الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS)- دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون الاختبار التركيبي للتدبير – تخصص تدبير المقاولات الصغرى والمتوسطة

Composante : Épreuve de synthèse de gestion

Filière: Gestion des Petites et Moyennes Entreprises

Unité 1 : Gestion de la Relation Commerciale « GRC »

I. Programme

Premier module : Fondements de la Gestion de Relation Commerciale (64 heures)				
Activités	**Savoirs**	**Contenu du savoir**	**MH**	**Eléments du programme faisant l'objet d'évaluation en examen de certification**
Activité 11 : Fondements de la gestion de la relation commerciale	**S11.1 Le marché de l'entreprise**	**S11.11- La démarche mercatique** S11111. Evolution du marketing (les optiques) S11112. Définition de la mercatique S11113. Démarche mercatique	**4 h**	[redacted]
		S11.12- Le marché de la PME **S11121. Définition et typologies** S111211. définition S111212. typologies S1112121. selon la nature du produit S1112122. selon la dimension géographique S1112123. selon le besoin étudié (marché générique, principal, substitut et complémentaire) S1112124. selon le marché amont et aval S1112125. selon la structure du marché (tableau de Stakelberg) **S11122. Analyse du marché** S111221. Analyse de l'offre S1112211. Au niveau quantitatif : les indicateurs de l'offre (part de	**20h**	**S11.12- Le marché de la PME** **S11121. Définition et typologies** [redacted] **S11122. Analyse du marché** S111221. Analyse de l'offre

		marché, part de marché relative, taux de croissance). S1112212. Au niveau qualitatif : type de la concurrence, position concurrentielle S111222. Analyse de demande S1112221. Au niveau quantitatif : évaluation de la demande potentielle (NCR, NCA, marché potentiel, marché actuel), les indicateurs (taux de pénétration, CA en volume et en valeur, la fréquence d'achat, le panier moyen, taux d'équipement, taux de renouvellement, budget annuel moyen, coefficient budgétaire) S1112222. Au niveau qualitatif : le comportement du consommateur S11122221. Les facteurs explicatifs du comportement d'achat (méthode SONCAS et classification de JOANIS). S11122222. Le processus d'achat S11122223. Les intervenants dans le processus d'achat S1112223. Prévisions des ventes : S11122231. Les objectifs de la prévision S11122232. Les méthodes de prévision S111222321. La méthode des moindres carrés S111222322. La méthode des points moyens ou méthode de Mayer S111222323. la méthode basée sur les points extrêmes S111222324. La prise en compte de la saisonnalité (coefficients saisonniers)		S1112211. Au niveau quantitatif : les indicateurs de l'offre (part de marché, part de marché relative, taux de croissance). S1112212. Au niveau qualitatif : type de la concurrence, position concurrentielle (leader, chalenger, suiveur). S111222. Analyse de demande S1112221. Au niveau quantitatif : évaluation de la demande potentielle (NCR, NCA, marché potentiel, marché actuel), les indicateurs (taux de pénétration, CA en volume et en valeur, la fréquence d'achat, le panier moyen). S1112222. Au niveau qualitatif : le comportement du consommateur S11122221. Les facteurs explicatifs du comportement d'achat (méthode SONCAS et classification de JOANIS). S11122222. Le processus d'achat. S11122223. Les intervenants dans le processus d'achat. S1112223. Prévisions des ventes : S11122231. Les objectifs de la prévision S11122232. Les méthodes de prévision S111222321. La méthode des moindres carrés S111222322. La méthode des points moyens ou méthode de Mayer S111222323. la méthode basée sur les points extrêmes S111222324. La prise en compte de la saisonnalité (coefficients saisonniers)

	S11.2. Le système d'information commercial	**S11.21 - La veille commerciale** **S11211. L'importance de la veille** S112111. Définitions et rôle S112112. Les sources de l'information Marketing *S1121121. Les sources internes* *S1121122. Les sources externes* **S11212. Le SIM (Système d'Information Marketing)** S112121. Le SIM et le client : Le CRM S1121211. Définition S1121212. Rôle S112122. Le SIM et le fournisseur : Le SRM S1121221. Définition S1121222. Rôle **S11213. Les études commerciales** S112131. Les études de marché S1121311. Définition S1121312. Les types d'études de marché S11213121. Etudes quantitatives S11213122. Etudes qualitatives S112132. L'enquête par sondage S1121321. Définition des objectifs S1121322. Définition de la cible S1121323. Echantillonnage (taille et composition) S11213231. Méthodes probabilistes S11213232. Méthodes empiriques S1121324. Choix du mode d'administration S1121325. Rédaction du questionnaire S1121326. L'administration du questionnaire S1121327. Traitement et analyse S1121328. Présentation du rapport	12h	[redacted] **S11213. Les études commerciales** S112131. Les études de marché [redacted] S1121312. Les différents types d'études de marché S11213121. Etudes quantitatives S11213122. Etudes qualitatives S112132. L'enquête par sondage S1121321. Définition des objectifs S1121322. Définition de la cible S1121323. Echantillonnage S11213231. Méthodes probabilistes S11213232. Méthodes empiriques S1121324. Choix du mode d'administration S1121325. Rédaction du questionnaire S1121326. L'administration du questionnaire S1121327. Traitement et analyse (tri croisé et tri à plat) S1121328. Présentation du rapport

المملكة المغربية
المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

	S11.3 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre	**S11.31 - La stratégie commerciale** S11311. De la stratégie générale à la stratégie commerciale S11312. Démarche stratégique S113121. *Diagnostique stratégique* S113122. *La segmentation stratégique* S113123. *Le ciblage* S113124. *Le positionnement*	**6 h**	[redacted] S11312. Démarche stratégique S113121. *Diagnostique stratégique* S113122. *La segmentation stratégique* S113123. *Le ciblage* S113124. *Le positionnement*
		S11.32 - Le plan de marchéage **S11321. Politique de produit** **S113211. Le produit : notions de base** ***S1132111. les dimensions du produit*** ***S1132112. typologie des produits*** ***S1132113. le cycle de vie d'un produit (CVP)*** **S113212. La politique de gamme** ***S1132121. Notions de gamme*** ***S1132122. Les dimensions de la gamme*** ***S1132123. Choix de la politique de gamme*** ***S11321231.*** *gamme longue* ***S11321232.*** *gamme courte* ***S1132124. Le rôle des produits dans la gamme*** **S113213. La politique de marque** ***S1132131. Définitions*** ***S1132132. Typologie*** ***S1132133. Fonctions de la marque*** ***S1132134. Les qualités d'un nom de marque*** **S113214. Le conditionnement du produit** ***S1132141. La notion de conditionnement*** ***S1132142. Les fonctions du conditionnement*** **S113215. Les stratégies de produit** ***S1132151. Stratégie d'innovation*** ***S1132152. Stratégie d'imitation*** ***S1132153. Stratégie d'adaptation*** ***S1132154. Stratégie de positionnement***	**22h**	**S11.32 - Le plan de marchéage** **S11321. Politique de produit** **S113211. Le produit : notions de base** [redacted] ***S1132113. le cycle de vie d'un produit (CVP)*** **S113212. La politique de gamme** ***S1132121. Notions de gamme*** ***S1132122. Les dimensions de la gamme*** ***S1132123. Choix de la politique de gamme*** ***S11321231.*** *gamme longue* ***S11321232.*** *gamme courte* ***S1132124. Le rôle des produits dans la gamme*** **S113213. La politique de marque** [redacted] **S113215. Les stratégies de produit** ***S1132151. Stratégie d'innovation*** ***S1132152. Stratégie d'imitation*** ***S1132153. Stratégie d'adaptation*** ***S1132154. Stratégie de positionnement***

