanal dans le département des Vosges, dispositif de formation dans lequel s'investit fortement la Chambre consulaire.

Vivant, argumentant les effets bénéfiques pour l'entreprise comme pour le jeune concerné - du gagnant/gagnant en somme - le message « grand public », destiné essentiellement aux jeunes et à leurs parents - passe sous la forme de reportages centrés sur des témoignages et expériences de jeunes, de chefs d'entreprise et d'acteurs impliqués en la matière.

L'enjeu du programme est bien de valoriser un dispositif efficient qui ouvre des perspectives professionnelles évolutives, du CAP au diplôme d'ingénieur, véritable ascenseur social dans un contexte économique difficile.

## **Le format :**

Le programme sera essentiellement composé d'un reportage tourné en situation et mettant en avant un apprenti, un maître de stage, un artisan ou un formateur (tous issus d'entreprises artisanales vosgiennes ou en formation dans un cfa Vosgien) - la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges fournira au prestataire une base de données composée des différents acteurs à solliciter.

Il s'agira bien sûr de rendre compte de la diversité des acteurs intervenants dans ce secteur, des niveaux de diplômes pouvant être atteints, CAP, BP, BM, ingénieur... mais également celle des métiers pouvant être préparés par cette voie.

En mettant en avant une femme, un homme, son regard, ses gestes, ses mots l'objectif est de proposer un programme vivant, chaleureux mais également pédagogique. Il ne s'agit pas de proposer une vision idyllique de l'apprentissage, mais de se confronter à une réalité qui participe à la valorisation de l'apprentissage.

## **La diffusion :**

Chaque semaine, un reportage différent sera diffusé à une heure de grande écoute (plutôt en soirée plage horaire 18-20 heures), suivie de plusieurs rediffusions à d'autres jours et autres horaires.

Le format court permettra également une valorisation sur Internet, sur le site de la chaîne et celui de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges, sans oublier une utilisation sur les réseaux sociaux.

## **Nombre de spots à réaliser / Période de diffusion:**

Une quarantaine de spots TV de 3 minutes sont prévus.

La période de diffusion débutera à compter de la semaine 10 (mars 2014) et se terminera en semaine 27 (juin/juillet 2014). Le candidat précisera s'il a prévu d'autres modalités de diffusion dans l'année.

## **3. Caractéristiques principales de la prestation :**

- Présentation de l'entreprise et des références dans le même domaine.
- Descriptif de la prestation envisagée en détaillant les modalités techniques mises en œuvre pour la partie réalisation - montage et les modalités relatives à la diffusion des spots TV - les différents intervenants et correspondants sur le projet.
- Références de projets similaires
- Engagement du prestataire à mettre en œuvre la diffusion de l'ensemble des spots dans le journal télévisé d'une chaîne locale Vosgienne (TNT)

#### 4. Variantes / options / sous-traitance:

Aucune variante, ni option ne sont autorisées.

Un seul prestataire sera retenu pour la réalisation et diffusion des spots TV sur une chaîne de télévision locale Vosgienne.

Toute proposition de variante remise par un candidat sera systématiquement écartée et déclarée irrecevable.

#### 5. Durée du marché ou délais d'exécution :

Les délais d'exécution du présent marché sont : **10 février 2014 au 30 juin 2014**

#### 6. Obligations réglementaires

Cette opération étant financée par des fonds Européens, le prestataire sera tenu de respecter les obligations en la matière concernant les logos et autres inscriptions obligatoires dans ce cadre.

#### 7. Critères de jugement des offres :

<b>Coût de la prestation : 40%</b> <b>Valeur technique de l'offre : 60 %</b>
---

##### 7.1 Mise en œuvre des critères de sélection des offres

#### Valeur technique de l'offre (60 % de la notation finale) :

<b>Notation retenue :</b> <b>0 = Insuffisant</b> <b>1 = moyennement satisfaisant</b> <b>2 = satisfaisant</b> <b>3 = très satisfaisant</b>
---

CRITERES	Critères de notation (de 0 à 3 Cf. ci-dessus)	Coefficient de pondération
Contenus des spots TV	Cohérence de la proposition / cahier des charges	Affectation d'un coefficient de 5
Technique d'animation retenue	Etude de la proposition	Affectation d'un coefficient de 4
Mise en avant de l'apprentissage artisanal	Discours / proposition	Affectation d'un coefficient de 4

Calendrier / horaires et modalités de diffusion sur une chaîne de télévision locale Vosgienne	Proposition du candidat calendrier proposé par le candidat	Affectation d'un coefficient de 4
Expérience similaires SPOTS TV	Expérience et exemples fournis	Affectation d'un coefficient de 3

**Coût de la prestation (40 % de la notation finale) :**

Les offres sont évaluées conformément à la formule suivante :  
**40 X (Coût le plus bas/coût journée proposé)**

**8. Date limite de retour des propositions :**

**31 janvier 2014 à 12 h 00 (délai de rigueur) par Lettre Recommandée avec A.R. ou déposée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges contre récépissé**

**9. Conditions d'envoi ou de remise des plis :**

**1. Transmission sur support papier :**

Les candidats transmettent leurs offres sous pli cacheté portant les mentions suivantes :

**AVIS DE PUBLICITÉ - Procédure adaptée**

Référence : ES 012014

**NE PAS OUVRIR**

Monsieur le Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges  
Département Emploi et Formation  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges  
22 rue Léo Valentin - Zone de la Voivre  
CS 80019  
88027 ÉPINAL CEDEX

Ce pli devra être remis contre récépissé ou, s'il est envoyé par la poste par pli Recommandé avec accusé de réception postale, parvenir à destination avant la date et l'heure limite de réception des offres indiquées sur le présent document.

**2. Transmission électronique :**

Aucune transmission électronique n'est autorisée pour cette consultation.

