

6030.314 D.E.E.S Management et Gestion des PME - DEESGEST



6030.3141 - Référentiel de formation

A- Emplois visés :

Le DEESGEST prépare les étudiants aux fonctions de :

- Responsable administratif et Financier, conseiller de direction, responsable de centre de profit, responsable d'agence, consultant junior en organisation au sein de PME,
- Cadre des services généraux, chargé d'affaires administrative et financière, chargé de gestion administrative, responsable administratif et financier adjoint au sein de grandes organisations.

B- Liste des unités capitalisables , horaires indicatifs et semestre de préparation conseillé.

	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique	Semestre 1	Semestre 2
Epreuves obligatoires	UE A UC A1	L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	40 à 60 h	*	
	UC A2	La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 à 60 h	*	
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines	40 à 60 h	*	
	UE B UC B31	Langue Vivante Européenne 1 Utilisateur indépendant	80 à 100 h	*	
	UE D UC D3	Techniques professionnelles Stage ou projet tutoré	240 à 315 h 6 à 12 semaines	*	*
Epreuves facultatives	UC B32	Langue Vivante Européenne 2 Utilisateur indépendant	80 à 100 h		*
	UC B33	Langue Vivante Européenne 3 Utilisateur indépendant	80 à 100h		*
	UC D33	Module de compétences professionnelles	40 heures		*



UC D31 Techniques professionnelles

Sont ici détaillées les 6 principales thématiques composant l'entreprise. Il faut en relativiser la portée :

- une approche partielle : la composante production n'est ainsi pas abordée
- un lien entre les différentes parties qui ne sont pas indépendantes et qui se complètent : la «communication de l'entreprise » peut être envisagée par certains comme une partie de son activité commerciale
- une approche arbitraire : chaque entreprise aura son organisation spécifique, tel service étant plus développé que tel autre

Contenu	Capacités attendues
<p>1 – Communication de l'entreprise</p> <p>1.1 Histoire de la communication d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les évolutions dans le temps de la communication d'entreprise : une prise de conscience anglo-saxonne • La formalisation de cette communication • Une évolution liée à la réglementation, à l'évolution de la société • Une évolution liée à des effets de mode • La communication commerciale et non commerciale : enjeux de chacune de ces communications (différentes et complémentaires) • La communication interne et externe : enjeux de chacune • Les enjeux de la communication : « passer des messages, se faire connaître, parler de son produit <p>1.2 Préparations à la communication : études préalables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivations de l'action de communication envisagée – Fixation des objectifs à atteindre – Définition des critères de mesure de l'objectif • Rédaction d'un cahier des charges • Budget de l'action de communication • Type d'étude préalable à mettre en place : <ul style="list-style-type: none"> - étude qualitative ou/et quantitative - étude en interne ou/et sous-traitée - étude utilisant l'outil statistique : création d'un échantillon de personnes, définitions de critères d'étude précis et pertinents 	<p>Comprendre dans quel cadre nous nous situons : savoir « relativiser » les modes de communication de l'entreprise en fonction d'une époque, d'un lieu géographique : les choix de l'entreprise en la matière ne peuvent être compris et analysés qu'en fonction de ces éléments</p> <p>Tenir compte des obligations légales (droit du travail pour la communication interne ; communication financière pour la communication externe)</p> <p>CONTRAINTES DE QUALITE, DE BUDGET, DE TEMPS :</p> <p>Savoir rédiger un cahier des charges précis, pertinent, efficace</p> <p>Savoir élaborer un budget d'action de communication d'entreprise</p> <p>Savoir établir un planning d'action de communication</p> <p>Connaître les principaux types d'études préalables possibles : avantages-inconvénients de chacun</p>



<p>- étude utilisant l'outil informatique : tableurs, bases de données</p> <ul style="list-style-type: none">• Sources d'informations :<ul style="list-style-type: none">- l'entreprise (bases de données clients, personnel de l'entreprise, comptabilité et gestion de l'entreprise ...)- bases de données achetées- internet- bibliographie <p>1.3 Communication écrite</p> <ul style="list-style-type: none">• Choix du mode de communication en fonction<ul style="list-style-type: none">- de l'objectif- du public visé- du budget• Types de communication interne : note de service, compte-rendu, circulaire, règlement intérieur, livret, affichage sur lieu de travail, organigramme, « trombinoscope » ...• Types de communication externe : dépliant, «tract», plaquette, documents comptables et tableaux de synthèse, publicité (texte, images) <p>1.4 Communication orale</p> <ul style="list-style-type: none">• Choix du mode de communication en fonction<ul style="list-style-type: none">- de l'objectif- du public visé- du budget• Types de communication interne : entretien personnel, réunion de service, assemblée générale, séminaire, vidéo-conférence, film ...• Types de communication externe : entretien client, organisation de congrès de séminaire, participation à un salon, publicité radiophonique ou télévisée• Reprise de notions de base de la communication : prise de parole, conduite de réunion, techniques de communication <p>1.5 Nouveaux outils de communication</p> <ul style="list-style-type: none">• Outil informatique de présentation : diaporama• Site internet – Site intranet• Courriels : listes de diffusion• Réseaux sociaux• Intérêt de ces outils<ul style="list-style-type: none">- rapidité - facilité- efficacité	<p>Identifier et rechercher les informations à moindre coût</p> <p>Identifier les principaux modes de communication écrite, savoir les utiliser</p> <p>Rédiger un projet de communication écrite</p> <p>Avoir une connaissance des bases de la communication (bases des techniques d'entretiens, notion d'écoute active ...) Savoir parler clairement et exposer de manière concise un sujet</p> <p>Savoir utiliser les nouveaux modes de communication : recherche d'information, mise à jour de site internet et intranet, boîte courriels</p>
--	--