	S11322 : Politique de prix S113221. Les contraintes à la fixation du prix *S1132211. les orientations de la stratégie marketing* *S1132212. les coûts de production* *S1132213. les prix des concurrents* *S1132214. la demande (les élasticités)* *S1132215. les contraintes réglementaires* S113222. Le choix d'une méthode de fixation du prix *S1132221. la fixation du prix à partir des coûts* *S1132222. la fixation du prix à partir de la concurrence* *S1132223. la fixation du prix à partir de la demande (prix psychologique)* S113223. Les politiques de prix *S1132231. Politique de pénétration* *S1132232. Politique d'écrémage* *S1132233. Politique d'alignement* S11323 : Politique de communication S113231. Communication : Généralités *S1132311. typologie de la communication* *S1132312. les niveaux de la communication* *S1132313. cible communication et cible marketing* S113232. La communication hors média *S1132321. les promotions de vente* *S1132322. le marketing direct* *S1132323. le mécénat et le sponsoring* *S1132324. les relations publiques* S113233. La communication média *S1132331. les médias et leurs caractéristiques* *S1132332. le choix d'un média ou d'un support (les échelles de cout, de couverture, et d'affinité).* S11324 : Politique de distribution S113241. La distribution : notion de base *S1132411. acteurs de la distribution*		S11322 : Politique de prix S113221. Les contraintes à la fixation du prix *S1132211. les orientations de la stratégie marketing* *S1132212. les coûts de production* *S1132213. les prix des concurrents* *S1132214. la demande (les élasticités)* *S1132215. les contraintes réglementaires* S113222. Le choix d'une méthode de fixation du prix *S1132221. la fixation du prix à partir des coûts* *S1132222. la fixation du prix à partir de la concurrence* *S1132223. la fixation du prix à partir de la demande (prix psychologique)* S113223. Les politiques de prix *S1132231. Politique de pénétration* *S1132232. Politique d'écrémage* *S1132233. Politique d'alignement* S11323 : Politique de communication S113231. Communication : Généralités [redacted] S113232. La communication hors média *S1132321. les promotions de vente* *S1132322. le marketing direct* *S1132323. le mécénat et le sponsoring* *S1132324. les relations publiques* S113233. La communication média [redacted] *S1132332. le choix d'un média ou d'un support (les échelles de cout, de couverture, et d'affinité).* S11324 : Politique de distribution [redacted]

		S1132412. les fonctions de la distribution ***S1132413. les types de canaux de distribution*** **S113242. Le choix d'une stratégie de distribution** ***S1132421. Les critères de choix d'un canal de distribution*** ***S1132422. les politiques de distribution***		[redacted] **S113242. Le choix d'une stratégie de distribution** ***S1132421. Les critères de choix d'un canal de distribution*** ***S1132422. les politiques de distribution***
Deuxième module : Gestion de la relation client (82 heures)				
Activité 12 : Recherche de la clientèle et de contact	**S12.1 L'identification de la clientèle**	**S12.1 – Identification de la clientèle** **S1211. Les enjeux liés à la connaissance de la clientèle** ***S12111. Le portefeuille de clients d'une PME*** *S121111. Les enjeux* *S121112. Les différentes catégories de la clientèle* ***S12112. La notion de « valeur client »*** *S121121. Définition* *S121122. La valeur client et la politique commerciale* **S1212. La segmentation de la clientèle** ***S12121. La segmentation*** *S121211. Définition* *S121212. Objectif* ***S12122. Les techniques de segmentation*** *S121221. La segmentation traditionnelle (démographique, socioculturelle, géographique, économique).* *S121222. La segmentation selon la valeur (loi de Pareto : 20/80 et ABC)* *S121223. La segmentation RFM (Récence, Fréquence, Montant)* ***S12123. Les stratégies de segmentation de la clientèle*** *S121231. Les critères de détermination d'une stratégie pour la PME* *S121232. Les stratégies de segmentation*	**8 h**	**S12.1 – Identification de la clientèle** **S1211. Les enjeux liés à la connaissance de la clientèle** [redacted] ***S12112. La notion de « valeur client »*** *S121121. Définition* *S121122. La valeur client et la politique commerciale* **S1212. La segmentation de la clientèle** [redacted] ***S12122. Les techniques de segmentation*** *S121221. La segmentation traditionnelle (démographique, socioculturelle, géographique, économique).* *S121222. La segmentation selon la valeur (loi de Pareto : 20/80 et ABC)* *S121223. La segmentation RFM (Récence, Fréquence, Montant)* ***S12123. Les stratégies de segmentation de la clientèle*** *S121231. Les critères de détermination d'une stratégie pour la PME* *S121232. Les stratégies de segmentation*

	S12.2. La prospection et la qualification des prospects	**S12.2 – Prospection et qualification des prospects** **S1221. La préparation et la mise en œuvre de la prospection** ***S12211. Le plan de prospection*** ***S12212. L'identification des prospects*** *S122121. Les sources d'information* *S122122. Les différents types de prospects* ***S12213. Les méthodes de prospection :*** *S122131. Méthode active* *S122132. Méthode passive* ***S12214. Les techniques de prospection :*** *S122141. la télécopie,* *S122142. le publipostage,* *S122143. l'e-mailing,* *S122144. la relance téléphonique,* *S122145. les visites,* *S122146. la participation à des manifestations commerciales* ***S12215. Les outils d'aide à la prospection*** *S122151. fiches de prospect* *S122152. agenda commercial, fiche de produit, fiche d'appel téléphoniques.* *S122153. techniques de communication : CROC, AIDA, CAP.* *S122154. les rapports des commerciaux* *S122155. les bases de données prospects* **S1222. L'évaluation et le suivi de la prospection** ***S12221. L'évaluation de la prospection*** *S122211. La rentabilité de la prospection* *S122212. Les indicateurs des efforts de prospection* ***S12222. Le suivi d'une action de prospection***	**14h**	**S12.2 – Prospection et qualification des prospects** **S1221. La préparation et la mise en œuvre de la prospection** ***S12211. Le plan de prospection*** ***S12212. L'identification des prospects*** *S122121. Les sources d'information* *S122122. Les différents types de prospects* ***S12213. Les méthodes de prospection :*** *S122131. Méthode active* *S122132. Méthode passive* ***S12214. Les techniques de prospection :*** *S122141. la télécopie,* *S122142. le publipostage,* *S122143. l'e-mailing,* *S122144. la relance téléphonique,* *S122145. les visites,* *S122146. la participation à des manifestations commerciales* ***S12215. Les outils d'aide à la prospection*** *S122151. fiches de prospect* *S122152. agenda commercial, fiche de produit, fiche d'appel téléphoniques.* *S122153. techniques de communication : CROC, AIDA, CAP.* [redacted] **S1222. L'évaluation et le suivi de la prospection** ***S12221. L'évaluation de la prospection*** *S122211. La rentabilité de la prospection* *S122212. Les indicateurs des efforts de prospection* ***S12222. Le suivi d'une action de prospection***