**10. Renseignements complémentaires :**

**Coordonnées de la personne habilitée à donner des informations :**

Monsieur Eric SIMONIN

Adresse : Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges  
Département Emploi et Formation  
22 rue Léo Valentin - Zone de la Voivre  
CS 80019  
88027 ÉPINAL CEDEX

Tél. : 03.29.69.55.88 - Fax : 03.29.69.55.57

E-mail : [e.simonin@cma-vosges.fr](mailto:e.simonin@cma-vosges.fr)

## **11. Fiches programmes de formation**

Voir pages suivantes

# APPRENDRE À TENIR SA COMPTABILITÉ

## **DURÉE**

5 à 6 Jours

## **OBJECTIFS**

- Savoir enregistrer les écritures comptables courantes
- Connaître les obligations et principaux mécanismes comptables
- Contrôler sa banque et ses comptes clients et fournisseurs
- Régulariser les erreurs courantes de comptabilisation
- Préparer l'arrêté annuel des comptes de l'entreprise
- Connaître les principales déclarations fiscales

## **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

Apports théoriques et pratiques  
Travaux individuels et de groupes



**PROGRAMME**

			Présentation des différents régimes Exercices d'application Cas pratique
<b>Obligation et obligations de tenue de la comptabilité</b> L'organisation comptable comptable	Les Les règles Le plan	<b>Les opérations diverses</b>	Principes et définitions La centralisation de la paie Les amortissements : mode linéaire et mode dégressif Les écritures de régularisation Les écritures d'inventaire Exercices d'application Cas pratique
<b>La tenue des ventes et exercice d'application journaux comptables</b> achats et exercice d'application journaux de trésorerie (banque et caisse) d'application	Le journal des Le journal des Les et exercice	<b>La tenue du grand livre et la balance générale</b>  <b>La construction du Bilan et Compte de Résultat</b>	Principes et définitions Exercices d'application Cas pratiques  Principes et définitions Exercices d'application Cas pratique
<b>La notion de débit et crédit</b> principes et définitions d'application	Les Exercices	<b>Les déclarations fiscales et sociales</b>	Principes et définitions Les déclaration de bénéfice Du résultat comptable au résultat fiscal Autres déclarations : revenus fiscaux, IS, taxe professionnelle Exercices d'application Cas pratique
<b>La TVA</b> définition	Principes et	.	

# LIRE, INTERPRÉTER SON BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT

## PROGRAMME

### DURÉE

2 jours

### OBJECTIFS

- Savoir analyser son bilan et compte de résultat
- Analyser les principaux chiffres de son activité
- Interpréter les causes et conséquences de sa situation financière
- Utiliser à bon escient les résultats de l'entreprise et réagir face aux constats de sa situation comptable

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques et pratiques  
Travaux individuels et de groupes

### Présentation de la formation

#### Analyse du bilan

Le bilan : définition et principes, actif / passif  
Les emplois et les ressources à long terme  
Le fonds de roulement  
Les emplois et les ressources à court terme  
Le besoin en fonds de roulement  
La trésorerie de l'entreprise  
Exercice d'application  
Les différents équilibres financiers  
Les ratios de structures financières et d'écoulement  
Les situations périlleuses pour l'entreprise  
Exercice d'application

#### Analyse du compte de résultat

Le compte de résultat : définitions et principes  
Les soldes intermédiaires de gestion  
Les différentes marges  
La valeur ajoutée  
L'excédent brut d'exploitation  
Le résultat d'exploitation  
Les résultats courants avant impôts  
Le résultat net  
La capacité d'autofinancement  
Exercice d'application

# VOS DEVIS ET FACTURES CONFORMES POUR EVITER LES LITIGES/ REGLEMENTATION COMMERCIALE

## DURÉE

1 jour

Apports théoriques et d'applications  
Mise en situation  
Travaux individuels et de groupes

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de Métiers et de  
l'Artisanat des Vosges  
22 rue Léo Valentin  
88000 ÉPINAL  
Tel : 03.29.69.55.55  
N° déclaration d'activité :  
41.88P000588

## PROGRAMME

**Les documents  
commerciaux** Généralités  
Mentions obligatoires

**Etude des principaux documents commerciaux** Devis facture  
Conditions générales de vente

**Le devoir de conseil**

**Le contrat : généralités**

**Cas particulier du prix  
et du paiement** Détermination, clauses d'indexation,  
prix imposés, revente à perte, prix  
abusivement bas, affichage du prix  
Paiement (modalité de paiement, arrhes et  
acomptes), les délais de paiement, la  
preuve du paiement

**Pratique prohibées** Les ententes

**Etudes de ventes  
Règlementées** Les règles à respecter en cas de  
démarchage à domicile  
Les soldes  
La liquidation

## PUBLIC

Artisans, conjoints, chef  
d'entreprise, salarié

## OBJECTIFS

- Sécuriser ses transactions, contrats et documents commerciaux
- Eviter les litiges et prévenir les risques d'impayés

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



# CRÉER VOTRE SITE INTERNET

## PROGRAMME

### PRÉ REQUIS

Connaissance de l'outil Internet et d'un système informatique type Windows

### DURÉE

5 Jours

### OBJECTIFS

Être en mesure de réaliser et assurer la construction étape par étape d'un site Web de plusieurs pages et rubriques le publier sur le réseau internet et en assurer la mise à jour.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques
- Intervenant professionnel
- Mise en situation face à des exemples concrets
- Création de son site

#### La phase préparatoire

Établir une charte graphique, une charte de nommage.  
Déposer un nom de domaine et trouver un hébergeur pour son site.  
Préparer et organiser les contenus prévus pour le site.  
Réaliser une arborescence et un système de navigation pour le site Internet.  
Organiser les contenus (textes, images, sons...).  
Analyse de différents sites et réalisation d'une arborescence et de maquettes de pages et menus dans le but de passer à la réalisation.

