



Présentation de la certification commune « Assistant de gestion PME»



Sommaire

Introduction.....	3
Pays et organisations impliqués dans la certification commune.....	4
Description du profil de l'emploi visé.....	5
Les activités professionnelles confiées à un assistant de gestion de PME.....	6
Les références partagées de certification.....	7
Le découpage des références partagées en modules de formation.....	8
Le découpage en modules.....	10
Réflexion commune sur l'allocation des points de crédit associés aux unités.....	11
Méthodologie de mise à jour du profil professionnel EURASMENT au niveau européen.....	12
Contacts.....	15

Introduction

Ce livret est destiné aux responsables des systèmes de formation professionnelle ou d'organismes de formation qui ne sont pas encore associés à la démarche déjà engagée entre les systèmes de formation professionnelle des 9 pays partenaires du projet Eurament. Il devrait leur permettre d'envisager la meilleure voie pour rejoindre le réseau des partenaires initiaux.

L'objectif est la mise en place, dans chaque système intéressé, de tout ou partie de la certification d'*assistant de gestion PME* élaborée en commun. Les résultats présentés dans ce document ont été construits dans le cadre d'une concertation étroite entre les représentants des organisations professionnelles concernées et des autorités compétentes dans chacun des pays. Des documents de travail intermédiaires sont disponibles sur le site internet dédié à Eurament, mais n'ont pas été joints dans un souci de lisibilité globale.

Pour aboutir à ces résultats, la démarche a consisté à :

- définir un métier de référence « assistant de gestion PME » et à décrire son profil en termes d'activités et de tâches ;
- définir les compétences, savoirs, aptitudes et attitudes à maîtriser pour obtenir la certification correspondante ;
- regrouper ces résultats d'apprentissage en unités cohérentes pour permettre une progressivité dans l'obtention de la certification et l'acquisition en prenant en compte les acquis de la mobilité ;
- fixer des règles souples permettant de décliner dans chacun des systèmes, selon ces spécificités, tout ou partie de ces unités de référence ;
- se concerter pour définir les programmes de formation pour permettre la mobilité pendant la formation ;
- proposer une méthode pour l'affectation des points de crédit aux unités sachant que la plupart des partenaires initiaux n'ont pas de points de crédit actuellement dans leur système ;
- proposer une méthode pour la mise à jour de la qualification afin d'assurer la pérennité du travail entre les systèmes.

Plus de trente établissements de formation professionnelle initiale, en liaison avec des entreprises locales et des organisations professionnelles nationales, ont entrepris de se mettre en réseau pour permettre la mobilité de leurs étudiants lors de stages ou en cours de formation.

Pays et organisations engagés dans la certification commune

FRANCE

- Ministère de l'Education nationale
- Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- AGEFA PME
- Centre International d'Etudes Pédagogiques (CIEP)

ALLEMAGNE

- Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE)

ESTONIE

- Lääne-Virumaa Kutsegorkool (LVRKK)

GRECE

- Organization for Vocational Education and Training (O.E.E.K.)

ITALIE

- Ministero Istruzione Università e Ricerca – Ufficio Scolastico Regionale (USR)

POLOGNE

- Zakład Doskonalenia Zawodowego (ZDZ)

PORTUGAL

- Centro de Formacao Profissional para o Comercio e Afins, (CECOA) – Centre de formation professionnelle pour le commerce et les services

ROUMANIE

- Ion Ghica Economic Highschool in Targoviste

ROYAUME-UNI

- Council for Administration (CfA)

PARTENAIRES SILENCIEUX

ESPAGNE

- Ministerio de Educación y Ciencia - Subdirección General de Formación Profesional

SUISSE

- Société des Employés de Commerce de Lausanne (SEC Lausanne)

Description du profil de l'emploi visé

DEFINITION DU METIER

L'assistant de gestion exerce sa mission auprès du chef d'entreprise d'une petite ou moyenne entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il en est le collaborateur direct. Cette mission se caractérise par une forte polyvalence à dominante administrative. Elle se décline en diverses activités qui sont explicitement attribuées par le chef d'entreprise.