	S12.3 La présentation de l'offre commerciale	**S12.3 - La présentation de l'offre commerciale** **S1231. La mise en forme et la structure d'une offre commerciale** ***S12311. Le contenu*** ***S12312. La forme*** **S1232. Les supports d'information commerciale** ***S12321. Présentation (prospectus, catalogue, brochure, dépliant, plaquette, site internet, newsletters, vidéo démonstration)*** ***S12322. Elaboration***	4 h	**S12.3 - La présentation de l'offre commerciale** **S1231. La mise en forme et la structure d'une offre commerciale** ***S12311. Le contenu*** ***S12312. La forme*** **S1232. Les supports d'information commerciale** ***S12321. Présentation (prospectus, catalogue, brochure, dépliant, plaquette, site internet, newsletters, vidéo démonstration)*** ***S12322. Elaboration***
	S12.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres	**S12.4 - La détection et l'analyse d'appels d'offres** ***S1241. Définition des Appels d'offres*** ***S1242. Types des appels d'offres*** *S12421. Appel d'Offres Ouvert* *S12422. Appel d'Offres Restreint* ***S1243. Etapes principales d'un appel d'offres*** ***S1244. Les éléments d'un avis d'appel d'offre*** ***S1245. Constitution du dossier d'appel d'offres (administratif, technique, additif)*** ***S1246. L'analyse et le suivi des appels d'offres*** ***S1247. Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres***	6 h	**S12.4 - La détection et l'analyse d'appels d'offres** [redacted] ***S1242. Types des appels d'offres*** *S12421. Appel d'Offres Ouvert* *S12422. Appel d'Offres Restreint* ***S1243. Etapes principales d'un appel d'offres*** ***S1244. Les éléments d'un avis d'appel d'offre*** ***S1245. Constitution du dossier d'appel d'offres (administratif, technique, additif)*** ***S1246. L'analyse et le suivi des appels d'offres*** ***S1247. Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres***
Activité 13 : Administration des ventes	**S13.1. La proposition commerciale**	**S13.1. - La proposition commerciale** **S1311. la notion de la proposition commerciale** ***S13111. Définition*** ***S13112. Composantes de la proposition commerciale*** *S131121. Offre commerciale* *S131122. Devis* ***S13113. Mentions obligatoires*** **S1312. les conditions internationales de vente (CIV) ou incoterms (FOB, CAF, DDP, EX WORK....)** ***S13121. Les caractéristiques générales*** *S131211. Définition* *1212. La répartition des frais entre le vendeur et l'acheteur* ***S13122. L'intérêt des conditions internationales de vente*** ***S13123. Les diverses conditions internationales de vente***	12h	**S13.1. - La proposition commerciale** **S1311. la notion de la proposition commerciale** [redacted] ***S13112. Composantes de la proposition commerciale*** *S131121. Offre commerciale* *S131122. Devis* ***S13113. Mentions obligatoires*** **S1312. les conditions internationales de vente (CIV) ou Incoterms (FOB, CAF, DDP, EX WORK)** ***S13121. Les caractéristiques générales*** [redacted] *1212. La répartition des frais entre le vendeur et l'acheteur* ***S13122. L'intérêt des conditions internationales de vente*** ***S13123. Les diverses conditions internationales de vente***

المملكة المغربية - وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
المركز الوطني للتقويم والإمتحانات والتوجيه

	S13.2. Les contrats commerciaux	**S13.2. - Les contrats commerciaux** **S1321. Le contrat de vente** ***S13211. Conditions de fonds*** ***S13212. Conditions de forme*** **S1322. Le contrat de franchise** ***S13221. Définition*** ***S13222. Les différentes formes de franchise*** *S132221. La franchise de production* *S132222. La franchise de service* *S132223. La franchise de distribution* ***S13223. Les obligations et avantages pour le franchiseur*** *S132231. Obligation* *S132232. Les avantages* ***S13224. Les obligations et les avantages pour les franchisés*** *S132241. Les obligations* *S132242. Les avantages* ***S13225. La fin du contrat de franchise***	**8 h**	[redacted] ***S13222. Les différentes formes de franchise*** *S132221. La franchise de production* *S132222. La franchise de service* *S132223. La franchise de distribution* ***S13223. Les obligations et avantages pour le franchiseur*** *S132231. Obligation* *S132232. Les avantages* ***S13224. Les obligations et les avantages pour les franchisés*** *S132241. Les obligations* *S132242. Les avantages* ***S13225. La fin du contrat de franchise***

	S13.3 : la gestion des règlements	**S13.3 – La gestion des règlements** **S1331. Le suivi des moyens de règlement** ***S13311. Choix du mode et des moyens de règlement*** ***S13312. Les outils de suivi des règlements (échéancier, balance âgée, lettrage des comptes).*** **S1332. L'organisation de la relance** ***S13321. Les objectifs de la relance client*** ***S13322. Les étapes de la relance*** *S133221. **La première relance téléphonique*** *S1332211. L'objet* *S1332212. La préparation* *S1332213. Les étapes de la première relance téléphonique* ***S133222. La première lettre de rappel*** *S1332221. Le contenu* *S1332222. La présentation type d'une première lettre de rappel* *S1332223. L'appel téléphonique suite à une lettre de rappel restée sans réponse* ***S133223. La seconde lettre de rappel*** *S1332231. Le contenu* *S1332232. La présentation type d'une seconde lettre de rappel* ***S133224. La mise en demeure*** *S1332241. Le contenu d'une mise en demeure* *S1332242. Un exemple de mise en demeure* ***S133225. L'injonction de payer*** *S1332251. Le tribunal compétent* *S1332252. Le contenu de la requête d'injonction de payer*	**12h**	**S13.3 – La gestion des règlements** **S1331. Le suivi des moyens de règlement** ***S13311. Choix du mode et des moyens de règlement*** ***S13312. Les outils de suivi des règlements (échéancier, balance âgée, lettrage des comptes).*** **S1332. L'organisation de la relance** ***S13321. Les objectifs de la relance client*** ***S13322. Les étapes de la relance*** *S133221. **La première relance téléphonique*** *S1332211. L'objet* *S1332212. La préparation* *S1332213. Les étapes de la première relance téléphonique* ***S133222. La première lettre de rappel*** *S1332221. Le contenu* *S1332222. La présentation type d'une première lettre de rappel* *S1332223. L'appel téléphonique suite à une lettre de rappel restée sans réponse* ***S133223. La seconde lettre de rappel*** *S1332231. Le contenu* *S1332232. La présentation type d'une seconde lettre de rappel* ***S133224. La mise en demeure*** *S1332241. Le contenu d'une mise en demeure* *S1332242. Un exemple de mise en demeure* ***S133225. L'injonction de payer*** *S1332251. Le tribunal compétent* *S1332252. Le contenu de la requête d'injonction de payer*