#### Les bases du langage html

Choix d'un outil de développement, avec ou sans langage de programmation ?  
Comprendre l'écriture du langage HTML.  
Langage et syntaxe XHTML, structure d'un document  
Principes de la mise en page pour Internet.  
Le traitement et le formatage des médias.  
Planification du site.  
Mise en forme du texte (titre, paragraphe, etc.) et des images (les différents formats graphiques)  
Les balises de type en ligne et les balises de type bloc.  
Les listes ordonnées, non ordonnées et de définition  
Les liens hypertextes (structure d'une URL, architecture d'un site), les ancres  
Les tableaux  
Les formulaires  
Les cadres insérés (iframes) et information sur les jeux de cadres.  
Insertion d'une image réactive (image-map) et d'un élément multimédia.

#### Approche des logiciels

Présentation des interfaces.  
Organisation des espaces de travail, les palette flottantes, la palette d'outils, la gestion de site.  
Paramétrages des préférences.

#### Concevoir les pages

Acquérir les bases techniques du HTML.  
Utiliser un logiciel de mise en page Web.  
Créer les pages de son site.

#### Créer des liens hypertextes

Entre les pages du site.  
En direction d'autres sites.  
Vers une messagerie électronique.  
Vers des fichiers PDF, Word, son ou vidéo.

#### Méthode de mise en page

Créer la maquette avec les tableaux, les cadres ou les calques.  
Utiliser la typographie du Web.



## PROGRAMME (suite)

### Gérer et intégrer les images fixes et animées

Les formats image (GIF et JPEG).  
Préparer modifier des images.  
Optimisation le rapport taille/poids et vitesse de chargement.

**Automatiser les tâches :** Faciliter la maintenance des pages, les mises à jour, Insertion d'objets.  
Réutiliser plusieurs fois les mêmes objets.  
Mises à jour rapide de toutes les pages du site.

**Création de modèles :** Les modèles standards.  
Définir des régions modifiables.  
Mettre à jour rapidement tout le site.

**Créer des styles CSS:** Les différents sélecteurs CSS.  
Méthodologie de mise en page complète en CSS.  
Utiliser les modèles CSS prédéfinis.  
Créer des menus verticaux ou horizontaux.  
La gestion des feuilles de style.  
Définition et syntaxe des règles de styles CSS  
Application des CSS avec un style local, une feuille de style interne et une feuille de style externe  
Les sélecteurs de base : sélecteurs de type, de classes et d'identifiant, les pseudo-classes pour les liens hypertexte «:link, :visited: hover :active»  
Les propriétés de texte, d'arrière-plan, de marges, de bordures, de liste  
Initiation au positionnement CSS avec les éléments flottants (propriété float)  
Création de feuilles de styles pour différents médias.

**Les fonctions FTP:** Paramétrer les infos distantes.  
Les opérations d'archivage et d'extraction.  
Synchroniser les sites (serveur/local).  
Gestion globale du site.

**Référencer le site:** Les ressources du logiciel.  
La méthodologie du référencement.  
La construction des pages html.  
L'indice de densité d'un mot.  
Le choix de l'URL.  
Les balises Meta tag.  
Le titre de la page.  
Les mots clés.  
La description.  
Les autres balises « Meta ».  
robots.txt.

# EBP COMPTABILITÉ

## PROGRAMME

### PRÉ REQUIS

Maîtriser les objectifs de *l'initiation informatique et d'Apprendre à tenir sa comptabilité*, ou avoir suivi ces stages.

### DURÉE

3 Jours

### OBJECTIFS

- Déclarer et paramétrer le dossier d'une société
- Saisir les écritures comptables
- Effectuer les traitements courants sur les écritures
- Utiliser les fonctions analytiques
- Réaliser les opérations de fin d'exercice
- Utiliser les outils d'analyse
- Créer des états particuliers

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation réelle face à un PC
- Travaux individuels et de groupes

#### Caractéristiques générales

Look Office® 2003 compatible avec les thèmes Windows®  
Affichage d'un tableau de bord à l'ouverture du dossier  
Barres d'outils, Menu contextuel  
Volet de Navigation  
Multi-dossiers : 5 dossiers  
Plan comptable entreprise  
Suivi des tiers

#### Sécurité des dossiers Outils de maintenance

Dossier protégé par un mot de passe  
Outil de sauvegarde multi-supports : disque dur et par Internet avec EBP  
Sauvegarde en ligne  
Gestion des utilisateurs avec définition des droits  
Re-calculation des soldes et ré-indexation des écritures par date

#### Traitements Comptables

Saisie standard, saisie par guides d'écritures  
Saisie intuitive des factures d'achat, de vente, des ventes comptoir et des règlements  
Duplication et import/export des guides d'écritures  
TVA sur les débits et les encaissements  
Association d'un compte de TVA et/ou charge (ou de produit) à un compte client/fournisseur  
Numérotation automatique des pièces  
Gestion des abonnements avec paramétrage de la durée et de la fréquence  
Lettrage en cours de saisie  
Lettrage et dé-lettrage manuel et automatique  
Rapprochement bancaire manuel par journal ou par compte avec verrouillage  
Recherche d'écritures multi-critères  
Ré-imputation des écritures entre comptes, journaux ou périodes  
Déclarations de TVA CA3, CA12 et annexe 3310A agréées DGI  
Outil de prévisions de trésorerie  
Clôtures mensuelles et annuelles



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

VOSGES

## PROGRAMME

<b>Analytique et budgétaire</b>	Ventilations analytiques sur un poste en cours de saisie Ventilations analytiques sur les comptes de classe 2 Grand Livre analytique et résultat analytique Gestion des budgets analytiques ou généraux Synthèse des écarts budgétaires
<b>Editions</b>	Journaux, Grand Livre et Balance avec nombreux critères d'impressions Bilan et compte de résultat (états préparatoires) Rapprochement bancaire Outil de paramétrage des modèles d'impression

# PUBLISHER

## PROGRAMME

### PRÉ REQUIS

Maîtriser les objectifs de *l'Initiation informatique, Concevoir des publicités efficaces et Word niveau 1*, ou avoir suivi ces stages

### DURÉE

2 Jours

### OBJECTIFS

Etre capable de concevoir des documents avec mise en page élaborée.