CONTEXTE DE TRAVAIL

L'emploi d'assistant de gestion s'exerce dans les structures organisationnelles où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Il s'agit donc principalement des PME de 5 à 50 salariés couvrant tous les secteurs d'activités, où le dirigeant est propriétaire de son entreprise et jouit d'une complète indépendance sur le plan juridique et financier. Dans certains secteurs, comme celui de la distribution par exemple, la taille peut être plus élevée.

D'autres organisations, telles que des entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petites taille, succursales...) ou encore des organismes publics ou des associations, peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et facilement adaptable.

MISSIONS ET NIVEAU DE RESPONSABILITE

La polyvalence de l'assistant de gestion lui permet, dans la limite des responsabilités fixées par le chef d'entreprise, dans le respect des règles de confidentialité et le contexte culturel caractéristique de la PME :

- de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine ... ;
- de contribuer à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation ;
- de contribuer à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise.

La mission de l'assistant comporte deux types d'activités :

- les activités de soutien au chef d'entreprise
- les activités de support au fonctionnement de l'entreprise

Les activités professionnelles confiées à un assistant de gestion de PME

Activité 1 : Gestion de la relation avec la clientèle

- 1- Recherche de clientèle et contact
- 2- Administration des ventes
- 3- Maintien et développement de la relation avec la clientèle

Activité 2 : Gestion de la relation avec les fournisseurs

- 1- Recherche et choix des fournisseurs
- 2- Achat de biens et prestations de services
- 3- Suivi des achats

Activité 3 : Gestion et développement des ressources humaines

- 1- Gestion administrative du personnel
- 2- Participation à la gestion des ressources humaines

Activité 4 : Organisation et planification des activités

- 1- Organisation et amélioration du travail administratif
- 2- Organisation des activités
- 3- Participation à une organisation de travail collaboratif

Activité 5 : Gestion des ressources

- 1- Participation à la gestion des immobilisations
- 2- Participation à la gestion des ressources financières
- 3- Gestion de l'information

Activité 6 : Pérennisation de l'entreprise

- 1- Participation à la démarche qualité
- 2- Participation à la gestion des connaissances
- 3- Participation au contrôle de gestion
- 4- Participation au développement commercial national ou international
- 5- Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

Activité 7 : Gestion des risques

- 1- Participation à la gestion des risques informatiques
- 2- Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail
- 3- Participation à la protection des personnes, des biens et des droits,
- 4- Participation à la gestion des risques financiers
- 5- Participation à la gestion des risques environnementaux

Activité 8 : Communication globale

- 1- Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)
- 2- Communication externe (contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

Un tableau détaillé des activités et tâches, mentionnant les procédures, ressources et résultats attendus est disponible.

Les références partagées de certification

Pour chaque activités et tâches, ont été recensés les compétences, aptitudes et savoirs nécessaires à leur bonne exécution. Le tableau ci-dessous présente le modèle retenu appliqué à l'activité A – GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

Ce document n'est qu'un extrait, l'ensemble des références partagées peut être consulté sur le site « Eurament ».