Activité 14 : Maintien et développement de la relation clientèle	**S14.1 Techniques de fidélisation**	**S14.11 - Techniques de fidélisation** **S14111. Notion et objectifs de la fidélisation** ***S141111. Définition*** ***S141112. Objectifs de la fidélisation*** **S14112. La fidélisation en pratique** ***S141121. Les techniques générales de fidélisation*** *S1411211. Les moyens de communication écrite* *S1411212. Le téléphone* *S1411213. Les visites clients* ***S141122. Les techniques spécifiques de fidélisation*** *S1411221. Cartes de fidélité* *S1411222. Clubs de clients* **S14113. Evaluation d'une opération de fidélisation de la clientèle** ***S141131. La rentabilité de l'opération (le retour sur investissement, life time value).*** ***S141132.Les indicateurs de suivi des programmes de fidélisation (CA, valeur client, taux de satisfaction, taux d'attrition, taux de rétention).***	**10h**	**S14.11 - Techniques de fidélisation** **S14111. Notion et objectifs de la fidélisation** ***S141111. Définition*** ***S141112. Objectifs de la fidélisation*** **S14112. La fidélisation en pratique** ***S141121. Les techniques générales de fidélisation*** *S1411211. Les moyens de communication écrite* *S1411212. Le téléphone* *S1411213. Les visites clients* ***S141122. Les techniques spécifiques de fidélisation*** *S1411221. Cartes de fidélité* *S1411222. Clubs de clients* **S14113. Evaluation d'une opération de fidélisation de la clientèle** ***S141131. La rentabilité de l'opération (le retour sur investissement, life time value).*** ***S141132. Les indicateurs de suivi des programmes de fidélisation (CA, valeur client, taux de satisfaction, taux d'attrition, taux de rétention).***
	S14.2 Les réclamations	**S14.21 - Les réclamations** **S14211. Recevoir la réclamation** **S142111. Enjeux de la prise en charge des réclamations** **S142112. Moyens de réception des réclamations** **S14212. Traiter les réclamations (méthode CERC)** ***S142121. Ecouter la réclamation du client*** ***S142122. Répondre à la réclamation*** ***S142123. Assurer le suivi du dossier client*** **S14213. Gérer les réclamations** ***S142131. L'analyse des réclamations*** ***S142132. Le rapport de suivi des réclamations***	**8 h**	**S14.21 - Les réclamations** **S14211. Recevoir la réclamation** **S142111. Enjeux de la prise en charge des réclamations** **S142112. Moyens de réception des réclamations** **S14212. Traiter les réclamations (méthode CERC)** ***S142121. Ecouter la réclamation du client*** ***S142122. Répondre à la réclamation*** ***S142123. Assurer le suivi du dossier client*** **S14213. Gérer les réclamations** ***S142131. L'analyse des réclamations*** ***S142132. Le rapport de suivi des réclamations***

Troisième module : La Gestion de la relation fournisseur (74 heures)				
Activité 15 : Recherche et choix des fournisseurs	**S15.1. Les achats**	**S15.1 : Les achats** **S1511. La fonction achats** ***S15111. Les enjeux de la fonction achats*** ***S15112. Les achats et approvisionnements*** *S151121. La fonction achat* *S151122. La fonction approvisionnement* ***S15113. l'acheteur : rôle et qualités*** *S151131. Négociateur* *S151132. Technicien* *S151133. Curieux* *S151134. Gestionnaire* ***S15114. La typologie des achats (Matrice des achats)*** **S1512. La gestion des achats** ***S15121. La prévision des achats*** *S151211. Objectif* *S151212. Méthodes (voir partie : prévisions de ventes)* *S151213. L'état prévisionnel des achats* ***S15122. Le budget des approvisionnements (achats)*** *S151221. L'objectif de budget* *S151222. La quantité à commander : méthode de Wilson* *S151223. L'établissement de budget* *S151224. Le contrôle de budget (les écarts éventuels)*	**14 h**	**S15.1 : Les achats** **S1511. La fonction achats** [redacted] ***S15114. La typologie des achats (Matrice des achats)*** **S1512. La gestion des achats** ***S15121. La prévision des achats*** *S151211. Objectif* *S151212. Méthodes (voir partie : prévisions de ventes)* *S151213. L'état prévisionnel des achats* ***S15122. Le budget des approvisionnements (achats)*** *S151221. L'objectif de budget* *S151222. La quantité à commander : méthode de Wilson* *S151223. L'établissement de budget* *S151224. Le contrôle de budget (les écarts éventuels)*
	S15.2. La sélection des fournisseurs	**S15.2. : La sélection des fournisseurs** **S1521. La procédure de référencement des fournisseurs** ***S15211. Définir les besoins*** *S152111. La demande d'achat* *S1521111. Contenu* *S1521112. Evaluation* *S152112. Le cahier des charges* ***S15212. rechercher les fournisseurs*** *S152121. Modalités de recherche d'informations sur les fournisseurs (veille et sourcing)* *S152122. Prospection des fournisseurs (appel d'offres)*		**S15.2. : La sélection des fournisseurs** **S1521. La procédure de référencement des fournisseurs** ***S15211. Définir les besoins*** *S152111. La demande d'achat* *S1521111. Contenu* *S1521112. Evaluation* *S152112. Le cahier des charges* ***S15212. rechercher les fournisseurs*** *S152121. Modalités de recherche d'informations sur les fournisseurs (veille et sourcing)* *S152122. Prospection des fournisseurs (appel d'offres)*

		S15213. définir les critères d'évaluation des fournisseurs ***S15214. sélectionner les fournisseurs (tableau de comparaison des offres, matrice multicritères)*** **S1522. L'e-procurement** ***S15221. Le principe*** *S152211. L'objectif* *S152212. La distinction entre e-procurement et e-sourcing* ***S15222. Les enjeux*** ***S15223. Les limites***	**18 h**	***S15213. définir les critères d'évaluation des fournisseurs*** ***S15214. sélectionner les fournisseurs (tableau de comparaison des offres, matrice multicritères)*** [redacted]
Activité 16 : Achat de biens et prestations de services	**S16.1. La négociation des achats**	**S16.1 : La négociation des achats** **S1611. la négociation achats** ***S16111. les objectifs de la négociation*** ***S16112. les termes de la négociation*** ***S16113. le plan de la négociation*** ***S16114. l'argumentaire d'achat*** ***S16115. le déroulement de l'entretien de négociation*** *S161151. la prise de contact* *S161152. la phase de négociation* *S161153. Le traitement des objections* *S161154. La conclusion* **S1612. les calculs commerciaux préalables à la négociation** ***S16121. le calcul de la marge commerciale*** ***S16122. le calcul du taux de marque, taux de marge, coefficient multiplicateur*** **S1613. le transport** ***S16131. les moyens de transport*** ***S16132. le contrat de transport** (la lettre de voiture)* ***S16133. les obligations du transporteur*** ***S16134. les obligations de l'expéditeur*** ***S16135. les obligations du destinataire***	**18 h**	**S16.1 : La négociation des achats** **S1611. la négociation achats** ***S16111. les objectifs de la négociation*** ***S16112. les termes de la négociation*** ***S16113. le plan de la négociation*** ***S16114. l'argumentaire d'achat*** ***S16115. le déroulement de l'entretien de négociation*** *S161151. la prise de contact* *S161152. la phase de négociation* *S161153. Le traitement des objections* *S161154. La conclusion* **S1612. les calculs commerciaux préalables à la négociation** ***S16121. le calcul de la marge commerciale*** ***S16122. le calcul du taux de marque, taux de marge, coefficient multiplicateur*** **S1613. le transport** ***S16131. les moyens de transport*** [redacted]

المملكة المغربية - وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
المركز الوطني للتقويم والإمتحانات والتوجيه