=

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation réelle face à un PC
- Travaux individuels et de groupes

#### Présentation de Publisher

Rôle  
Ecran  
Barre d'Outils

**Textes** Correction, suppression de textes  
Mise en forme  
Lier des cadres de textes  
WordArt  
Importation de textes

**Graphismes** Création, importation d'images  
Dessin d'objets  
Bordures et ombres  
Couleurs et motifs  
Placement et dimensionnement d'objets

**Tableau** Création d'un tableau  
Gestion des lignes et colonnes  
Mise en forme

**Publipostage** Document principal  
Source de données  
Fusion

#### Mise en page et impression

Assemblages textes / images  
Masques et pages maîtres  
Insertion / suppression de pages  
Paramétrage de l'impression  
Impression

# PHOTOSHOP

## PROGRAMME

### PRÉ REQUIS

Bonne maîtrise de l'outil informatique

### DURÉE

4 Jours

### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances nécessaires à la réalisation de documents image pour l'impression et pour Internet.
- Améliorer la qualité d'un document et réaliser des trucages et montages photos

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Intervenant professionnel de la retouche d'image
- Mise en situation face au logiciel Photoshop

**Notion Infographie** Qu'est-ce qu'un pixel.  
Différence et une image vectorielle et une image bitmap  
Notion de résolution d'images  
Les principaux formats d'enregistrements (POA et Web)

**Environnement du logiciel** Les palettes  
Les outils et utilisation de la barre d'option des outils  
Les règles et la grille  
La palette historique  
Taille de l'image et zone de travail

**L'image informatique** Taille de l'image : dimension en pixels et taille d'impression  
Re-échantillonner une image  
Recadrage  
Taille et rotation de la zone de travail

**Utilisation de la couleur** Les différents modes de couleurs (RVB CMJN, niveau de gris...)  
Les profils colorimétriques  
Les nuanciers  
Les dégradés de couleurs  
Utilisation et création de dégradés

**Les régales** Outils balance des couleurs et variantes  
Outil teinte / saturation  
Les niveaux  
Les courbes et la commande tons foncés / tons clairs

**Outils de sélection** Définition d'une sélection  
Le lissage  
Les contours progressifs  
Le rectangle  
L'ellipse  
La baguette magique  
Le lasso  
Outil améliorer les contours  
Mémoriser une sélection

**Les outils de dessin** Le pinceau et le crayon  
Les formes prédéfinies  
Création de motifs

**Calques vectoriels** Les outils vectoriels  
Création de formes vectorielles personnalisées



## PROGRAMME (suite)

<b>Utilisation des tracés</b>	Transformer un tracé en sélection Mémoriser un tracé Les points d'encrage Les points de conversion Ajout et suppression de points Attribution d'une couleur au tracé ou au contour du tracé
<b>Les outils retouche d'image</b>	Les outils densité + et densité - L'outil éponge et l'outil correcteur Déformation d'image
<b>Les filtres</b>	Point de fuite Fluidité Effets et styles
<b>Fonctions avancées</b>	Les styles et la création de styles Modification dynamique d'image Masques d'écrtage Masques de fusion et masques vectoriels Calques de réglage et de remplissage Objets dynamiques Filtres dynamiques
<b>Automatisation et productivité</b>	Particularités et contraintes Intégration d'images dans une page HTML Exporter pour Flash Optimisation des images Enregistrement d'une version optimisée pour le Web
<b>Palette animation</b>	Création d'un GIF animé Enregistrer un GIF animé

# ANIMER - MOTIVER - DIRIGER SES SALARIÉS

## PROGRAMME

### DURÉE

2 Jours

### OBJECTIFS

Connaître, mettre en œuvre et maîtriser les mécanismes de l'animation d'une équipe

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Ce module s'articule autour de 3 axes principaux :

- Théorie : Présentation complète des méthodes d'animation et de management
- Exemples : Analyse des équipes des stagiaires et recherche de solutions aux problèmes rencontrés
- Cas pratiques : Exercices de gestion des entretiens individuels et des réactions en réunion

### Le rôle du manager

Comprendre et accepter tous les rôles du manager  
Savoir définir et mettre en œuvre les objectifs de l'équipe  
Savoir définir et accepter les objectifs individuels  
Concevoir et faire accepter les fiches de poste

### Les temps forts du management

Réunion de travail  
Réunion de motivation  
Réunion d'information  
Entretien individuel  
Lequel choisir ?

### Cadeaux, primes, autres incentives

Faut-il promettre pour recevoir ?  
Que promettre ?  
Comment promettre ?

### Diriger, c'est aussi

Déléguer  
Contrôler  
Décider



# COMMENT GÉRER SON STRESS

## PROGRAMME

### DURÉE

1 Jour

### OBJECTIFS

Gérer efficacement son stress sans la durée

- Comprendre les mécanismes du stress
- Appliquer méthodes ou réflexes pour faire face aux pressions professionnelles
- Développer sa propre stratégie de gestion du stress
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situations stressantes
- Mobiliser ses ressources individuelles
- Récupérer rapidement

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Ce module fonctionne essentiellement sur l'analyse de situations vécues par les participants, de mises en situation et d'études de cas
- La séquence est ponctuée par un apport à caractère essentiellement méthodologique
- Le module s'appuie sur un autodiagnostic de chaque participant

### Comprendre le stress

Le stress n'est pas en soi un processus pathologique mais une formidable réaction de notre organisme pour s'adapter aux contraintes de notre environnement : sans stress, pas de survie. L'objectif de cette formation n'est pas d'abolir complètement le stress de notre vie car cela ne serait pas possible, ni souhaitable. Il s'agit pour chacun d'élaborer des stratégies et des outils pour mieux vivre les effets toxiques des situations stressantes.