<p>- coût</p> <ul style="list-style-type: none">• Inconvénients de ces outils :<ul style="list-style-type: none">- aujourd'hui peu différenciant pour certains d'entre eux- message nécessairement simple- accroissement du risque juridique de par la facilité d'utilisation (listes de diffusion de courriels) <p>1.6 Analyse de l'impact de l'action de communication</p> <ul style="list-style-type: none">• Choix préalable des critères d'analyse• Collecte des informations• Analyse proprement dite• Rédaction d'un rapport pour sa hiérarchie	<p>Savoir mener une opération de communication d'entreprise, de sa préparation (rédaction du cahier des charges, étude préalable), à sa réalisation et à l'étude de son impact pour l'entreprise</p>
<p>2 – Gestion de l'entreprise : approches juridique et comptable</p> <p>2.1 Création d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Préalable à la création - les statuts : siège social, dirigeant, capital social et associés (actionnaires), objet social ...• Formalités administratives : Centre de Formalité des Entreprises, Journal d'Annonce Légale, obligations fiscale et sociale ... <p>2.2 Fonctionnement de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Obligations administratives : Assemblée Générale Ordinaire et Extraordinaire (AGO – AGE), Procès Verbaux• Obligations déclaratives : TVA, IS, Organismes sociaux ... Télédéclarations• Autres obligations : assurances, gestion administrative, déclarations aux services douaniers• Aspects administratifs de la gestion du personnel : établissement des bulletins de salaires, obligations déclaratives• Répartition du résultat (affectation du résultat) <p>2.3 Evolution de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Modifications statutaires• Augmentation (diminution) de capital : aspects administratifs, aspects économiques, aspects fiscaux	<p>Comprendre le rôle et l'utilité des différentes obligations et formalités administratives, tant lors de la création que durant le fonctionnement de l'entreprise</p> <p>Pouvoir prendre en charge la rédaction et la transmission des principales déclarations de l'entreprise à l'Administration</p>



2.4 Gestion financière de l'entreprise : le Compte de Résultats (CR)

- Analyse de l'activité
 - *Evolution du Chiffre d'Affaires – L'entreprise dans son marché : caractéristiques de ce marché, concurrence, modes d'approche de la concurrence par l'entreprise (baisse des prix ou R&D)*
 - *Evolutions des différents postes de charges*
 - *Analyse des évolutions sur 2 à 3 exercices : le pourquoi de ces évolutions, les conséquences pour l'entreprise en terme de rentabilité, de besoins de financements ...*
- Les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) :
 - *Marge*
 - *Valeur Ajoutée*
 - *Excédent Brut d'Exploitation*
 - *Résultat d'Exploitation*
 - *Résultat courant*
 - *Résultat exceptionnel*
- Analyse de la rentabilité : affectation de l'EBE – Approche de la Capacité d'Auto-Financement (CAF)
- L'exploitation et l'exceptionnel la notion de récurrence des caractéristiques financières de l'entreprise.

2.5 Gestion financière de l'entreprise : le bilan

- Bilan : l'approche patrimoniale de l'entreprise
- Actif : « ce que possède l'entreprise »
- Passif : « d'où viennent les fonds pour le financer »
- Actif et Passif : deux approches différentes mais complémentaires de l'entreprise
- Haut de bilan : les fondations de l'entreprise, les bases de sa solidité financière, l'implication des dirigeants – Définition de la notion de Fonds de Roulement (FR)
- Notion d'indépendance financière
- Bas de bilan : le fonctionnement de l'entreprise, son « cycle d'exploitation – Définition de la notion de Besoin en Fonds de Roulement (BFR)
- Définition de la notion de Solde Net de Trésorerie (SNT)
- Approche et analyse de la trésorerie
- Etude de la solvabilité au travers des ratios financiers

Savoir analyser l'entreprise dans son environnement : marché, concurrence, clients, fournisseurs ...

Faire le lien entre les données chiffrées issues des documents comptables et l'entreprise en son environnement

Savoir « prendre du recul » face aux chiffres : les chiffres ne sont que le reflet de l'entreprise à un « instant t »

Savoir approcher la rentabilité de l'entreprise à partir de l'EBE ou de la CAF

Analyse de la rentabilité et conséquences pour l'entreprise

Analyse dans le temps de la rentabilité : évolution durant les 2 ou 3 derniers exercices, évolutions à venir dans les 2 à 3 ans à venir. Analyse des prévisionnels (réalisme des bases de calcul, faisabilité, marges de manœuvre ...)