Tâches	Compétences professionnelles	Attitudes professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
T11.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle	<p>C111.1. Définir et mettre en place une méthode de prospection</p> <p>C111.2. Élaborer les documents nécessaires au suivi de la prospection</p> <p>C111.3. Repérer et qualifier les prospects français ou étrangers</p> <p>C111.4. Réaliser ou faire réaliser des documents commerciaux nécessaires à la prospection clientèle</p> <p>C111.5. Tenir à jour les données prospects</p> <p>C111.6. Présenter l'offre commerciale de l'entreprise par écrit</p>	<p>AP111.1. Apprécier le caractère confidentiel des informations sur le client, collectées et traitées</p> <p>AP111.2. Respecter la confidentialité des informations sur les clients</p> <p>AP111.3. Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les clients</p>	<p>S11.1. L'identification de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarche mercatique - Typologie de clientèle - Segmentation - Variables explicatives du comportement d'achat - Décision d'achat : intervenants et processus <p>S11.2. La prospection et la qualification des prospects</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources principales d'information sur la clientèle - Types d'information de la clientèle : identification, qualification, relation, information comportementale <p>- Prospection : prospect, plan, méthodes, outils d'évaluation</p>	<p>Une analyse de la situation commerciale, l'identification de la cible et le choix d'une méthode de prospection</p> <p>Un mode opératoire de la prospection choisie</p> <p>Des documents nécessaires à la prospection</p> <p>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel de l'extrait de la base de données commerciales</p> <p>La formulation de requêtes d'interrogation de la base de données</p> <p>La mise à jour de la base de données de l'entreprise</p> <p>Des documents de présentation de l'offre commerciale</p>
T11.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres	<p>C112.1. Repérer et sélectionner les appels d'offres</p> <p>C112.2. Coordonner les acteurs internes concernés</p> <p>C112.3. Collecter les informations auprès des acteurs externes</p> <p>C112.4. Constituer le dossier de réponse en respectant la procédure</p> <p>C112.5 Concevoir des tableaux de suivi des appels d'offres</p>	<p>AP112.1. Associer les bonnes personnes à la réalisation des tâches</p> <p>AP112.2. Faciliter la communication et la collaboration entre les acteurs internes concernés par la réponse à l'appel d'offre</p> <p>AP112.3 Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les appels d'offres</p> <p>AP112.4. Veiller au respect des délais lors de la procédure d'appel d'offre</p>	<p>S11.3 La présentation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offre commerciale : objet, caractéristiques, structure et mise en forme - Documents d'information commerciale : lettres, prospectus, plaquettes, catalogue <p>S11.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels d'offres - Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres 	<p>Une analyse des appels d'offres et une liste des appels sélectionnés</p> <p>Des outils de coordination des acteurs internes et de suivi pour préparer la réponse et leur exploitation</p> <p>Des courriers de demande de référence à des acteurs externes</p> <p>La vérification de la conformité du contenu du dossier de réponse</p>
<p>Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.1 :</p> <p>Des informations sur les produits, les prix et les conditions générales de ventes, les prospects, les clients, l'entreprise susceptible de répondre à l'appel d'offres (produits, contraintes, ressources...) et sur les organisations qui émettent les appels d'offres.</p> <p>Des appels d'offres. Un accès à Internet et intranet. Une documentation commerciale interne et externe.</p> <p>Un extrait du schéma relationnel du domaine commercial.</p> <p>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)</p>				

Le découpage des références partagées en modules de formation

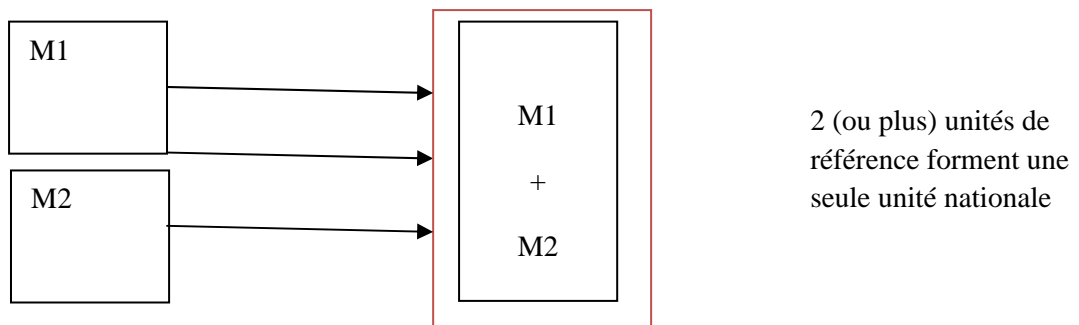
La description commune de la certification « Assistant de gestion PME » en unités de résultats d'apprentissage doit pouvoir s'insérer de façon souple dans le cadre de chacun des systèmes nationaux. C'est ainsi que l'ensemble des références partagées a été découpés en modules de formation