#### La compréhension du stress

Les mécanismes physiologiques et psychologiques du stress  
Les 3 phases du processus : alarme,

résistance et

épuisement

Les différences interindividuelles  
Evaluation personnalisée de son propre niveau de stress et de ses stressors ponctuels ou permanents

#### Evaluer les conséquences du stress

Les facteurs dynamisants : tension énergétique et stress positif  
Les conséquences négatives : impact en terme d'efficacité, de fatigue et de dégradation de la santé  
**Extraits de films**

#### Les stratégies pour y faire face

Approche des techniques de lâcher prise  
Exercices de respiration et de relaxation musculaire  
Entraînement aux techniques d'encrage  
Distanciation par le rire

#### Les stratégies de prévention orientées sur des changements

Reconnaître et réguler ses émotions  
Repérer ses pensées automatiques négatives (ex : je suis nul, je n'y arriverai jamais...)  
Assouplir ses schémas de pensée  
Elaborer un programme d'actions à mettre en œuvre et à pratiquer intensément.

# AFFIRMATION ET IMAGE DE SOI

## PROGRAMME

### DURÉE

1 Jour

### OBJECTIFS

- Savoir développer sa confiance en soi
- Apprendre à faire face aux comportements négatifs des autres.
- Savoir réagir efficacement dans une relation et traiter les désaccords
- Apprendre à dire les choses avec diplomatie

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

Se connaître mieux pour mieux s'affirmer :

« *Je n'aime pas me mettre en avant disent certains* »

L'affirmation de soi n'est pas le marketing promotionnel de l'égo. C'est une juste réponse à ses propres besoins. Mais pas d'affirmation de soi sans écoute de l'autre, de ses enjeux, sans prise en compte de sa place dans le système.

Pour s'affirmer avec justesse, il faut se connaître et accepter de faire profiter autrui de ce que l'on est ; ce que l'on sait ; ce que l'on fait. Donc de se faire connaître

Qu'est ce que l'affirmation de soi ?

Exercice : "Le film dont vous êtes le héros" :

Chaque participant raconte le film dont il est le héros

Analyse guidée à partir de films narrés et des notes d'observation

Repérage des niveaux de communication :

Ce que je veux dire de moi

Ce que je dis de moi

Ce que je fais entendre de moi

Repérage des besoins psychologiques de base

Identifier ses atouts personnels : comment les valoriser

Réflexion sur ses potentialités : comment les développer

Quoi dire de soi aux autres ?

Mieux se connaître pour mieux se faire connaître

Identifier les messages qui permettent aux autres de comprendre qui on est et comment on fonctionne

Finalisation du plan d'action personnel

Point de mes objectifs

Mise en valeur des atouts, des talents, des expériences

Développement des potentialités

Reprise du film dont "vous êtes le héros"

# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

## PROGRAMME

### DURÉE

1 Jour

### OBJECTIFS

- Préparer une prise de parole
- Adaptée à l'auditoire concerné et au contexte
- Mobiliser sa confiance en soi et gérer son stress.
- Maîtriser son potentiel expressif (voix, gestuelle, regard...) afin de renforcer son pouvoir de persuasion
- Comprendre et assimiler les différents styles d'expression en public pour savoir adapter son discours à toute situation professionnelle.
- Savoir appréhender avec pertinence les situations complexes ; discours dans l'urgence, communication et crise, prise de parole improvisée

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

Prendre la parole en public repose sur 3 piliers fondamentaux : la pertinence du message, la clarté de l'objectif et l'implication de l'orateur. Ce sont ces 3 dimensions que nous nous proposons d'optimiser au cours de cette journée de formation.

#### 1. Qu'est ce que prendre la parole ?

- Pourquoi dois-je intervenir ? dans quel cadre ?  
Dois-je informer, convaincre ou négocier ?
- Mon auditoire ? A qui vais-je m'adresser ?  
(cadres, effectif, public homogène...)
- Ce que je veux dire, le contenu de mon message, mes arguments

#### 2. L'importance de se préparer pour :

- Organiser mes idées et maintenir le fil
- Savoir utiliser ma voix comme instrument
- Adapter mes gestes et mes mouvements
- Apprendre à me relaxer avant l'intervention

#### 3. L'intervention : capter l'attention

- Je lis, je dis, j'improvise, je raconte...
- Je vérifie l'intérêt porté par mon public à ce que je dis
- Je m'accorde des pauses et des temps de respiration
- J'utilise des auxiliaires visuels adaptés à mon intervention (tableaux, vidéo projecteurs...)
- Selon le lieu, les participants, le message.
- J'adopte un langage adapté : phrases courtes et concises
- Je maîtrise mon temps de parole
- Je reformule les questions
- Je réponds aux objections
- Je conclus



# RELOOKING : REDEFINIR SON IMAGE

## DURÉE

2 Jours

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Prendre conscience des possibilités de sa propre palette de couleurs.
- Définir son style et sa coiffure par rapport à sa morphologie et son caractère.

## OBJECTIFS

Permettre aux stagiaires de développer leur capacité dans la connaissance de soi au travers de leur image personnelle. Les sensibiliser par des techniques de mise en valeur pour optimiser leurs chances dans leurs démarches professionnelles.

