



TITRE PROFESSIONNEL - Responsable de petite et moyenne structure 2023 (BAC+2)

Ce programme de formation vise à certifier les compétences opérationnelles d'un Responsable de petite et moyenne structure.

Les compétences acquises à travers cette formation sont exclusivement liées à l'exercice de la fonction de chef d'entreprise, elles ne sont pas propres à l'exercice d'un métier dans un secteur d'activité particulier.

Durée estimée indicative : 300 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 15 à 20 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Demandeur d'emploi
- Salarié en poste
- Reconversion professionnelle

Prérequis

- L'une et/ou les deux conditions suivantes sont requises :

Être titulaire d'un baccalauréat ou titre de niveau équivalent

Avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé

- Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

Accessibilité

- Entrées tous les 3 mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.
- Un délai de 20 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délai, le stagiaire doit en outre fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations à votre parcours de formation ou à vos étapes d'évaluation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- Encadrer et animer une équipe
- Organiser et assurer le fonctionnement d'une unité
- Organiser et assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines
- Organiser et mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des ressources humaines
- Mettre en œuvre le plan marketing
- Mettre en œuvre l'action commerciale
- Assurer la gestion de la production de biens et/ou services
- Gérer la qualité
- Contrôler l'activité comptable
- Analyser les coûts de revient
- Assurer la gestion financière

CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

- Présentation du centre de formation
- **BLOC 1 : Animer une équipe**
 - o Encadrer et animer une équipe :



- Connaissance de méthodes de gestion de projet et de délégation
 - Connaissance de méthodes de gestion du temps
 - Connaissance de méthodes de tenue de réunions et d'entretiens
 - Connaissance de méthodes de gestion des conflits
 - Connaissance de méthodes de négociation
 - Connaissance de méthodes d'animation d'équipe
 - Connaissance de méthodes de planification
 - Évaluer les charges de travail de façon réaliste
 - Fixer des objectifs motivants
 - Planifier les tâches d'une équipe
 - Mettre en place des indicateurs de suivi
 - Consulter régulièrement les membres du personnel
 - Écouter activement
 - Communiquer les informations propices au bon fonctionnement de l'équipe
 - Faire preuve d'assertivité
 - Développer la motivation
 - Constituer des équipes
 - Gérer le changement dans la structure
- o Organiser et assurer le fonctionnement d'une unité:
- Connaissance de l'organisation générale d'une structure économique et de l'approche systémique
 - Connaissance des fonctions (commerciale, ressources humaines, comptabilité, finances et production) et de leurs interactions dans la dynamique de fonctionnement d'une structure économique
 - Connaissance des méthodes de résolution de problème
 - Connaissance des approches théoriques de la communication et des différents types de communication
 - Déterminer un panel de personnes représentatives
 - Définir les procédures de collecte des informations
 - Analyser une organisation existante
 - Évaluer la situation d'une entreprise dans ses différentes fonctions
 - Construire des solutions et choisir la plus satisfaisante
 - Choisir les supports, méthodes et outils de communication adéquats
 - Savoir utiliser les techniques de communication
 - Faciliter le travail transversal
 - Développer la capacité de coopération
 - Structurer une politique de communication (supports, diffusion)
- o Organiser et assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines :
- Connaissance de l'organisation de la gestion du personnel (responsabilités, attributions, gestion courante, évaluation annuelle)
 - Connaissance des règles et documents, collectifs et individuels, associés à la gestion des ressources humaines
 - Connaissance des procédures de gestion du personnel (recrutement, paie, formation, gestion de carrière, départ du salarié)
 - Connaissance des indicateurs sociaux
 - Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
 - Anticiper puis appliquer les changements de la réglementation sociale
 - Appliquer une méthode de recrutement
 - Établir un bilan social
 - Gérer les situations de crise
 - Développer son leadership
 - Communiquer avec clarté, simplicité et neutralité
 - Anticiper les besoins de personnel
 - Être capable de fédérer
 - Planifier les activités
- o Organiser et mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des ressources humaines :
- Connaissance du cadre légal de la GPEC
 - Connaissance des enjeux et objectifs de la GPEC
 - Connaissance de la démarche GPEC et de ses facteurs clés de succès