Comprendre l'articulation du bilan : actif-passif ; haut et bas de bilan. Les caractéristiques, les liens et complémentarités entre ces notions. En final, l'unicité du bilan dans une analyse globale de l'entreprise.

Savoir calculer le FR, le BFR, le SNT
Comprendre ces notions, savoir les expliquer, les analyser, les critiquer aussi

Comprendre la notion de solvabilité : une notion essentielle car elle représente bien souvent le « point faible » de l'entreprise

Savoir déterminer la solvabilité de l'entreprise au travers des ratios de solvabilité



<p>2.6 Gestion financière : les investissements</p> <ul style="list-style-type: none">• La décision d'investir : investissement productif, investissement de « remplacement », investissement de « développement »• Les conséquences de l'investissement : activité, rentabilité, endettement, structure financière• Le financement de l'investissement : auto-financement, crédit d'investissement, location (crédit-bail)• Les conséquences du choix du financement : structure financière, indépendance financière, fiscalité <p>2.7 Gestion financière : les besoins de trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none">• Les besoins de trésorerie dans le bilan : le Solde Net de Trésorerie• Anticiper les besoins de trésorerie : le plan de trésorerie (budget de trésorerie)• Le financement des besoins de trésorerie par la banque - Conséquences• Le financement des besoins de trésorerie hors banque – Conséquences• La gestion de la trésorerie excédentaire : placements bancaires ou autres types de gestion• Rappels de l'importance de l'analyse de la trésorerie	<p>Savoir faire le lien entre le projet d'investissement et la situation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">- au regard de ses caractéristiques économiques, financières,- en fonction de la politique suivie par la direction (stratégie de l'entreprise au § 4)- en considérant l'entreprise dans son environnement (marché en forte évolution, concurrence en mutation et à laquelle il est nécessaire de s'adapter)- en prenant en compte les enjeux de communication en interne et en externe (Cf. § 1)
<p>3 – Gestion de l'entreprise : approche fiscale</p> <p>3.1 Elaboration des documents comptables</p> <ul style="list-style-type: none">• Définition et rôles de la liasse fiscale : détermination de l'assiette de calcul de l'impôt• Deux impôts : IR-IS• Notions d'options fiscales pour la quasi-totalité des structures juridiques• Etapes de l'élaboration des documents comptables :<ul style="list-style-type: none">- <i>détermination des choix de la direction en terme de provisions ou d'amortissements</i>- <i>saisie des opérations de fin d'exercice</i>- <i>élaboration des documents de synthèse : compte de résultat avec les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG), bilan avec les notions de Fonds de Roulement (FR) et Besoin en Fonds de Roulement (BFR)</i>	<p>Comprendre les enjeux des documents comptables : une obligation légale (liasse fiscale), mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none">- un outil d'optimisation fiscale et sociale (liens avec le § 4 « direction de l'entreprise »)- un outil aidant à comprendre l'entreprise (lien avec le § 3 « gestion de l'entreprise : approche comptable »)- un outil de communication vis à vis des tiers (liens avec le § 1 « Communication de l'entreprise »)



<ul style="list-style-type: none">• Utilisation d'un logiciel de comptabilité• Coordination des fiscalités des Etats membres de l'UE (COM 2006 823 final – Non publié au JO) <p>3.2 Documents comptables et communication d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Une communication nécessaire tant en interne qu'en externe• Une communication obligatoire : publication des comptes de certaines entreprises• Les motivations de la « communication financière»• Les écueils et risques de la « communication financière » <p>3.3 Impôt sur le revenu (IR)</p> <ul style="list-style-type: none">• Caractéristiques de l'IR<ul style="list-style-type: none">- <i>C'est l'impôt des personnes physiques : les salariés, les dirigeants d'entreprise</i>- <i>Les principales composantes de l'IR : revenus du travail - revenus de l'épargne, revenus exceptionnels (plus-values)</i>- <i>Mode de calcul de l'IR : abattements, déductions, quotient familial, tranches marginales d'imposition – taux moyen, réductions, plus-values, corrections</i>• L'IR pour l'entreprise<ul style="list-style-type: none">- <i>Certaines entreprises sont « taxées dans ce régime » : notion de transparence fiscale</i>- <i>Régime des BIC : une composante de l'IR, modes de fonctionnement et spécificités, un point important : la non déductibilité de la rémunération du dirigeant</i>- <i>Régime des BNC : similitudes et différences avec les BIC, présence du seul compte de résultat (absence de bilan) et analyse de la liasse fiscale, spécificités des professions libérales</i>- <i>Régime des BA : spécificités agricoles</i>• Déclaration du bénéfice par le ou les associés de l'entreprise à l'IR	<p>Etre capable d'enregistrer les opérations de fin d'exercice Savoir utiliser un logiciel de comptabilité</p> <p>Etre capable de rédiger une note de synthèse sur les documents comptables pour le service communication de l'entreprise</p> <p>Comprendre le fonctionnement de l'Impôt sur le Revenu (IR) Savoir établir une déclaration de revenus Savoir calculer l'impôt correspondant aux revenus d'un foyer fiscal Comprendre le lien entre la fiscalité de l'IR et l'entreprise (fiscalité des BIC – BNC qui sont une des composantes de l'IR) Maîtriser la fiscalité du patrimoine</p>
--	---