## PROGRAMME

1. Rôles et enjeux de l'image personnelle
2. Le conseil en image personnelle
3. Le colorisme
4. L'image physique :
  - Le maquillage
  - La coupe de cheveux
  - Le soin du corps
5. Le langage du corps

# MIEUX GERER SON TEMPS

## PROGRAMME

### DURÉE

2 Jours

### OBJECTIFS

- Définir chaque jour ses priorités.
- Distinguer l'important de l'urgent.
- Savoir dire non.
- Rester maître de son temps.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

#### La relation au temps

- L'approche personnelle : perception du temps
- L'évaluation de son mode d'organisation
- Le temps professionnel, le temps personnel
- L'analyse des « voleurs de temps »
- L'action personnelle à mener

#### Les outils d'organisation du travail

- La méthode ABC
- Le plan de travail
- Les outils d'organisation
- Les check list ou les modes opératoires
- La gestion de l'information

#### La relation avec les autres

- La communication efficace
- La gestion du téléphone, des réunions, des entretiens
- La délégation
- La démarche assertive

#### Le plan d'action individuel

- La volonté de changer
- La formulation d'objectifs réalisables
- Le plan d'action

# CONQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS

## PRÉ REQUIS

Cette formation est la base des formations commerciales, à suivre pour démarrer sa démarche commerciale.

## DURÉE

2 Jours

## OBJECTIFS

- Vendre son savoir faire et sa différence
- Comprendre le marché et les clients d'aujourd'hui
- Préparer son action commerciale
- Choisir les meilleurs supports de publicité

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques & d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

## PROGRAMME

- Positionnement marketing de l'entreprise
- Les avantages concurrentiels
- Nouveaux comportements d'achats
- Communiquer avec son marché
- Créer ses outils de communication
- La publicité et Le plan média
- Le marketing direct A/C
- Mailing, phoning et contact direct
- La fonction Accueil et Vente
- La technique d'argumentation
- Les objections et réclamations
- Concrétiser rapidement et efficacement la vente
- Suivre son clients

# FIDÉLISER VOS CLIENTS

## PRÉ REQUIS

Il est conseillé de suivre préalablement le stage *Conquérir de nouveaux clients* ou d'en maîtriser ses objectifs

## DURÉE

1 Jour

## OBJECTIFS

- Comment fidéliser vos clients et mieux vous faire apprécier ?
- Améliorer la connaissance des mécanismes qui fidélisent
- Engager le client à venir et revenir
- Maîtriser les outils de fidélisation

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

## PROGRAMME

- Introduction à la fidélisation
- Exemples de fidélisation
- La Fidélisation Outil de développement
- Découvrir les besoins de son interlocuteur
- Vendre la fidélisation
- Les mécanismes clients - vendeurs
- Les techniques de ventes
- Le questionnement efficace
- Les situations délicates : La réclamation
- Le marketing de fidélisation
- 7 outils pour fidéliser

# FAIRE FACE À LA CONCURRENCE

## PRÉ REQUIS

Il est conseillé de suivre préalablement les stages *Conquérir de nouveaux clients* et *Fidéliser vos clients* ou d'en maîtriser les objectifs

## DURÉE

1 Jour

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et d'applications
- Documentation pédagogique
- Mise en situation
- Fiche d'analyse individuelle

## OBJECTIFS

- Comprendre le marché concurrentiel
- Détecter la concurrence
- Se préparer et créer les arguments
- Savoir accueillir et appeler un client dans le cadre de sa mission
- Développer un comportement favorable
- Valoriser son image et son savoir-faire

## PROGRAMME

- Les 3 concurrences
- Les points forts de l'entreprise
- Les besoins du client
- Compréhension des besoins
- Les méthodes d'accueil
- Les méthodes d'appels
- Savoir reconnaître ses clients
- Vendre son offre
- La recherche des besoins
- Les techniques de proposition
- Vendre la fidélisation et communiquer
- Les mécanismes clients
- Outils supports
- Méthodes et utilisation



# COMMENT RÉPONDRE A UN APPEL D'OFFRES ?

## PROGRAMME

### DURÉE

1 Jour

### OBJECTIFS

Savoir répondre à un appel d'offres et augmenter ses chances d'être retenu

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Ce module s'oriente autour de 3 axes :

- Théorie
- Exemples
- Cas pratiques

#### Identifier les appels d'offres auxquels pouvoir répondre

Savoir lire un appel d'offres et comprendre les attentes précises du donneur d'ordres

#### Mettre en place un outil de décision

Etre en mesure de choisir de répondre ou non  
Identifier les opportunités et les risques liés à la réponse

#### Connaître et comprendre les procédures d'appel d'offres

Connaître les différentes procédures d'appel d'offres  
Connaître les différences entre les appels d'offres  
Connaître les pièces administratives nécessaires aux réponses

#### Concevoir son outil de présentation d'entreprise et d'un dossier type

Les pièces administratives obligatoires  
Les dossiers de préparation d'entreprises  
Les références clients

# Développer vos ventes à moindre coût avec Facebook, Viadeo...

Définition et Présentation des réseaux sociaux  
Quelles opportunités ?  
Typologie et aperçu  
Méthodologie et stratégie d'utilisation

## DURÉE

2 Jours

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Ce module s'oriente autour de 3 axes :

- Théorie
- Exemples
- Cas pratiques

## OBJECTIFS

Le réseau relationnel représente un facteur important pour la réussite et le développement d'un projet.

Aujourd'hui les réseaux sociaux du Web 2.0, tels que Facebook, viadeo, Linledln, Myspace...sont autant d'outils faciles et gratuits, permettant de décupler ventes et notoriété.