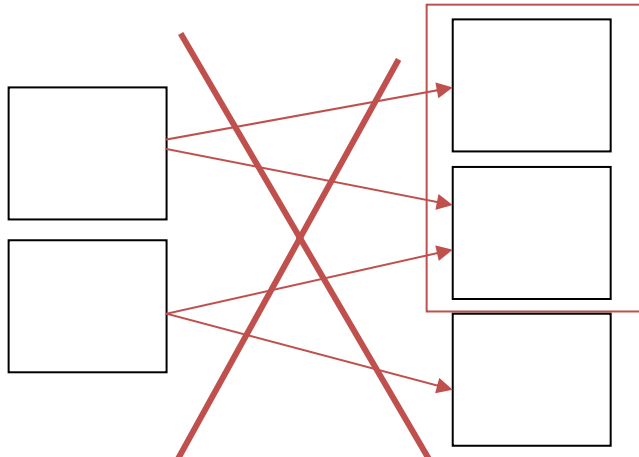
Ainsi, dans un système spécifique :

- Le module peut constituer une certification en lui-même : tous les modules sont alors retenus et eux seuls ;
- Le module peut constituer une partie d'une certification plus large : d'autres modules sont alors ajoutés pour constituer une unité de certification ;
- Le module peut être fractionné en plusieurs certifications : seule une partie des modules est alors retenue et constitue en soi une certification autonome.

Les modules tels qu'il ont été définis sont des regroupements cohérents de résultats d'apprentissage mais il est toujours possible de trouver d'autres cohérences ; dans ce cas, des modules peuvent être regroupés pour former une unité plus larges ou encore des modules peuvent-être divisés pour former un ensemble d'unités plus petites. Il est important alors de respecter quelques règles simples pour rester compatible avec les autres systèmes et conserver la possibilité de mobilité.

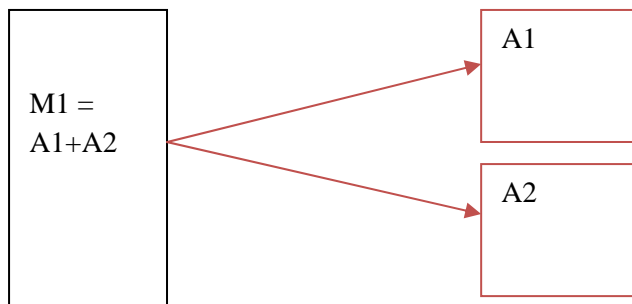
Des modules de référence vers des modules nationales de taille plus grande



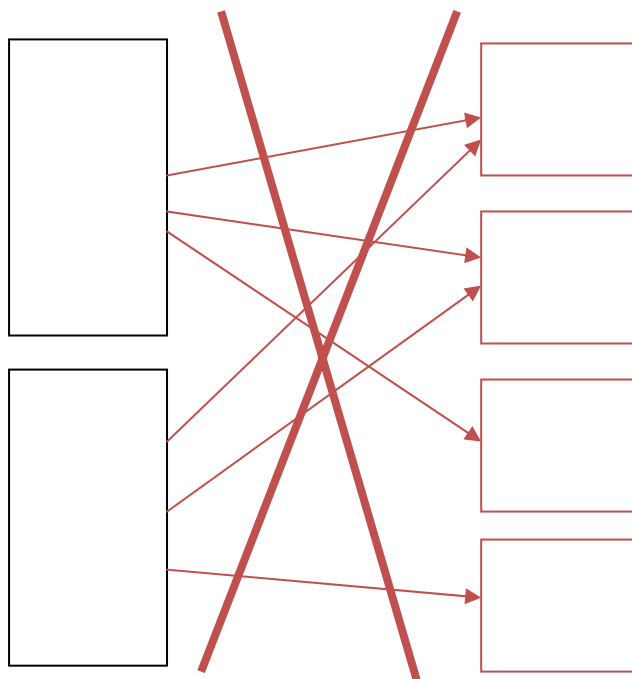


Il n'est pas possible de répartir les résultats d'apprentissage d'une unité de référence en recomposant des unités disparates

Des unités de référence vers des unités de taille plus petite



Les résultats d'apprentissage d'une unité de référence peuvent être éclatés dans plusieurs unités nationales à condition de respecter l'intégrité de l'unité de référence



Les résultats d'apprentissage d'une unité de référence ne peuvent pas être éclatés dans plusieurs unités nationales si cela aboutit à constituer des unités disparates

Des solutions mixtes peuvent être envisagées à condition de préserver l'intégrité des unités de référence.