3.4 Impôt sur les sociétés (IS)

- Mode de fonctionnement de l'IS : différences principales avec le régime de l'IR (taux, déductibilité de la rémunération du dirigeant ...)
- Mode de calcul de l'IS :
 - *produits imposables – charges déductibles*
 - *taux d'imposition : conditions d'application du taux minoré de 15 %*
 - *prise en compte des déficits : report en avant ; report en arrière (carry-back)*
- Liquidation de l'impôt : paiement en 4 acomptes et un solde
- Régime mère-filiale
- Régime de l'intégration
- Contribution sociale
- IS et « rémunération » par le biais des dividendes : les changements de la LdF 2013 concernant les charges sociales
- Arbitrage IR - IS
- Première approche de la notion d'optimisation fiscale
- La notion d'optimisation sociale : un point de plus en plus important au regard des lois de finance françaises 2013 et 2014

3.5 Autres impôts

- Contribution Economique Territoriale (Cotisation Foncière des Entreprises et Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises)
- TVA : première approche
- Droits d'enregistrement
- Taxe sur les salaires
- Taxe d'apprentissage
- Taxe foncière
- Taxe sur les Véhicules de Société

3.6 Audit et contrôle fiscal

- Généralités sur l'audit
- Les opérations de révision comptable
- L'organisation d'un cabinet comptable et ses missions

Comprendre le fonctionnement de l'IS dans ses grandes logiques. Bien faire la différence avec l'IR
Pouvoir déterminer le résultat fiscal et calculer l'impôt dû

Comprendre les principales étapes de la liquidation de l'IS et savoir établir les déclarations à l'Administration fiscale

Comprendre les grandes bases de la fiscalité générale de l'entreprise
Pouvoir assister le responsable administratif et financier au quotidien

Appréhender les principes de l'audit : utilité, démarche générale, conséquences



4 – Direction de l'entreprise – Gouvernance

4.1 Généralités de la direction d'entreprise

- Entreprendre : logique entrepreneuriale – création d'entreprise
- Direction d'entreprise et pouvoir
- Les 5 actions du dirigeant :
 - *prévoir et anticiper*
 - *organiser le quotidien, organiser le changement*
 - *commander ses équipes*
 - *coordonner l'action de chacun pour une plus grande efficacité*
 - *contrôler*
- Diriger au quotidien. Gérer
- Les différents « styles de direction » :
 - *autoritaire « descendant »*
 - *« paternaliste »*
 - *consultatif*
 - *participatif*
- La prise de décisions, les processus de décisions
- La direction et l'organisation générale de l'entreprise : liens entre les différents services de l'entreprise et ses dirigeants

4.2 Stratégie de l'entreprise

- Définition d'une stratégie d'entreprise
- Types de stratégies :
 - *commerciale*
 - *organisation interne*
 - *vis à vis de la concurrence*
 - *vis à vis de la réglementation et du législateur*
 - *fiscale*
- Les conséquences d'un choix stratégique : investissement matériel, investissement humain, organisation de l'entreprise, croissance interne ou externe,

4.3 Diriger, accompagner la croissance de l'entreprise

- Croissance interne : les leviers de croissance, le rythme de la croissance, les différentes étapes de la croissance
- Croissance externe : avantages et inconvénients, stratégies développées, aspects fiscaux, aspects économiques
- Croissance d'entreprise et politique de communication

Connaître les principaux enjeux de la direction de l'entreprise

Qu'est-ce qu'un bon dirigeant ?

Connaître les principaux modes de direction d'entreprise, les principaux « styles de direction »

Savoir identifier les principaux enjeux d'une décision de la direction

Mesurer les contre-pouvoirs

Comprendre le mode de fonctionnement de l'entreprise et les modalités de prise de décisions

Appréhender les conséquences d'une décision sur l'organisation interne de l'entreprise ; anticiper ces conséquences en terme d'organisation, de changements au sein de chaque service

Appréhender les conséquences d'une décision sur l'évolution de l'entreprise (croissance, organisation, investissements ...)

Savoir analyser les conséquences de la croissance de l'entreprise : organisation, financier, moyens humains et matériels