	S16.2. Le contrat d'achat	**S16.2. : Le contrat d'achat** **S1621. le contrat d'achat** ***S16211. principes*** ***S16212. les clauses du contrat d'achat*** *S162121. les parties et l'objet* *S162122. le respect de la qualité* *S162123. le paiement du prix* *S162124. les clauses de transport* *S162125. les clauses de garantie* *S162126. la clause résolutoire* ***S16213. les conditions générales d'achat*** *S162131. le principe* *S162132. les éléments constitutifs*	**4 h**	[redacted]
Activité 17 : Suivi des achats	**S17.1 Le suivi des achats et des Règlements**	**S17.1. : Le suivi des achats et des règlements** **S1711. contrôler les livraisons** ***S17111. Comparaison entre bon de commande et bon de réception*** ***S17112. Contrôle des factures (concordance avec le bon de commande et le bon de réception)*** *S171121. Les objectifs* *S171122. La méthode* **S1712. contacter un fournisseur pour une réclamation** ***S17121. les motifs des réclamations auprès des fournisseurs*** ***S17122. Les canaux des réclamations fournisseurs*** ***S17123. Exemple de courrier*** **S1713. contacter un fournisseur pour un report d'échéance** ***S17131. le choix d'un moyen de contact*** ***S17132. le contenu du message*** *S171321. les éléments indispensables* *S171322. Exemple de courrier* **S1714. établir un échéancier fournisseurs** ***S17141. principe*** ***S17142. Méthode***	**12 h**	**S17.1. : Le suivi des achats et des règlements** **S1711. contrôler les livraisons** ***S17111. Comparaison entre bon de commande et bon de réception*** ***S17112. Contrôle des factures (concordance avec le bon de commande et le bon de réception)*** *S171121. Les objectifs* *S171122. La méthode* **S1712. contacter un fournisseur pour une réclamation** ***S17121. les motifs des réclamations auprès des fournisseurs*** ***S17122. Les canaux des réclamations fournisseurs*** ***S17123. Exemple de courrier*** **S1713. contacter un fournisseur pour un report d'échéance** ***S17131. le choix d'un moyen de contact*** ***S17132. le contenu du message*** *S171321. les éléments indispensables* *S171322. Exemple de courrier* **S1714. établir un échéancier fournisseurs** ***S17141. principe*** ***S17142. Méthode***

Unité 2 : GESTION ADMINISTRATIVE ET DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES « GADRH »

I. Programme

Activité	Contenu de savoir	Eléments faisant l'objet d'évaluation dans l'examen de certification
ACTIVITE 2.1 : LA GESTION DE L'INFORMATION	**S21.1 L'assistant dans la PME** • **211. 1** Rôle de l'assistant **S21.2 Notions de base sur le système d'information** • **212. 1** Information, donnée, connaissance • **212. 2** Caractéristiques, qualités et fonctions de l'information • **212. 3** Collecte d'information • **212.4** Les sources d'information ▪ **2124. 1** Inventorier les sources d'information ▪ **2124. 2** Evaluer et sélectionner les sources ▪ **2124. 3** Accéder à l'information **S21.3 Le système d'information et sa représentation** • **213. 1** Notions de flux d'informations, de processus • **213. 2** Représentations du système d'information : diagramme de flux, schéma postes-documents **S21.4 Les supports de traitement de l'information** • **214. 1** Présentation et conception des supports classiques (Nature et typologie des documents) (les imprimés) **Remarques** : Seuls les imprimés de liaisons seront traités lors de l'élaboration des exercices et applications (conception de tout type d'imprimé de liaison). **S21.5 Les dossiers du personnel** • **215. 1** Constitution du dossier du personnel • **215. 2** Organismes sociaux (documents et communication relatifs à l'inspection de travail, la CNSS, la CIMR et la médecine du travail **S21.6 L'élaboration d'un plan de classement** • **216. 1** Ordres de classement • **216. 2** Organisation matérielle du classement **S21.7 La gestion de l'archivage des documents** • **217. 1** Types d'archives et nature des documents à archiver • **217. 2** Méthodologie d'organisation d'un archivage • **217. 3** Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès	**Le système d'information et sa représentation** • Notions de flux d'informations, de processus • Représentations du système d'information : diagramme de flux, schéma postes-documents **Les supports de traitement de l'information** • Présentation et conception des supports classiques (Nature et typologie des documents) (les imprimés) **Les dossiers du personnel** • Organismes sociaux (documents et communication relatifs à l'inspection de travail, la CNSS, la CIMR et la médecine du travail **L'élaboration d'un plan de classement** • Ordres de classement • Organisation matérielle du classement **La gestion de l'archivage des documents** • Types d'archives et nature des documents à archiver • Méthodologie d'organisation d'un archivage • Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès

	S21.8 Le droit en matière de conservation et d'archivage • **218. 1** Délais légaux de conservation des documents • **218. 2** Conditions de dématérialisation des documents ayant valeur probante	
ACTIVITE 2.2 : ORGANISATION ET AMELIORATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	**S22.1 La résolution de problèmes** • **221. 1** Identification des problèmes (remue-méninges) • **221. 2** Caractérisation et analyse du problème (questions clés, méthode UGIF ou CIFUG) • **221. 3** Recherche des causes de problèmes (diagramme d'Ishikawa, PARETO) • **221. 4** Recherche et comparaison des solutions (méthode multicritères, tableau avantages-inconvénients, matrice de compatibilité) • **221. 5** Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats (tableau de bord) **S22.2 L'organisation des activités administratives** • **222. 1** Analyse des activités (auto-analyse, auto-pointage) • **222. 2** Présentation et analyse de la répartition des tâches (TRT) • **222. 3** Analyse des flux d'information (diagramme de flux, schéma postes-documents) • **222. 4** Conduite du changement (proposition des moyens permettant d'améliorer le processus actuel : notes, mode opératoire, fiches d'instructions, fiche de procédure	**La résolution de problèmes** • Identification des problèmes (remue-méninges) • Caractérisation et analyse du problème (questions clés, méthode UGIF ou CIFUG) • Recherche des causes de problèmes (diagramme d'Ishikawa, PARETO) • Recherche et comparaison des solutions (méthode multicritères, tableau avantages-inconvénients, matrice de compatibilité) • Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats (tableau de bord) **L'organisation des activités administratives** • Analyse des activités (auto-analyse, auto-pointage) • Présentation et analyse de la répartition des tâches (TRT) • Analyse des flux d'information diagramme de flux, schéma postes-documents) • Conduite du changement (proposition des moyens permettant d'améliorer le processus actuel : notes, mode opératoire, fiches d'instructions, fiche de procédure