Le découpage en modules

		Volume horaire par module				
		France	Italie	Portugal	Estonie	Roumanie
Module 1	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	150	125	150		150
Module 2	Gestion et développement des ressources humaines	60	60	100		60
Module 3	Gestion des activités administratives	70	80	75		60
Module 4	Gestion du travail collaboratif	20	25	25		30
Module 5	Gestion des ressources financières	60 (ou 50)	70	50	130 <i>auditorial hours</i>	60
Module 6	Analyse financière	50	50	75	130 <i>auditorial hours</i>	60
Module 7	Gestion des ressources informatiques	70	80	50		60
Module 8	Pérennisation de l'entreprise	70	60	100		60
Module 9	Gestion des risques environnementaux et des risques liés à la personne	60 (ou 50)	40	50		60
Module 10	Communication écrite	60 (ou 70)	40	50		60
Module 11	Communication orale	50	40	50		30
Module 12	Communication commerciale et institutionnelles	60 (ou 50)	40	50		30

Réflexion commune sur l'allocation des points de crédit associés aux unités

L'objet des points de crédit est de fournir une information complémentaire sur les unités de résultats d'apprentissage et leur valeur relative par rapport à l'ensemble de la certification. Les modalités d'affectation des points de crédit, même dans le projet de texte de Recommandation de la Commission Européenne, ne sont pas stabilisées ; en conséquence, il était difficile de faire des propositions définitives dans ce travail commun et ce d'autant plus que la plupart des pays partenaire de ce projet n'ont pas de points de crédit dans leur propre système actuellement.

Néanmoins, un certain nombre de principes ont été arrêtés en commun :

- Les points de crédit ont été affectés aux modules de référence communes sachant que ces unités peuvent être adaptées dans chacun des contextes nationaux et donc ne pas se retrouver exactement sous la même forme dans chacune des certifications nationales ;
- Pour conserver la cohérence du travail en commun, la transcription des points affectés au niveau national ne doit pas entraîner une variation de plus de 10% par rapport à la définition commune.
- Cette valeur relative du module est exprimé sous forme de pourcentage par rapport à l'ensemble des modules définis en commun car cet ensemble peut être appelé à s'intégrer dans un ensemble plus vaste ou à être divisé en sous-ensemble dans chacun des systèmes.

Cette convention ne s'appliquera que lorsque chacun des systèmes aura défini ses propres règles d'affectation des points de crédit.

METHODOLOGIE DE MISE A JOUR DU PROFIL PROFESSIONNEL EURASMENT AU NIVEAU EUROPEEN

INTRODUCTION ET APPROCHE GENERALE

Les principes structurants suivants sont à la base de la méthodologie de mise à jour du profil EURASMENT :

- Tous les acteurs significatifs doivent être impliqués (partenaires sociaux, centres de formations, entreprises, autorités compétentes...);
- Une procédure,, doit être prévue permettant de faire remonter les résultats obtenus sur le plan national au niveau de l'équipe EURASMENT transnationale.
- Un pôle de coordination est chargé de la mise en œuvre de la procédure


L'approche choisie pour la méthodologie de mise à jour du profil EURASMENT garantit le respect et la prise en compte de ces trois points.