<ul style="list-style-type: none">• Croissance de l'entreprise et structure juridique et financière• Marché intérieur. Exportation européenne. « Grande exportation » <p>4.4 Diriger - Manager</p> <ul style="list-style-type: none">• Travailler en équipe• Diriger une équipe : constitution de l'équipe de direction, différents types d'organisation de la direction• Les qualités d'un manager• Manager en situation de crise• Manager le changement	<p>Faire le lien avec les autres modules de formation : communication d'entreprise dans un contexte de croissance, aspects fiscaux, aspects financiers</p> <p>Avoir une approche permettant de proposer des modalités de croissance en fonction de l'organisation de l'entreprise, de son histoire, des moyens disponibles, tant financiers que matériels et humains</p>
<p>5 – Ressources humaines de l'entreprise</p> <p>5.1 Une composante essentielle de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Le savoir-faire de l'entreprise• L'un des postes de charges les plus important de l'entreprise• Une composante de l'image de l'entreprise <p>5.2 Organisation de la Direction des Ressources Humaines (DRH)</p> <ul style="list-style-type: none">• Aspect administratif : gestion des contrats d'embauche, établissement des fiches de salaire, obligations de communication légal (bilan social), obligations déclaratives aux organismes sociaux• Utilisation d'un logiciel RH : embauches, congés, absences, départs, bulletins de salaires ...• Gestion des carrières : le salarié dans le temps• Obligation légales : un droit du travail complexe fonction de la taille de l'entreprise (notions de seuils)• Les charges sociales payées par l'entreprise : première approche générale, grandes logiques, les différentes charges à payer, les taux des charges sociales dans leur globalité, la protection sociale des salariés dans ses grandes lignes <p>5.3 Politique salariale</p> <ul style="list-style-type: none">• Promotions (interne - externe) et accès aux postes d'encadrement	<p>Comprendre l'importance de la direction du personnel dans l'entreprise, son rôle au quotidien, ses implications dans l'ensemble des composantes de l'entreprise</p> <p>Connaître les principales fonctions administratives de la DRH Savoir préparer la rédaction d'un bilan social ; Savoir élaborer un projet de bilan social Savoir utiliser un logiciel RH</p> <p>Avoir une première approche de la protection sociale des salariés : charges sociales, prestations sociales</p>



<ul style="list-style-type: none">• Politique de rémunérations : rémunération fixe, rémunération variable, intéressement, participation, autres rémunérations (avantages en nature, véhicule de fonction ...)• Formation professionnelle <p>5.4 Ressources humaines et communication d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Les modes d'expression dans l'entreprise : communication « montante » et/ou « descendante »• Les obligations légales : représentants du personnel, syndicat, comité d'entreprise, CHSCT• Gestion des conflits• Entretiens annuels des salariés <p>5.5 Les ressources humaines en lien avec les autres composantes de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• La direction générale de l'entreprise en relation avec la Direction des Ressources Humaines (DRH)• La gestion spécifique de l'encadrement• Gestion RH des cadres de direction• Les salaires et les charges sociales : l'un des postes de charges les plus importants de l'entreprise• La gestion des charges salariales : une gestion à moyen et long terme	<p>Comprendre les principaux enjeux de la politique salariale de l'entreprise : gestion et maîtrise des coûts, gestion de carrière</p> <p>Comprendre le mode de fonctionnement des relations sociales de l'entreprise Le rôle des représentants des salariés</p> <p>Savoir travailler avec différents services de l'entreprise sur la thématique des ressources humaines</p>
<p>6 – Approche commerciale de l'entreprise</p> <p>6.1 Clientèle - Marché</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissance de la clientèle• Etude de marché• Anticipation des évolutions du marché• Marché et stratégie• Segmentation• Organisation du suivi clientèle : répartition des portefeuilles, moyens mis en œuvre• La connaissance de ses clients grâce aux nouveaux outils de communication par internet <p>6.2 Concurrence</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissance de la concurrence – Atouts concurrentiels• Veille concurrentielle• Politique de prix	<p>Savoir analyser et connaître son marché, ses clients (dans une moindre mesure ses fournisseurs) Savoir mettre en avant ses principales caractéristiques (atouts, points de faiblesse de l'entreprise)</p> <p>Savoir mettre en œuvre une étude de marché depuis sa définition jusqu'à la remise du rapport final en passant par sa réalisation</p> <p>Comprendre l'entreprise dans son marché et ce de manière dynamique (les évolutions envisageables au regard de la situation présente)</p>



<ul style="list-style-type: none">• Autres approches de la concurrence <p>6.3 Plan marketing</p> <ul style="list-style-type: none">• Définition• Mise en application au travers de la politique commerciale• Liens avec la politique de communication de l'entreprise• Communication et produit• Communication et prix• Communication et distribution <p>6.4 Politique commerciale : contenu, organisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Organisation et mise en place d'un plan d'action commerciale• Budget alloué• Travail sur le fichier client• Travail avec les fournisseurs• Management des équipes commerciales• Fixation des objectifs : enjeux, niveaux, réalisme• Politique de prix• Politique produit (nouveaux produits, packaging)• Incitations commerciales : promotions ponctuelles, « rétro-commissions », <p>6.5 Politique commerciale : mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none">• Calendrier de l'action• Communication : actions publicitaires, réunions promotionnelles ...• Suivi de l'action : tableaux de bord, indicateurs• Recadrage de l'action• Evaluation de l'action• Prises de décisions en aval : action complémentaire, changement du plan marketing ... <p>6.6 Image de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">• Charte graphique, logo, signalétique• Budget communication externe• Gestion des crises médiatiques• Plan média• Mécénat, communication événementielle	<p>Comprendre les enjeux du plan marketing Maîtriser la mise en œuvre du plan marketing</p> <p>Comprendre les enjeux et l'intérêt pour l'entreprise d'un plan d'action commercial Etre capable de mettre en place un plan d'action commerciale impliquant plusieurs directions de l'entreprise</p> <p>Maîtriser l'outil internet dans la mise en œuvre du plan d'action commerciale : en amont de l'action, pendant l'action, en aval de l'action</p> <p>Savoir choisir le média le plus adapté à l'action commerciale lorsque celle-ci inclut une communication commerciale Etablir un suivi du plan d'action commerciale Analyser les résultats de l'action Définir des ajustements en fonction des résultats Savoir mettre en place des outils de suivi de l'action commerciale</p> <p>Savoir gérer les relations avec les prestataires de service externe qui sont en charge de l'image de l'entreprise : imprimeurs, graphiste, designer, web-manager, publicitaire ...</p>
--	--