- Connaissance de démarches de conduite du changement
 - Recenser les postes ou types de postes (emploi type et emploi cible)
 - Établir la carte des emplois et des profils de postes de l'entreprise
 - Traduire les objectifs de l'entreprise en termes de besoins (qualitatif et quantitatif) de compétences
 - Utiliser les principales fonctions d'un logiciel de gestion intégré (ERP)
 - Mettre en œuvre une démarche GPEC avec des outils simples et adaptés aux besoins
-
- **BLOC 2 : Piloter les opérations commerciales et la production de biens et/ou services**
 - Mettre en œuvre le plan marketing.
 - Connaissance de la démarche marketing stratégique
 - Connaissance de l'analyse de l'environnement et de la concurrence
 - Connaissance du produit et de ses différentes composantes
 - Connaissance de la définition du prix d'un produit
 - Connaissance des circuits de distribution physiques et Internet.
 - Connaissance de la communication (médias et numériques) relative aux produits
 - Évaluer l'entreprise dans son environnement physique et numérique
 - Collecter des informations à l'interne et à l'externe
 - Établir des diagnostics internes et externes
 - Construire un mix client/produit/service
 - Prévoir des résultats commerciaux cohérents et atteignables
 - Rédiger un plan marketing
 - Développer et maintenir un réseau de collecte d'informations (interne et externe)
 - Mettre en place une veille stratégique
 - Mettre en œuvre l'action commerciale :
 - Connaissance de la force de vente et de ses composantes
 - Connaissance de méthodes de vente
 - Connaissance de types d'actions commerciales
 - Connaissance d'outils de suivi commercial
 - Connaissance de la méthode de construction d'un plan d'action commerciale
 - Traduire le plan marketing en plan de vente
 - Analyser le comportement d'achat en termes de freins et de motivations
 - Construire un tableau de bord de suivi de l'action commerciale
 - Dynamiser la force de vente
 - Être à l'écoute de l'équipe commerciale et des clients
 - Structurer la prospection commerciale (planification, suivi)
 - Organiser des campagnes commerciales
 - Assurer la gestion de la production de biens et/ou services :
 - Connaissance de méthodes de production
 - Connaissance de la gestion de l'approvisionnement
 - Connaissance de la gestion des stocks
 - Connaissance des obligations relatives à la réglementation sur la sécurité au travail
 - Connaissance des obligations relatives à la réglementation environnementale
 - Connaissance de techniques et méthodes de construction d'un tableau de bord de suivi de production
 - Confronter les prévisions de vente aux contraintes de la production
 - Calculer la capacité actuelle de production
 - Identifier les ressources critiques
 - Optimiser la production de biens et de services
 - Mettre en évidence et expliquer les causes des écarts lors de l'exécution du plan de production
 - Analyser et synthétiser les dysfonctionnements, les décalages et les événements imprévus
 - Anticiper les changements d'organisation
 - Prendre la décision adéquate au bon moment
 - Structurer la production afin d'atteindre les objectifs en respectant les contraintes légales
 - Organiser la maintenance et les évolutions de l'outil de production
 - Planifier la production
 - Optimiser le stockage et l'approvisionnement