## Moyen et Outils

PowerPoint et atelier questions / réponses  
Exercices pratiques de stratégie  
Fourniture d'un support pour les participants

Exercices pratiques de stratégie  
Fourniture d'un support pour les participants

## Cibles

Personne ayant déjà une connaissance et une expérience des réseaux sociaux

# CONCEVOIR DES PUBLICITÉS EFFICACES

## PRÉ REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 Jour

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques et  
d'applications  
Documentation pédagogique  
Mise en situation  
Fiche d'analyse individuelle

## OBJECTIFS

Quelle est la communication qui réussit ?  
Apprendre à faire une publicité qui fait vendre et  
qui est lue  
Définir et créer les meilleurs supports pour  
l'entreprise  
Créer et valoriser son image et sa promotion  
commerciale  
Créer un message vendeur  
Les mots et les techniques qui font acheter  
Les moyens d'une communication artisanale active  
Définir le meilleur plan média au plus faible coût

## PROGRAMME

Comprendre la communication artisanale  
Les règles principales de la communication  
définir les supports efficaces  
supports méthodes et fonctionnements  
La démarche communication  
La création de son message AIDA  
Les points essentiels à maîtriser  
La création  
Le montage d'une publicité  
Créer une publicité à peu de frais  
Réussir son plan média  
Maîtriser les coûts et savoir réagir en temps utile

# Word – Fonctionnalités principales

		Programme
<b>Référence</b>	<b>Durée</b>	<b>PRESENTATION DE WORD</b>
W_FP	3 jours	Rôle Barre d'outils Accès rapide, Onglets et Rubans Règle Affichage (normal et page) Zoom
<b>Objectifs</b>		<b>SAISIE ET CORRECTION DE TEXTE</b>
Etre capable de créer, mettre en forme et imprimer un document de plusieurs pages contenant du texte, des tableaux et images. Etre capable de gérer un publipostage simple		Principales touches du clavier Frappe au kilomètre Marques Ajout, suppression, et modification de texte
<b>Public</b>		<b>DEPLACEMENTS</b>
Personnel confronté à la mise en place de courriers simples et élaborés et à la réalisation de publipostage simple		Souris et clavier
<b>Pré-requis</b>		<b>SELECTIONS</b>
Utiliser le clavier de manière courante Posséder les connaissances de base sur Windows		Souris et clavier
<b>Méthodes pédagogiques</b>		<b>MISE EN FORME DES CARACTERES</b>
<b>Interactives :</b> Exposés Questions / Réponses Découvertes Démonstrations		Gras, souligné, casse, police...
<b>Validation</b>		<b>MISE EN FORME DES PARAGRAPHES</b>
Par questionnaires d'évaluation à chaud		Alignements Retraits Espacement, interlignage Bordure et trame
		<b>UTILISATION DES OUTILS</b>
		Les balises actives Assistant courrier Vérificateur orthographique et grammatical Couper - Copier – Coller / Presse-papiers multiple Insertion automatique Correction automatique Comparer en côte à côte
		<b>MISE EN FORME ELABOREE DES CARACTERES</b>
		Espacement Attributs Insertion de caractères spéciaux Surlignage
		<b>MISE EN FORME ELABOREE DES PARAGRAPHES</b>
		Tabulations et points de suite Liste à puces Liste numérotée
		<b>OUTILS AVANCES</b>
		Recopie de la mise en forme Dictionnaire des synonymes

## Programme

Rechercher, remplacer  
Affichage : Normal, Page, Web, Explorateur de documents, Lecture,  
Miniatures  
Cliquer-taper

### MISE EN PAGE

Saut de page manuel  
Numérotation des pages  
Entête et pied de page  
Note

### GESTION AVANCEE DES FICHIERS ET DOCUMENTS

Enregistrer différentes versions dans un même fichier  
Propriétés  
Nouveau  
Rechercher des fichiers

### IMPRESSION

Aperçu avant impression  
Gestion des options d'impression  
Impression

### INSERTION D'OBJETS SIMPLES

Clipart/Word Art

## LES TABLEAUX

### CREATION

Insertion d'un tableau  
Dessin d'un tableau

### DEPLACEMENTS/SELECTIONS

Déplacements  
Sélections

### GESTION DES LIGNES ET COLONNES

Insertion, suppression de lignes et colonnes  
Largeur de colonnes et hauteur de lignes

### MISE EN FORME

Retrait, tabulation, alignement...  
Fusionner / fractionner des cellules  
Fractionner un tableau  
Bordure et trame  
Format automatique

## Programme

Déplacement d'un tableau  
Propriétés d'un tableau

### MISE EN PAGE

Tableau de plusieurs pages  
Centrer un tableau dans la page

### OUTILS

Tris  
Calculs

## LE PUBLIPOSTAGE SIMPLE

### LE FICHER DE DONNEES

Création manuelle  
Utilisation de l'assistant  
Modification du fichier

### DOCUMENT PRINCIPAL

Création  
Insertion de champs de fusion  
Mise en forme

### FUSION

Vérification de la fusion  
Visualisation du résultat d'un enregistrement donné  
Les différents types de fusion  
Fusion simple  
Fusion avec critères de sélection

### ÉTIQUETTES ET ENVELOPPES

Simple  
Multiples

# Excel – fonctionnalités principales

		Programme
<b>Référence</b>	<b>Durée</b>	<b>Présentation d'Excel</b>
	3 jours	Rôle Compagnon Office, Barres d'outils Barre de formule Classeur, Feuille de calcul, Cellule, Référence
<b>Objectifs</b>		<b>Saisie et modification de cellules</b>
Être capable de créer, mettre en forme et imprimer un tableau avec formules simples et élaborées, réaliser des graphiques, structurer et gérer une base de données		Saisie et modification de cellules Validation et annulation Effacement de cellules Saisie semi-automatique
<b>Public</b>		<b>Déplacements et sélections</b>
Personnel confronté à la mise en place de tableaux simples et complexes avec graphiques		Souris et clavier
<b>Pré-requis</b>		<b>Gestion de lignes / colonnes</b>
Utiliser le clavier de manière courante		Insertion, Suppression Largeur de colonnes, et hauteur de lignes
Posséder les connaissances de base sur Windows		<b>Calculs simples</b>
<b>Méthodes pédagogiques</b>		La palette de formule Saisie de formules simples (addition, soustraction, multiplication, division) Fonction Somme automatique Recopie de formules Vérification des calculs (Barre d'état)
Interactives		<b>Mise en forme de cellules</b>
<b>Validation</b>		Nombres Alignements Polices Motifs Encadrements
Par attestation de stage		<b>Utilisation des outils</b>
		Le volet Office Couper / Copier – Coller Presse-papiers multiple Zoom Correction automatique, Orthographe Les balises actives Comparer en côte à côte
		<b>Gestion des feuilles</b>
		Nombre de feuilles par défaut Nommer une feuille Insertion / Suppression de feuilles Déplacement de feuilles Copie de feuilles Couleur des onglets
		<b>Séries</b>
		Séries de nombres et de dates Listes personnalisées
		<b>Mise en page</b>
		Orientation, Marges, Ajustement...