Répartition indicative du nombre d'heures de formation



Chapitres	Horaires
1 – Communication de l'entreprise	40 à 50 h
2 – Gestion de l'entreprise : approche fiscale	60 à 75 h
3 – Gestion de l'entreprise : approches juridique et comptable	60 à 75 h
4 – Direction de l'entreprise – Gouvernance	10 à 20 h
5 – Ressources humaines de l'entreprise	10 à 20 h
6 – Approche commerciale de l'entreprise	60 à 75 h
TOTAL	240 à 315 h



La pédagogie doit faire une large place à l'initiative de l'étudiant et à son travail personnel, pour mettre en œuvre les connaissances et les compétences acquises. A cette fin, le stage ou le projet tutoré implique l'élaboration d'un mémoire qui donne lieu à une soutenance orale.

Le D.E.E.S. réalise une mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail de manière à lui permettre d'approfondir sa formation et son projet professionnel et de faciliter son insertion dans l'emploi.

Une partie de la formation peut être accomplie à l'étranger dans le cadre d'une convention.

UC D32 Stage

6 à 12 semaines

Contenu	Capacités attendues
Réalisation d'une ou plusieurs actions en rapport avec les domaines suivants : (2 minimum) -Pôle gestion commerciale -Pôle gestion financière -Pôle gestion des ressources humaines -Pôle Management	Appréhender les réalités d'une activité liées aux 4 fonctions de la PME Valoriser la maîtrise des savoir faire dans 2 pôles minimum

ou

UC D 32 Projet tutoré

1/4 du volume de la formation, hors stage

Contenu	Capacités attendues
Dans le cadre d'un travail individuel ou collectif, réalisation d'un mémoire retraçant l'ensemble des actions menées pour la réalisation d'une opération de gestion en ressources humaines ou de management définie en début d'année sur proposition d'une organisation, ou de groupe et validée par le tuteur enseignant.	Mettre en œuvre une stratégie permettant la réalisation effective d'une action de gestion en ressources humaines.

6030.3142 - Référentiel d'examen du DEESGEST



DEESGEST				Temps plein, partiel, alternance		Formation tout au long de la vie	
Epreuves	U.C.	Crédits	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Forme ponctuelle	Durée
A1 L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	A1	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A2 La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	A2	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A3 Le management interculturel et les ressources humaines	A3	6	2	QCM	0h45	QCM	0h45
B31.1 Langue Vivante Européenne 1	B31.1	6	2	Ecrit	1 h	Ecrit	1 h
B31.2 Langue Vivante Européenne 1	B31.2	6	2	Oral	45m	Oral	45m
D3 Techniques professionnelles	D31	15	6	Epreuve professionnelle écrite	6h00	Epreuve professionnelle écrite	6h00
	D32	15	6	Entretien professionnel	0h30	Entretien professionnel	0h30
Total		60	20				
Epreuves facultatives	B3 Langue Vivante Européenne 2	B32	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	B3 Langue Vivante Européenne 3	B33	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	D3 Modules de compétences professionnelles	D33	6	Ecrit	2h	Ecrit	2h

Pour les épreuves facultatives, les points au dessus de 10/20, multipliés par 2, s'ajoutent au total des points.



D3 Techniques professionnelles	UC D31	Epreuve professionnelle écrite	15 crédits	Coeff. 6	6 h 00
	UC D32	Entretien professionnel	15 crédits	Coeff. 6	0 h 30

L'unité capitalisable D3 « Techniques professionnelles » est validée par le contrôle de l'acquisition de savoir, savoir-faire, figurant dans le programme « Techniques professionnelles » (cf. contenu).

D31 Epreuve professionnelle écrite	UC D31	15 crédits	Coeff. 6
------------------------------------	--------	------------	----------

L'unité capitalisable D31 est validée par le contrôle de l'acquisition de savoir, savoir-faire, figurant dans le programme « Techniques professionnelles » (cf. contenu).

L'épreuve est une épreuve écrite sous la forme d'une étude de cas d'une durée de 6 heures.

A partir d'un cas concret, conçu à l'aide de données réelles, le candidat doit analyser des situations et résoudre des problèmes liés au management et à la gestion des PME. Il est confronté à un certain nombre de problèmes.