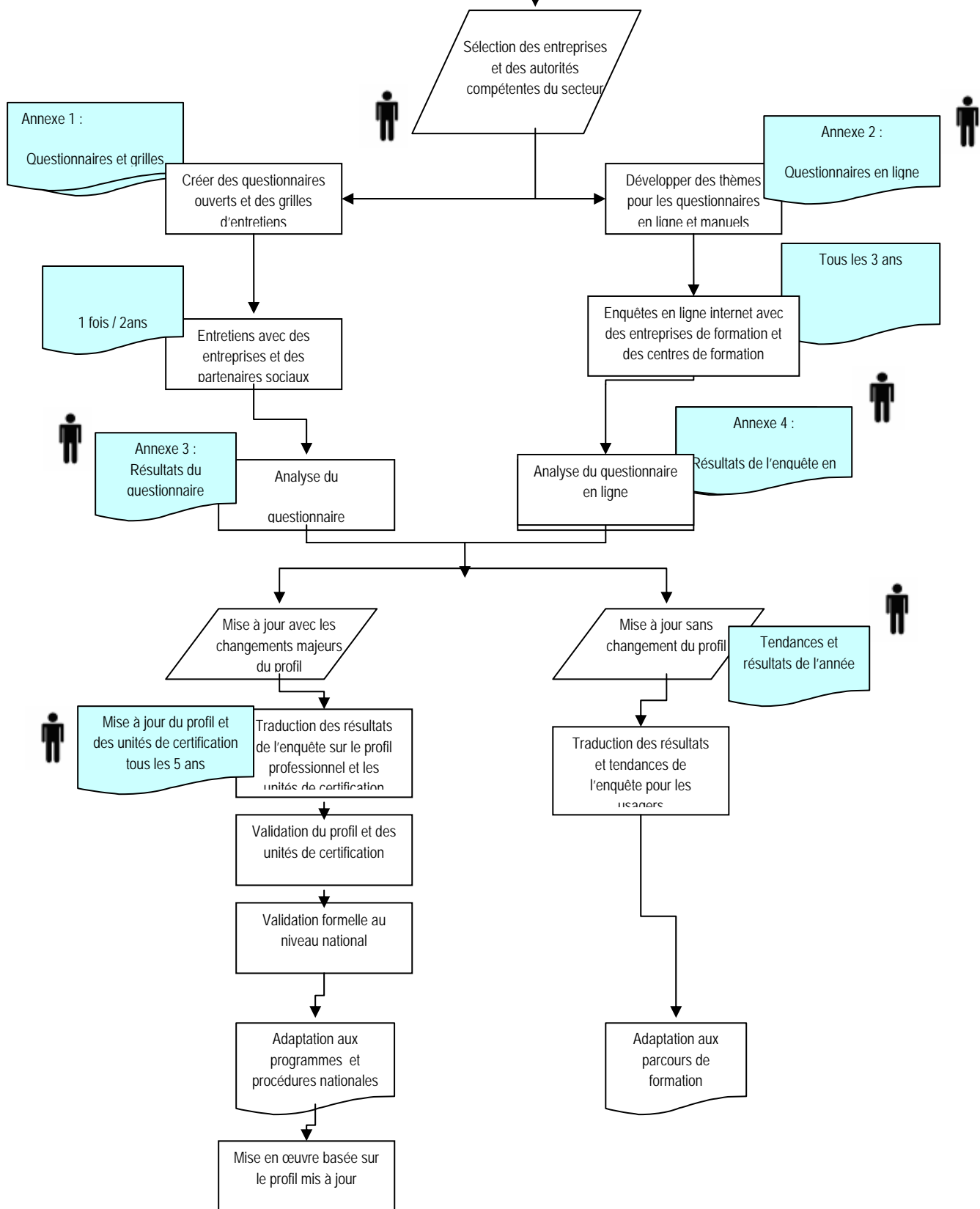
L'approche générale est la suivante :

- De façon à s'assurer que la procédure de mise à jour soit effective et que les résultats soient collectés au niveau européen, les actuels chefs de projet nationaux du partenariat EURASMENT seront définis comme coordinateur nationaux. Ces coordinateurs endossent la responsabilité de mettre en œuvre la procédure et collecter les résultats au niveau national, et de les faire remonter vers l'équipe projet EURASMENT au niveau européen.
- Une approche bilatérale est choisie de façon à impliquer d'une part les entreprises et les partenaires sociaux et d'autre part les bénéficiaires tels que les centres de formation et les formateurs. Tous les 3 ans, un questionnaire en ligne à destination des centres de formation sera renseigné et analysé. Les partenaires sociaux et les entreprises seront consultés selon la même périodicité, lors d'un entretien plus approfondi. Cette approche bilatérale permet d'obtenir des retours pratiques de la part des usagers, de façon efficiente et effective.
- Grâce aux résultats des questionnaires et des entretiens qui auront un impact majeur et/ou durable sur le référentiel EURASMENT, ce référentiel sera mis à jour une fois tous les cinq ans. La raison pour laquelle le référentiel ne peut être officiellement mis à jour plus souvent et que la mise à jour formelle du référentiel EURASMENT aura un impact sur les unités de certification ainsi que sur l'organisation des parcours de formation.