## Programme

En-tête, Pied de page  
Saut de page (création, affichage)  
Zone d'impression  
Titres à imprimer

### Formules

Référence relative et absolue  
Fonctions intégrées (Moyenne, Maximum, Minimum)  
Nommer une plage / Utiliser des noms dans une formule de calcul  
Tests  
Recherches  
Liaisons entre feuilles, entre classeurs  
Collage spécial

### Format de nombres

La codification des formats  
Les différents formats de nombres  
Utilisation des formats de nombres  
Création de formats personnalisés

### Formatage automatique

Mise en forme automatique de tableaux  
Mise en forme conditionnelle

## LES GRAPHIQUES

### Création de graphiques

Objet ou feuille graphique  
Assistant graphique  
Les différents types de graphiques  
Mise à jour du graphique suite à l'ajout de nouvelles données

### Mise en forme de graphiques

Affichage du tableau de données  
Titres  
Commentaires  
Flèches  
Légende  
Couleurs  
Encadrements  
Étiquettes de données  
Échelle  
Quadrillage  
Graphiques 3D  
Combinaison de plusieurs types de graphiques



## Programme

### Mise en page / Impression de graphiques

Mise en page du graphique  
Impression du graphique  
Impression du tableau et du graphique

## BASE DE DONNEES

### Création et visualisation de la base de données

Structure d'une base de données

Création d'une liste

Critères de validation

Mode Formulaire

Tri

### Recherches

Filtre automatique  
(Un ou deux critères par champ)

Filtre élaboré  
(Combinaison de critères : ET, OU)  
(Copie vers un autre emplacement)  
(Critères calculés).

# PREMIERS PAS EN INFORMATIQUE

## PROGRAMME

### Présentation de windows

Démystification de la micro-informatique  
Rôle de Windows  
Les différentes versions et usages

### Les logiciels de bureautique

Applications windows  
Ouverture de session  
Utilisation de la souris et du clavier  
Gestion des fenêtres

### Les objets :

Définition  
Propriétés

### Le bureau

Présentation des éléments du bure  
**Organisation du disque en dossiers**  
Création et suppression de dossier  
Déplacement,  
duplication et suppression de fichiers  
Gestion de la corbeille  
Créer des raccourcis

### La barre des taches

rechercher une application  
Démarrer une application  
Fonction de regroupement des applications  
Basculer entre les applications  
Modifier les propriétés de la barre des taches  
Ajouter une barre d'outils  
La barre de lancement rapide  
L'horloge

### Menu Démarrer rechercher un programme ou un fichier

Accéder au contenu de son ordinateur  
Accéder à ses documents  
Les documents récents  
Liste de programmes par défaut  
Changer la présentation du menu Démarrer  
Accéder au panneau de configuration et

connexions réseaux

ApplicationsRésumé des différentes méthodes pour lancer et fermer une application

Contenu des fenêtres via une application

Copier coller

## DURÉE

2 Jours

## OBJECTIFS

Comprendre et être capable d'utiliser l'environnement graphique. Savoir utiliser, à travers Windows, les programmes, gérer les périphériques. Faire ses sauvegardes

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation réelle face à un PC
- Travaux individuels et de groupes



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

VOSGES

## PROGRAMME

<b>Fichiers et dossiers</b>	La fenêtre ordinateur et l'explorateur Personnalisation de l'affichage Utiliser l'arborescence Description des disques Tailles des différents supports et fichiers Manipulation des dossiers et fichiers Rechercher des fichiers ou dossiers Fichier en lecture seule Compresser / décompresser un fichier La Corbeille
<b>Panneau de configuration</b>	Personnaliser l'interface Choisir la langue et le type de fichier Les polices de caractères Paramétrer la souris Les imprimantes Installer / désinstaller une imprimante
<b>L'aide en ligne</b>	Assister l'utilisateur

# FORMATION GESTION DE L'AUTO-ENTREPRISE + CIEL AUTO ENTREPRISE (2 formations distinctes)

## La gestion de l'Auto-Entreprise – 1 jour

- ✚ Présentation du dispositif de l'Auto-Entreprise
- ✚ Conditions d'accès au statut
- ✚ Le régime micro-social simplifié
- ✚ Le régime fiscal de l'Auto-Entreprise
- ✚ Les déclarations requises
- ✚ Le plan de financement
- ✚ Les obligations comptables (devis, facture, tenir un registre de recettes et d'achats, retour sur les déclarations)
- ✚ Le choix des supports comptables (comptabilité papier ou informatisée)
- ✚ Analyse financière simplifiée (optimisation de la rentabilité)
- ✚ Les risques juridiques de l'entreprise
- ✚ Les relations avec ses partenaires (fournisseurs, banquiers ...)
- ✚ Les assurances (y compris la place de la décennale)

## Ciel Auto-Entreprise - 1 jour

- ✚ Découverte du logiciel Ciel Auto-Entreprise
- ✚ Elaboration des devis, factures et avoirs
- ✚ Transfert des devis en factures en un clic
- ✚ Envoi des documents commerciaux par internet/par courrier
- ✚ Livre chronologique des recettes
- ✚ Le registre des achats
- ✚ La gestion des règlements
- ✚ La sauvegarde des éléments comptables