ACTIVITE 2.3 : ORGANISATION DES ACTIVITES	**S23.1 La gestion du temps** • **231. 1** Évaluation du temps : feuille de relevés, feuille d'auto-pointage • **231. 2** Détermination des priorités (méthode NERAC) • **231. 3** Contraintes liées au temps • **231. 4** Outils de gestion du temps (agendas, échéanciers, listes de contrôle, plannings) **S23.2 L'ordonnancement et la planification** • **232. 1** Planification des tâches • **232. 2** Ordonnancement des tâches : tableau des antériorités • **232. 3** Présentation des outils de planification (PERT, GANTT) • **232. 4** Elaboration du chemin critique • **232. 5** Calcul des marges **S23.3 Organisation des activités administratives** • **233. 1** Organisation de réunions, voyages (formulaires relatifs à l'organisation de tout type d'activités externes : voyage, réunions, salon • **233. 2** communication écrite ou orale avec les prestataires de services, coûts des prestations internes et externes) • **233. 3** Suivi des activités externes (évaluation d'une activité, préparation du dossier de fin de prestation)	**La gestion du temps** • Évaluation du temps : feuille de relevés, feuille d'auto-pointage • Détermination des priorités (méthode NERAC) • Contraintes liées au temps • Outils de gestion du temps (agendas, échéanciers, listes de contrôle, plannings) **L'ordonnancement et la planification** • Planification des tâches • Ordonnancement des tâches : tableau des antériorités • Présentation des outils de planification (PERT, GANTT) • Elaboration du chemin critique • Calcul des marges **Organisation des activités administratives** • Organisation de réunions, voyages (formulaires relatifs à l'organisation de tout type d'activités externes : voyage, réunions, salon • communication écrite ou orale avec les prestataires de services, coûts des prestations internes et externes) • Suivi des activités externes (évaluation d'une activité, préparation du dossier de fin de prestation)

ACTIVITE 2.4 **GESTION ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL**	**S24.1 Le recrutement** • **241.1** Elaboration des documents relatifs à l'identification des besoins (fiche de poste, profil de poste, fiche d'attribution et de fonction) • **241.2** Prospection interne et externe (annonce d'offre d'emploi) • **241.3** Présélection et sélection sur la base de : CV, lettre de motivation, convocation et lettre de refus. **S24.2 Les formalités d'embauche et de départ** • **242. 1** Formalités administratives liées au départ (les documents de départ : le certificat de travail, le reçu pour solde de tout compte) **S24.3 Les absences et les congés du personnel** • **243. 1** Des formulaires relatifs aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires • **243. 2** Communication écrite relative à la gestion des absences • **243. 3** Des plannings de présence et de congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur • **243. 4** Documents relatifs aux absences prévisibles et non prévisibles **S24.4 La formation** • **244. 1** Critères de choix des formations (établissement des priorités, suivi administratif, programmation d'une action de formation) • **244. 2** Calcul de coûts des actions de formation • **244. 3** Le plan de formation • **244. 4** Grille d'évaluation des formations **S24.5 L'identification des risques des postes de travail** • **245. 1** Ergonomie • **245. 2** Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise • **245. 3** Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation (communication et documents relatifs aux accidents de travail) • **245. 4** Grilles d'analyse des postes de travail • **245. 5** Habilitations, attestations professionnelles • **245. 6** Évaluation des risques • **245. 7** Formations à la sécurité au travail	**Le recrutement** • Elaboration des documents relatifs à l'identification des besoins (fiche de poste, profil de poste, fiche d'attribution et de fonction) • Prospection interne et externe (annonce d'offre d'emploi) • Présélection et sélection sur la base de : CV, lettre de motivation, convocation et lettre de refus. **Les formalités d'embauche et de départ** • Formalités administratives liées au départ (les documents de départ : le certificat de travail, le reçu pour solde de tout compte) **Les absences et les congés du personnel** • Des formulaires relatifs aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires • Communication écrite relative à la gestion des absences • Des plannings de présence et de congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur • Documents relatifs aux absences prévisibles et non prévisibles **La formation** • Critères de choix des formations (établissement des priorités, suivi administratif, programmation d'une action de formation) • Calcul de coûts des actions de formation • Le plan de formation • Grille d'évaluation des formations **L'identification des risques des postes de travail** • Ergonomie • Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise • Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation (communication et documents relatifs aux accidents de travail) • Grilles d'analyse des postes de travail • Habilitations, attestations professionnelles • Évaluation des risques • Formations à la sécurité au travail

Unité 3 : COMMUNICATION GLOBALE « CG »

I. Programme

Activité	Contenu de savoir	Eléments faisant l'objet d'évaluation dans l'examen de certification
ACTIVITE 3.1 : LA COMMUNICATION INTERNE	**S31.1 Le management de la communication globale** • **311. 1** Communication globale • **311. 2** Formes de communication • **311. 3** Communication interculturelle • **311. 4** Technologies de la communication **S31.2 La production d'écrits à caractère professionnel** • **312. 1** Enjeux spécifiques de la communication écrite • **312. 2** Objectifs et caractéristiques des écrits professionnels • **312. 3** Structuration des écrits professionnels • **312. 4** Forme des écrits professionnels • **312. 5** Techniques rédactionnelles (registre de langage, ton) • **312. 6** Type d'arguments et procédé d'argumentation • **312. 7** Usages en matière d'écrits professionnels • **312. 8** Règles spécifiques à l'écrit électronique (courriel) • **312. 9** Rédaction des écrits (notes d'information, notes de service, notes d'instructions, notes de synthèse, compte rendu de réunion, compte rendu d'événement, rapport d'analyse, rapport d'activité, rapport de stage) **S31.3 La communication interpersonnelle** • **313. 1** Composantes de la communication interpersonnelle • **313. 2** Construction du sens • **313. 3** La communication orale professionnelle • **313. 4** Les techniques de la communication orale professionnelle (écoute active, le questionnement, la reformulation, argumentation) • **313. 5** Comportement relationnel **S31.4 L'entretien** • **314. 1** Les différents types d'entretien (entretien d'embauche, de négociation et d'évaluation)	[redacted] • Règles spécifiques à l'écrit électronique (courriel) • Rédaction des écrits (notes d'information, notes de service, notes d'instructions, notes de synthèse, compte rendu de réunion, compte rendu d'événement, rapport d'analyse, rapport d'activité, rapport de stage) [redacted] **L'entretien** • Les différents types d'entretien (entretien d'embauche, de négociation et d'évaluation)

	S31.5 La communication dans les groupes • **315. 1** Définition et typologie des groupes • **315. 2** Fonctions des membres du groupe et leadership • **315. 3** Modes de collaboration et de décision dans le groupe, dynamique de groupe • **315. 4** Prise de parole devant un groupe • **315. 5** Réunions de groupe (préparation et animation)	[redacted] Réunions de groupe (préparation et animation)
ACTIVITE 3.2 : LA COMMUNICATION EXTERNE , CONTRIBUTION A LA VALORISATION DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE	**S32.1 La production d'écrits à caractère professionnel** • **321. 1** Enjeux spécifiques de la communication commerciale • **321. 2** Objectifs et caractéristiques des écrits commerciaux • **321. 3** Structuration des écrits commerciaux • **321. 4** Forme des écrits professionnels (normalisation du courrier commercial) • **321. 5** Typologie des écrits commerciaux (demandes d'information et réponses, commande et réponse : bon et bulletin de commande, livraison : bon de livraison, bon de réception, facture, réclamations et réponses : (livraison non conforme (quantité et qualité), retard de livraison et erreur de facturation)) **S32.2 Le vecteur de la communication externe : l'image de l'entreprise** • **322. 1** Outils pour promouvoir l'image de l'entreprise (cahier des charges, plan média, supports et messages publicitaires, les outils de suivi de déroulement d'une campagne) **S32.3 L'accueil en face à face et au téléphone** • **323. 1** Techniques de conduite d'accueil en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction (élaboration de scénarios d'accueil téléphonique et de face à face) • **323. 2** Techniques de filtrage (scénarios et jeux de rôle) • **323. 3** Aménagement de l'espace d'accueil	[redacted] • Typologie des écrits commerciaux (demandes d'information et réponses, commande et réponse : bon et bulletin de commande, livraison : bon de livraison, bon de réception, facture, réclamations et réponses : (livraison non conforme (quantité et qualité), retard de livraison et erreur de facturation)) • Outils pour promouvoir l'image de l'entreprise (cahier des charges, plan média, supports et messages publicitaires, les outils de suivi de déroulement d'une campagne) **L'accueil en face à face et au téléphone** • Techniques de conduite d'accueil en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction (élaboration de scénarios d'accueil téléphonique et de face à face) • Techniques de filtrage (scénarios et jeux de rôle) • Aménagement de l'espace d'accueil