Au-delà du contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat, le réalisme et la cohérence de ses propositions et permettre de vérifier ses qualités de communication professionnelle.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée

D32 Epreuve professionnelle de soutenance	UC D32	15 crédits	Coeff. 6
---	--------	------------	----------

L'épreuve professionnelle de soutenance permet de valider les capacités du candidat à mener un projet professionnel, à développer une problématique dans un document écrit à expliquer et défendre sa démarche devant un jury.

En raison de l'intérêt qu'elle représente dans la formation du candidat, cette épreuve est obligatoire.

1 - Modalités de préparation

Quel que soit le pays d'exercice, l'élaboration du document écrit peut s'appuyer sur différentes modalités d'expériences formatives :

- soit un stage en entreprise
- soit un emploi salarié
- soit des travaux plus théorique.



1.1. Le stage en entreprise

Le stage doit se dérouler pendant la scolarité. Il doit avoir une durée comprise entre 6 et 12 semaines.

La date et la planification de ce stage sont laissées à la libre appréciation de l'établissement de formation, en accord avec sa propre organisation pédagogique.

Par exemple, le stage peut être scindé en 2 parties ou organisé selon un rythme hebdomadaire propre à l'alternance (n jours en école, n jours en entreprise).

Toutefois, il semble préférable, pour des motifs pédagogiques, que le stage ainsi scindé se déroule dans la même entreprise ou organisation.

Le terrain de stage doit être choisi en fonction des possibilités d'actions professionnelles du candidat, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le niveau exigé. Il peut s'agir d'une entreprise publique ou privée ou d'une organisation au sens large.

Ce stage donne l'occasion au candidat de déterminer, en relation avec son tuteur en entreprise et, éventuellement, son tuteur-enseignant, les études, les actions ou les missions qui lui seront confiées et qui constitueront la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de stage mentionnant la durée, les dates et éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.2. L'emploi salarié

La préparation du mémoire peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle du candidat, qu'il soit salarié à temps plein ou en alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du référentiel de l'examen FEDE présenté.

Dans ce cas, ce sont les missions qui sont confiées au salarié qui deviennent la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de stage mentionnant la durée, les dates et, éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.3 Les travaux théoriques

Les candidats qui n'ont pas la possibilité d'obtenir un stage en entreprise peuvent appuyer leur mémoire sur des travaux théoriques.

Dans ce cas, le projet de mémoire est négocié et déterminé en début d'année en concertation avec l'équipe pédagogique et plus spécialement un tuteur-enseignant, qui aura pour rôle de superviser le projet.



1.3.1 Contenu du projet

Dans la mesure du possible, ce projet aura une dimension européenne et sera élaboré en liaison avec une entreprise ou une organisation professionnelle où il pourrait trouver une application

1.3.2 Rôle du tuteur

Le tuteur est un des enseignants du candidat.

En tant que tuteur, son rôle consiste à :

- Suggérer des idées de projet ou d'étude
- Valider le projet et négocier avec le candidat l'évolution du projet
- Orienter ses recherches bibliographiques et documentaires
- Fournir des pistes pour mettre en place des relations avec des entreprises ou des organisations professionnelles
- Surveiller la qualité d'ensemble du travail fourni
- Participer, le cas échéant au jury d'examen.

2. Le rapport d'activité ou le mémoire

Le document écrit présenté par les candidats stagiaires ou salariés est un rapport d'activités. Le document écrit présenté au titre de recherches théoriques est un mémoire.

Ce document écrit une partie du travail évalué par le jury. En tant que tel, il est donc un objet d'évaluation (il entre pour 50% dans la note finale).

2.1. Le contenu du document écrit

Le document écrit ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité du candidat ou à un simple compte rendu de lecture.

Il doit représenter un effort de recherche, d'analyse et d'application concernant un aspect réel et bien délimité de l'activité d'une entreprise (entendue au sens large), dans un contexte économique européen si possible.

L'observation des pratiques de l'entreprise ou de l'organisation et/ou la lecture des ouvrages théoriques en relation avec le sujet doit permettre au candidat de cerner une problématique relative à un contexte précis, et lui donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier.

L'organisation du document écrit est importante, il doit respecter une ordonnance classique, en abordant dans un ordre logique les différentes étapes de l'élaboration du projet, dont voici quelques exemples :

- introduction
- la demande ou la commande
- la problématique
- l'idée de départ, le projet initial
- les hypothèses de recherche
- les résultats attendus
- la méthodologie utilisée
- les arguments du projet, les propositions
- l'évaluation, la comparaison avec d'autres projets



- la confrontation avec la réalité, le terrain, les entreprises
- les résultats éventuellement obtenus
- les outils de contrôle éventuellement mis en place
- les avantages apportés par le projet ou l'étude.

2.2. Présentation du rapport ou du mémoire

Le document écrit sera saisi au traitement de texte et présentera les caractéristiques suivantes :

- format A4
- nombre de pages : de l'ordre de 40 pages (plus ou moins 20 %) hors annexes
- impression recto seul
- marges 2,5 cm de chaque côté
- interligne 1,5
- relié.