Organigramme de la méthodologie de mise à jour Eurament au niveau européen

Supervision et coordination par

 = réunion des coordinateurs de chaque pays



LA MISE A JOUR : UNE METHODOLOGIE EN 10 ETAPES

1. Les pays coordinateurs participent à un séminaire transnational dans l'objectif de mettre en place la procédure de mise à jour du référentiel. Pour ce faire, des entreprises, des centres de formation et des partenaires sociaux doivent être choisis. Au cours du séminaire, les pays coordinateurs prennent en charge le développement du questionnaire en ligne et de la grille d'entretiens ;
2. Une approche bilatérale est mise en œuvre tous les 3 ans :
 - a. par le biais d'un questionnaire en ligne auprès des usagers (centres de formations) ;
 - b. par le biais d'un entretien auprès des entreprises et partenaires sociaux ;
3. Les résultats des questionnaires et/ou des entretiens doivent être analysés, traduits et débattus lors d'un second séminaire transnational ;
4. Lors du séminaire transnational, les pays coordinateurs décident si les tendances et résultats des analyses conduisent ou non à un changement significatif du référentiel de compétences EURASMENT.
5. Les informations contenues dans les analyses qui ne conduisent PAS à des modifications significatives du référentiel de compétences sont sélectionnées et compilées. Ces informations constituent une base d'informations et de ressources à destination des usagers, dans les centres de formation ;
6. Les tendances et résultats d'analyses qui conduisent à un changement significatif sont rassemblés. Une fois tous les cinq ans, ces tendances et résultats doivent être traduits et intégrés au référentiel EURASMENT ;
7. L'équipe projet EURASMENT au niveau européen adapte et valide le référentiel EURASMENT révisé ;
8. Le référentiel EURASMENT révisé est validé de façon formelle au niveau national ;
9. Les programmes et procédures nationaux sont adaptés ;
10. Le programme EURASMENT révisé est mis en œuvre dans les centres de formation et les entreprises de formation.

CONTACTS

FRANCE

Ministère de l'Éducation nationale
Claude NAVA
claude.nava@education.gouv.fr

AGEFA PME
Jean-Jacques DIJOUX
jjdijoux@agefa.org

ALLEMAGNE

Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE)
Wilfried MALCHER
malcher@hde.de

ESTONIE

Lääne-Virumaa Kutsegorkool (LVK)
Hille AINSAR
hille@modriku.edu.ee

GRECE

Organization for Vocational Education and Training (O.E.E.K.)
Teodora THYMIPOULOU-Athanasia AKRIVOU
tm.eth@oeek.gr

ITALIE

Ministero Istruzione Università e Ricerca – Ufficio Scolastico Regionale (USR)
Simonetta BETTIOL
simonetta.bettiol@istruzione.it

POLOGNE

Zakład Doskonalenia Zawodowego (ZDZ)
Michał STANISZEWSKI
mstaniszewski@zdz.kielce.pl

PORTUGAL

Centro de Formacao Profissional para o Comercio e Afins, (CECOA) – Centre de formation professionnelle pour le commerce et les services
Cristina DIMAS
cristina.dimas@cecoa.pt

ROUMANIE

Ion Ghica Economic Highschool in Targoviste
Suzana ILIE
icsuzana@yahoo.com

ROYAUME-UNI

Council for Administration (CfA)
Uta SEMPF
uta.sempf@cfa.uk.com

ESPAGNE

Ministerio de Educación y Ciencia - Subdirección General de Formación Profesional
Rosa MOLINA
rosam.molina@mec.es

SUISSE

Société des Employés de Commerce de Lausanne (SEC)
Norbert GENOUD
norbert.genoud@bluewin.ch



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.