المملكة المغربية - وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
المركز الوطني للتقويم والإمتحانات والتوجيه

	S32.4 La communication institutionnelle • **324. 1** Définition, objectifs et composantes de la communication institutionnelle • **324. 2** Modalités de la communication institutionnelle (dossier de partenariat, dossier de presse) • **324. 3** Préparation de dossier de presse, dossier de partenariat • **324. 4** Communiqué oral et écrit	• Modalités de la communication institutionnelle (dossier de partenariat, dossier de presse) • Préparation de dossier de presse, dossier de partenariat • communiqué oral et écrit

II – TABLEAU DE SPECIFICATION DES CONTENUS (Pour les deux années du BTS Gestion PME)

Parties du programme faisant objet de l'évaluation en examen de certification	Masse horaire		Barème approximatif
	En Heures	En %	
ACTIVITE 3.1 : Communication interne : contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation	60	54	10
ACTIVITE 3.2 : Communication externe : contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise	50	46	10
TOTAL	110	100	20

U4 : Gestion comptable et financière « GCF »

I. Programme

Activités	Savoirs	Contenu du savoir	M.H	Eléments faisant l'objet d'évaluation dans l'examen de certification
A4.0 : Organisation comptable	S4.0.1 Introduction générale	S 4.0.1.1 Définition de la comptabilité Les objectifs et rôles de la comptabilité -La comptabilité source d'information dans l'entreprise -La comptabilité source d'information pour les tiers S 4.0.1.2 Le Droit comptable et les sources du droit comptable : Le Code Général de la Normalisation Comptable CGNC et la loi sur les obligations du commerçant Les institutions de la comptabilité : Conseil National de la Comptabilité CNC et l'Ordre des Experts comptables OEC S 4.0..1.3 Les principes comptables fondamentaux et l'image fidèle S 4.0.1.4 Les éléments de preuve en comptabilité (pièces justificatives, livres comptables).	4 h	S 4.0.1.1 Définition de la comptabilité Les objectifs et rôles de la comptabilité -La comptabilité source d'information dans l'entreprise -La comptabilité source d'information pour les tiers S 4.0.1.2 Le Droit comptable et les sources du droit comptable : Le Code Général de la Normalisation Comptable CGNC et la loi sur les obligations du commerçant Les institutions de la comptabilité : Conseil National de la Comptabilité CNC et l'Ordre des Experts comptables OEC S 4.0..1.3 Les principes comptables fondamentaux et l'image fidèle S 4.0.1.4 Les éléments de preuve en comptabilité (pièces justificatives, livres comptables).
	S 4.0.2 L'Organisation comptable	S 4.0.2.1 La notion des flux – types de flux : matériel, services et monétaires S 4.0.2.2 Notion Emploi et ressource S 4.0.2.3 Le compte : définition présentation (séparée, mariée et schématique) calcul du solde S 4.0.2.4 Le fonctionnement des comptes Règle de la partie double S 4.0.2.5 Le plan comptable général des entreprises (PCGE) : Définition, utilité et codification. S 4.0.2.6 Le journal – définition règles et présentation S 4.0.2.7 Le bilan : définition patrimoine actif passif calcul du résultat S 4.0.2.8 Le grand livre et la balance S 4.0.2.9 Le Compte de produit et de Charge CPC Niveaux exploitation financier et non courant Calcul du résultat d'exploitation, financier, courant, non courant, avant impôt et résultat net	24 h	S 4.0.2.1 La notion des flux – types de flux : matériel, services et monétaires S 4.0.2.2 Notion Emploi et ressource S 4.0.2.3 Le compte : définition présentation (séparée, mariée et schématique) calcul du solde S 4.0.2.4 Le fonctionnement des comptes Règle de la partie double S 4.0.2.5 Le plan comptable général des entreprises (PCGE) : Définition, utilité et codification. S 4.0.2.6 Le journal – définition règles et présentation S 4.0.2.7 Le bilan : définition patrimoine actif passif calcul du résultat S 4.0.2.8 Le grand livre et la balance S 4.0.2.9 Le Compte de produit et de Charge CPC Niveaux exploitation financier et non courant Calcul du résultat d'exploitation, financier, courant, non courant, avant impôt et résultat net

		S 4.0.2.10 Le système classique S 4.0.2.11 Le système centralisateur S 4.0.2.12 La rectification des erreurs au journal (La contre passation totale et partielle)		S 4.0.2.10 Le système classique S 4.0.2.11 Le système centralisateur S 4.0.2.12 La rectification des erreurs au journal (La contre passation totale et partielle)
Activité 4.1 : Le traitement comptable des opérations courantes	**S 4.1.1 : la facturation**	**S 4.1.1.1 La facture Doit** S 4.1.1.1.1 Notion et présentation (document réel) S 4.1.1.1.2 Réductions (commerciales et financières) S 4.1.1.1.3 Notions de TVA : Enregistrement comptable de la TVA facturée et de la TVA récupérable S 4.1.1.1.4 Transport : ➢ Présentation du transport ; ➢ Cas du transport non déboursé (à la charge du fournisseur) ; cas du transport déboursé et cas du transport forfaitaire S 4.1.1.1.5 Emballages : ➢ Définition du matériel emballage ➢ Comptabilisation du matériel d'emballage ➢ Définition et typologie des emballages commerciaux : emballage récupérable identifiables, emballage récupérable non identifiable, emballage perdu et emballage mixte ➢ Achats des emballages commerciaux ➢ La consignation de l'emballage commercial ➢ La restitution de l'emballage commercial Cas 1 : en bon état (au prix de consignation) Cas 2 : en mauvais état (à un prix inférieur au prix de consignation) ➢ La non restitution de l'emballage commercial **S 4.1.1.2 La facture Avoir** S **4.1.1.2.1** Cas de retour de marchandises S **4.1.1.2.2** Réductions hors facture doit	**18 h**	**S 4.1.1.1 La facture Doit** S 4.1.1.1.1 Notion et présentation (document réel) S 4.1.1.1.2 Réductions (commerciales et financières) S 4.1.1.1.3 Notions de TVA : Enregistrement comptable de la TVA facturée et de la TVA récupérable S 4.1.1.1.4 Transport : ➢ Présentation du transport ; ➢ Cas du transport non déboursé (à la charge du fournisseur) ; cas du transport déboursé et cas du transport forfaitaire S 4.1.1.1.5 Emballages : ➢ Définition de matériel emballage ➢ Comptabilisation du matériel d'emballage ➢ Définition et typologie des emballages commerciaux : emballage récupérable identifiables, emballage récupérable non identifiable, emballage perdu et emballage mixte ➢ Achats des emballages commerciaux ➢ La consignation de l'emballage commercial ➢ La restitution de l'emballage commercial Cas 1 : en bon état (au prix de consignation) Cas 2 : en mauvais état (à un prix inférieur au prix de consignation) ➢ La non restitution de l'emballage commercial **S 4.1.1.2 La facture Avoir** S **4.1.1.2.1** Cas de retour de marchandises S **4.1.1.2.2** Réductions hors facture doit