- Suivre la production et réagir aux écarts prévus/réalisé
- o Gérer la qualité :
 - Connaissance du concept de qualité
 - Connaissance des organismes et normes qualité
 - Connaissance de la démarche qualité
 - Connaissance des outils de la qualité
 - Connaissance des méthodes de traçabilité
 - Connaissance des éléments de base de la statistique (moyenne, écart-type, corrélation)
 - Faire émerger des objectifs d'amélioration
 - Proposer une démarche pour obtenir une certification
 - Organiser l'ensemble des processus envisagés (conception, développement, des produits, organisation des flux physiques, qualité des installations, traitement des anomalies et dysfonctionnements)
- **BLOC 3 : Gérer les ressources financières**
 - o Contrôler l'activité comptable :
 - Connaissance des principes généraux de la comptabilité
 - Connaissance des documents comptables légaux
 - Connaissance des déclarations obligatoires
 - Connaissance de l'environnement fiscal de la structure
 - Connaissance des risques comptables et fiscaux
 - Mettre en place et contrôler des procédures de production des résultats comptables et fiscaux
 - Planifier les travaux de production des documents obligatoires
 - Optimiser les moyens humains et techniques en vue d'assurer la réduction des délais d'obtention des documents et déclarations
 - Lire une liasse fiscale (bilan, compte de résultat, annexe)
 - Anticiper les échéances
 - Prioriser les actions
 - Structurer et contrôler des circuits et procédures assurant une fiabilité maximum aux données de sortie
 - Mettre en place des circuits et procédures assurant que les documents obligatoires seront produits dans les délais légaux
 - o Analyser les coûts de revient :
 - Connaissance de la méthode des centres d'analyse
 - Connaissance des méthodes de calcul de coût partiel
 - Connaissance de la méthode du coût complet
 - Connaissance de l'analyse des coûts fixes et coûts variables
 - Mettre en œuvre la méthode des coûts complets
 - Mettre en œuvre la méthode des coûts partiels
 - Analyser et synthétiser les mesures de l'activité
 - Écouter activement la causalité opérationnelle
 - Collecter les données de base pour l'analyse des coûts
 - Mettre en place des procédures de contrôle de gestion (tableau de bord)
 - o Assurer la gestion financière :
 - Connaissance de la structure des bilans (fiscal, fonctionnel et financier)
 - Connaissance de la structure du compte de résultat
 - Connaissance de la méthode des ratios
 - Connaissance d'outils budgétaires
 - Connaissance de méthodes de tenue de la trésorerie
 - Connaissance des conditions bancaires
 - Connaissance de méthodes de prévention des impayés (crédit client)
 - Connaissance de méthodes de suivi par tableau de bord
 - Élaborer un diagnostic de gestion
 - Réaliser l'intégration financière des perspectives commerciales

ISF CONCEPT INSTITUT

48 Rue Claude Balbastre 34070 Montpellier

Email: contact.isfconcept@gmail.com

Tel: 04 22 84 04 94



ISF CONCEPT

Devenez le Grand Gagnant !

Date de dernière mise à jour : 24/10/2023

- Négocier des conditions bancaires
- Analyser et faire la synthèse
- Budgétiser et réaliser un suivi par tableau de bord
- Mettre en place des procédures de prévention des impayés
- Organiser des relations régulières avec les organismes financiers

Pour aller plus loin:

L'organisme de formation YYYYOURS FORMATIONS vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales. Au delà de votre formation technique métier, nous vous **offrons** 6 modules axés sur le développement personnel:

- Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI
- Mettre ses valeurs au service de l'entreprise
- Les comportements défensifs
- Les biais cognitifs
- Améliorer sa communication
- Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez vous chez ISF CONCEPT INSTITUT !

ORGANISATION

Equipe pédagogique

Mme DAHMANI Samia, Responsable Pédagogique chez YYYYOURS FORMATIONS

Mme GUIBERGIA Cécilia, référente handicap

Mme GAUTHIER Diane, Coordinatrice pédagogique

M. Guillaume HEMERY, Coach professionnel

Mme GADY Eleonore, formatrice référente

Mme Laura DERVAL, Psychologue du travail

Contacts

Assistante de direction: assistante.direction.nec47@gmail.com 04 85 88 03 45

Responsable Pédagogique : responsable.pedagogie@gmail.com 04 85 88 03 46

Nos coordinateurs pédagogiques : coordinateur.pedagogie@gmail.com

Coach professionnel: coachpro.ref@gmail.com

Formatrice référente : formatrice.arh@gmail.com

Psychologue du travail: psychologue.travail.nec47@gmail.com

Assistance/Aléas et réclamations disponible par mail à ad.isfconcept@gmail.com 04 82 81 01 63 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale: 24h)

Moyens pédagogiques et techniques de mise en oeuvre :

- Suivi de la motivation avec un coach professionnel
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec la formatrice référente pour la validation des compétences acquises
- Mise en place des ECF (EValuation en Cours de Formation) avec l'aide de la formatrice référente
- Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
- Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinatrice pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et email service.formation.isfconcept@gmail.com (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- Enregistrements vidéos puis analyse
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24



Dispositif de suivi de l'exécution de la formation et d'évaluation des résultats de la formation

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et la formatrice référente.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par la formatrice référente.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et la formatrice.
- Convention de stage professionnel.
- Relevés de connexion à la plateforme e learning.

Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu : ECF, suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter, stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail
- Récapitulatif des examens et évaluations :

ECF1 : Le stagiaire prépare un rapport imprimé de sa pratique d'encadrement et animation d'une équipe (fixer des objectifs, évaluer des charges de travail, planifier des tâches, conduire des entretiens et des réunions,...)

Critères de notation :

- Les objectifs sont réalistes et cohérents
 - Les charges de travail sont correctement évaluées
 - Les tâches sont suivies
 - Les écarts de réalisation sont analysés et traités
 - Les techniques d'entretien sont maîtrisées
 - Les délégations sont organisées et contrôlées

ECF2: Le stagiaire prépare un rapport imprimé du fonctionnement d'une unité (échange avec des responsables et/ou des opérationnels dans les différentes fonctions, recueille et analyse des informations, identifié les dysfonctionnements,...)

Critères de notation :

- Le diagnostic posé est pertinent
- Les enjeux pour la structure sont évalués correctement
- Les actions à mettre en œuvre sont pertinentes
- Le mode de communication est approprié
- Les processus sont générateurs de synergies

ECF3: Le stagiaire prépare un rapport imprimé sur la gestion opérationnelle des ressources humaines (recrutement, évaluation du personnel, structuration des niveaux de rémunération,...)

Critères de notation:

- Les délais légaux sont respectés
- L'évaluation du personnel est réalisée régulièrement
- Le choix des indicateurs sociaux est pertinent
- La communication interne est pertinente et adaptée à la structure

ECF4: Le stagiaire prépare un rapport sur la gestion prévisionnelle des ressources humaines (les évolutions de l'environnement interne et externe, analyse l'évolution des emplois et des postes de travail, les moyens de maintenir ou d'adapter les compétences,...)

Critères de notation:

- Les difficultés de gestion des ressources humaines sont repérées
- L'effectif est correctement dimensionné
- Les qualifications nécessaires à la structure sont toujours disponibles

ECF5: Le stagiaire rédige un document concernant la réalisation d'un plan marketing (faire étude du marché, consulter les bases de données et animer la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux, ...)

Critères de notation:

- Les objectifs stratégiques sont réalistes
- Le portefeuille d'activités est cohérent
- La segmentation des produits/services est pertinente
- Le marketing mix est cohérent
- Les objectifs commerciaux (parts de marché, marge) sont réalistes et atteignables

ECF6: Le stagiaire rédige un document concernant la réalisation d'un plan marketing (déterminer et organiser le processus de vente et la logistique correspondante, élaborer des indicateurs de suivi, suivre la réalisation du plan de vente, ...)

Critères de notation:

- Le processus de vente est pertinent
- La gestion de la relation clients est pertinente
- Les indicateurs de suivi sont pertinents
- Les écarts sont analysés
- Les mesures correctives sont adaptées

ECF7: Le stagiaire rédige un compte rendu sur la gestion de la production de biens et/ou services (déterminer les objectifs par fonction, traduire le plan de vente en plan de production, calculer la capacité de production, évaluer l'intérêt du recours à la sous-traitance,...)

Critères de notation:

- Les objectifs sont cohérents
- Le calcul de la capacité de l'outil de production est exact
- Les outils de contrôle sont pertinents
- Le plan de production (biens et services) en délais et en charge est respecté

ECF8: Le stagiaire rédige un plan d'action pour l'amélioration des processus de production (organiser le processus de réponses aux clients, identifier et hiérarchiser les causes des problèmes de production,...)