Le rapport ou mémoire peut contenir quelques annexes essentielles qui ne doivent pas dépasser un volume maximum de 10 feuilles A4.

La provenance de ces annexes doit être clairement indiquée (document élaboré par le candidat, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise etc.).

La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- nom et prénom du candidat
- numéro de candidat attribué par le CEE de la FEDE
- titre éventuel du rapport ou du mémoire
- " Examens de la FEDE "
- " Rapport d'activités (ou mémoire) présenté à l'épreuve professionnelle de soutenance du diplôme visé de (année)

Il devra contenir un sommaire au début, une bibliographie à la fin et éventuellement une table des annexes.

Il sera exigé la même rigueur que pour les travaux universitaires en ce qui concerne la présentation des références, des citations, etc.

Il faut prévoir une édition en au moins deux exemplaires, un pour le jury, un pour le candidat.

2.3 Délai de fourniture du document écrit

Les rapport d'activités ou mémoires doivent être envoyés en deux exemplaires au centre d'examen (pour transmission au jury) au moins 3 semaines avant le début de la période annoncée pour ce type d'épreuve.

3. Déroulement de la soutenance

Le jury est composé d'un enseignant de la spécialité auquel il est adjoint un professionnel.

L'épreuve dure 30 minutes. Pas de temps de préparation.

La soutenance orale entre pour 50% dans la note finale.

3.1. Exposé théorique (de 10 à 15 min)

Dans un premier temps, le jury invitera le candidat à justifier le choix de son projet ou de son étude et à livrer les conclusions auxquelles il est parvenu.



Ce travail de soutenance ne doit pas conduire le candidat à " lire " son rapport ou mémoire devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

Le candidat s'efforcera donc de retracer, d'une manière construite et raisonnée, son cheminement dans le choix d'un sujet ou d'un projet, les difficultés qu'il a connues et comment il les a surmontées, la place que ce projet a prise par rapport à son projet professionnel global, l'intérêt qu'il a trouvé, le bénéfice qu'il a tiré d'un travail personnel d'élaboration et de recherche, les contacts qu'il a pu nouer à cette occasion avec des professionnels, des organisations, les suites qui seront éventuellement données, etc.

Il devra savoir introduire et conclure son exposé, et maîtriser son temps de parole. Le candidat peut utiliser à sa guise des documents complémentaires qui se sont pas dans le document écrit remis au jury et qu'il aura apporté avec lui.

Le candidat a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur, etc.) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti. Pendant cet exposé de 10 à 15 minutes, le candidat ne sera pas interrompu.

3.2. Discussion avec le jury (15 à 20 min)

Dans un deuxième temps, le jury reviendra sur des aspects plus techniques ou professionnels, notamment sur le contenu du document écrit, et posera les questions suscitées par la lecture de celui-ci.

Toutefois, s'agissant de la partie " soutenance orale " de l'épreuve, le jury évaluera moins la précision et la justesse des éléments de réponse technique fournis que la capacité, de la part du candidat, à maîtriser la situation de communication, à comprendre et à traiter une objection, à organiser un discours, à convaincre.....



3.3 Objectifs et critères d'évaluation

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités suivantes (les performances écrites et les performances orales ayant le même poids pour la note finale) :

3.3.1. Concernant le document écrit (50 % de la note)

CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer par écrit.	S'exprimer par écrit en respectant les règles de style et l'orthographe de sa langue ; Avoir une pensée claire ; Organiser sa pensée selon un plan organisé et explicite ; Répondre aux exigences de présentation et de contenu qui sont définies dans le référentiel de l'épreuve.
2. Capacité à élaborer un pensée construite sur des problèmes techniques liés au monde de l'entreprise.	- Maîtriser les aspects techniques abordés dans le mémoire et faire preuve d'une véritable autonomie dans les domaines concernés.
3. Capacité à témoigner des compétences professionnelles et savoir-faire attendues d'un étudiant spécialisé dans son domaine et conforme à son niveau.	- Démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à sa spécialité et conforme au niveau visé.

3.3.2. Concernant la soutenance (50% de la note)



CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer oralement.	<ul style="list-style-type: none">- Montrer une présentation générale correcte- s'exprimer par oral correctement et clairement ;- organiser ses idées ;- maîtriser le déroulement de l'épreuve ;- gérer son temps ;- choisir ses arguments ;- convaincre ;- faire preuve d'écoute active.
2. Capacité à tirer parti, pendant l'exposé et la discussion, de documents de travail professionnels (documentation, catalogues, réalisations personnelles, annexes diverses)	<ul style="list-style-type: none">- Maîtriser parfaitement les documents qu'il apporte ;- être à l'aise dans la présentation et l'utilisation de ces documents en tant qu'appui de la communication orale (ce n'est pas la qualité en elle-même des documents qui est évaluée).
3. Capacité à porter un jugement objectif sur la teneur et le résultat de l'étude ou du projet tutoré.	<ul style="list-style-type: none">- Prendre de la distance et mesurer l'intérêt et le bénéfice personnel et professionnel qu'il a tiré de ses recherches, investigations et contacts avec les entreprises.