Critères de notation:

- Les réclamations clients sont recensées et traitées
- Le niveau de qualité est adapté à la stratégie et aux moyens de la structure
- Les objectifs d'amélioration sont énoncés, mis en œuvre, mesurés et atteints

ECF9: Le stagiaire rédige un rapport de contrôle d'activité comptable (établir des procédures de traitement, planifier les tâches comptables, s'assurer que les états comptables de l'entité sont conformes aux normes,...)

Critères de notation:

- Les procédures et circuits comptables sont définis
- Les normes de présentation comptable sont respectées.
- Les délais de sortie des documents comptables, fiscaux et sociaux sont respectés

ECF10: Le stagiaire rédige un rapport d'analyse des coûts de revient (modélise le fonctionnement et l'organisation de la structure, choisit la méthode d'évaluation des flux financiers,...):

Critères de notation:

- Les clefs de répartition des charges sont cohérentes
- Le calcul des coûts et des marges est exact
- Les calculs et commentaires issus de l'analyse des coûts et des marges sont pertinents

ECF11: Le stagiaire prépare un rapport d'analyse de la gestion financière (analyse des grandes masses du bilan, des éléments constitutifs du résultat, des flux monétaires,...)

Critères de notation:

- L'analyse financière est lisible et pertinente
- La gestion de la trésorerie est adaptée au contexte de l'entreprise
- Les procédures budgétaires sont en place et exploitées

Examen final :

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.



Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme ISF CONCEPTS'engage à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer et animer une équipe - Organiser et assurer le fonctionnement d'une unité - Organiser et assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines - Organiser et mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des ressources humaines - Mettre en œuvre le plan marketing - Mettre en œuvre l'action commerciale - Assurer la gestion de la production de biens et/ou services - Gérer la qualité - Contrôler l'activité comptable - Analyser les coûts de revient - Assurer la gestion financière 	06 h 00 min	<p>Le candidat doit traiter une étude de cas et produire un rapport qui présente une analyse de la situation d'entreprise observée et contient des propositions d'amélioration assorties des moyens de contrôle à mettre en œuvre pour le suivi des réalisations proposées. A la fin de l'épreuve écrite, d'une durée de 5 heures, le candidat doit remettre le rapport imprimé.</p> <p>Le candidat dispose ensuite d'une durée de 1 heure pour préparer son support de présentation à l'entretien technique. A la fin de ce temps de préparation, le candidat doit remettre une édition imprimée du support de présentation.</p> <p>En cours d'épreuve, il a la possibilité de réaliser des impressions de son travail en cours d'élaboration. (épreuve écrite 5h, préparation du support de présentation à l'entretien technique 1h)</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer et animer une équipe - Organiser et assurer le fonctionnement d'une unité - Organiser et assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines - Organiser et mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des ressources humaines - Mettre en œuvre le plan 	00 h 45 min	<p>Le candidat doit disposer d'un système de projection opérationnel pour réaliser sa présentation. Le candidat doit disposer d'une copie imprimée de son rapport.</p> <p>Le candidat dispose de 15 minutes pour présenter le rapport issu de l'étude de cas. Le jury dispose ensuite de 30 minutes pour interroger le</p>



Date de dernière mise à jour : 24/10/2023

	marketing - Mettre en œuvre l'action commerciale - Assurer la gestion de la production de biens et/ou services - Gérer la qualité - Contrôler l'activité comptable - Analyser les coûts de revient - Assurer la gestion financière		candidat sur son rapport. (présentation 15 mn, questions 30mn)
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 00 min	

Validation de l'ensemble des blocs de compétences, pas de validation individuelle des blocs

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

Modalités d'obtention : obtention par validation de la certification.

Documents délivrés à l'issue de la formation : parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, copie du livret ECF, copie du dossier professionnel et un certificat de réalisation.

Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

- . Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac+2
- . Possibilité d'intégration un niveau Bac+3
- . Les débouchés du métier : Responsable/directeur/chef d'agence, responsable/directeur/chef de centre, responsable/directeur/chef d'unité, responsable/directeur/chef de site, directeur adjoint/directrice adjointe de PME/PMI, manager de proximité, directeur d'association

Indicateurs de résultats :

Taux de satisfaction : pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir ces taux, ils seront publiés