	S 4.1.2 les moyens de règlement	**S 2.2.1 Le paiement au comptant** : Par chèque et Caisse Présentation avec document réel **S 4.1.2.1** Les effets de commerce – Définition présentation types : Lettre de change et Billet à Ordre Présentation avec document réel **S 4.1.2.2** La création des effets de com3merce **S 4.1.2.3** La circulation des effets de commerce Endossement, Escompte et encaissement des effets	**8 h**	S 2.2.1 Le paiement au comptant : Par chèque et Caisse Présentation avec document réel **S 4.1.2.1** Les effets de commerce – Définition présentation types : Lettre de change et Billet à Ordre Présentation avec document réel **S 4.1.2.2** La création des effets de commerce **S 4.1.2.3** La circulation des effets de commerce Endossement, Escompte et encaissement des effets
	S 4.1.3 L'état de rapprochement bancaire	**S 4.1.3.1** Définition, présentation et règle de réciprocité dans le compte banque de l'entreprise et le compte de l'entreprise chez la banque **S 4.1.3.2** Traitement des erreurs possibles : montant oublié, double comptabilisation, montant erroné et montant débité au lieu d'être crédité **S 4.1.3.3** Comptabilisation	**6 h**	S 4.1.3.1 Définition, présentation et règle de réciprocité dans le compte banque de l'entreprise et le compte de l'entreprise chez la banque S 4.1.3.1 Traitement des erreurs possibles : montant oublié, double comptabilisation, montant erroné et montant débité au lieu d'être crédité S 4.1.3.1 Comptabilisation
	S 4.1.4 comptabilisation des salaires	S 4.1.4.1 détermination du salaire brut global SBG : Salaire de base, heures supplémentaires, la prime d'ancienneté et autres primes, les indemnités et les avantages. Base de calcul de la prime d'ancienneté : salaire de base + heures supplémentaires S 4.1.4.2 Les retenues sur salaire: - Les retenues sur salaires à caractère personnel : avances, acomptes, opposition et cession sur salaire - Les retenues sur salaires à caractère social : CNSS (Prestations sociales et AMO) caisse de retraite, assurance et mutuelle - Les retenus à caractère fiscal : L'impôt sur le revenu salarial définition et mode de calcul : passage du Salaire brut global vers le salaire Brut imposable (SBI) Éléments exonérés : se limiter aux charges payées par le salarié a la place de l'employeur et justifiés : indemnités justifiées) Passage du salaire brut imposable vers le salaire Net imposable Calcul de l'impôt sur le revenu brut et d'impôt sur le revenu Net		S 4.1.4.1 détermination du salaire brut global SBG : Salaire de base, heures supplémentaires, la prime d'ancienneté et autres primes, les indemnités et les avantages. Base de calcul de la prime d'ancienneté : salaire de base + heures supplémentaires S 4.1.4.2 Les retenues sur salaire: - Les retenues sur salaires à caractère personnel : avances, acomptes, opposition et cession sur salaire - Les retenues sur salaires à caractère social : CNSS (Prestations sociales et AMO) caisse de retraite, assurance et mutuelle - Les retenus à caractère fiscal : L'impôt sur le revenu salarial définition et mode de calcul : passage du Salaire brut global vers le salaire Brut imposable (SBI) Éléments exonérés : se limiter aux charges payées par le salarié a la place de l'employeur et justifiés : indemnités justifiées) Passage du salaire brut imposable vers le salaire Net imposable Calcul de l'impôt sur le revenu brut et d'impôt sur le revenu Net

		S 4.1.4.3 Calcul des charges patronales S 4.1.4.4 L'établissement du bulletin de salaire et de livre de paie Confection d'une déclaration réelle de l'IR salarial S 4.1.4.5 Comptabilisation des salaires : Constatation des charges salariales et sociales ; Comptabilisation des charges patronales ; comptabilisation des paiements liés au salaire aux cotisations sociales et à l'impôt.	12 h	S 4.1.4.3 Calcul des charges patronales S 4.1.4.4 L'établissement du bulletin de salaire et de livre de paie Confection d'une déclaration réelle de l'IR salarial S 4.1.4.5 Comptabilisation des salaires : Constatation des charges salariales et sociales ; Comptabilisation des charges patronales ; comptabilisation des paiements liés au salaire aux cotisations sociales et à l'impôt.
Activité 4.2 : L'acquisition et la gestion des immobilisations et les travaux de fin d'exercice	**S 4.2.1 L'acquisition des immobilisations et des titres**	**S 4.2.1.1** Définition d'un actif **S 4.2.1.2** Évaluation et acquisition des immobilisations, Comptabilisation de l'acquisition des immobilisations : Immobilisations en non-valeur, Immobilisations incorporelles et immobilisations corporelles **S 4.2.1.3** L'acquisition et l'évaluation des titres (immobilisations financières et TVP) **L'étude de l'acquisition doit se limiter à l'acquisition des immobilisations à titre onéreux (coût d'acquisition) immobilisations produites par l'entreprise elle-même (coût de production) et immobilisations reçues à titre gratuit.**	4 h	S 4.2.1.1 Définition d'un actif S 4.2.1.2 Évaluation et acquisition des immobilisations, Comptabilisation de l'acquisition des immobilisations : Immobilisations en non-valeur, Immobilisation incorporelles et immobilisations corporelle S 4.2.1.3 L'acquisition et l'évaluation des titres (immobilisations financières et TVP)
	S4.2.2 Amortissement	**S 4.2.2.1** Définition de l'amortissement : Terminologie : valeur d'entrée, durée de vie, annuité d'amortissement, Cumul d'amortissement et Valeur nette d'amortissement **S 4.2.2.2** Immobilisations amortissables et non amortissables Les taux usuels d'amortissement Balance avant inventaire et balance après inventaire **S 4.2.2.3** L'amortissement constant :		S 4.2.2.1 Définition de l'amortissement : Terminologie : valeur d'entrée, durée de vie, annuité d'amortissement, Cumul d'amortissement et Valeur nette d'amortissement S 4.2.2.2 Immobilisations amortissables et non amortissables Les taux usuels d'amortissement Balance avant inventaire et balance après inventaire S 4.2.2.3 L'amortissement constant

Le tableau d'amortissement

Modèle de plan d'amortissement selon le mode constant

Période	Valeur d'entrée	Annuité	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissement

S 4.2.2.4 Amortissement dégressif

Modèle de plan d'amortissement selon le mode dégressif

Période	V.N.A en début de période	Taux retenu	Annuité	Amortissements cumulés	V.N.A en fin de période	Taux dégressif	Taux constant

S 4.2.2.5 Comptabilisation de l'amortissement des immobilisations amorties selon le modèle linéaire et dégressif (ne pas traiter l'amortissement dérogatoire)

S 4.2.2.6 La cession des immobilisations – exclusivement corporelles

Cas d'immobilisation totalement amortie

Cas d'immobilisation non amortie

Ne pas traiter la régularisation de la TVA en cas de cession d'immobilisation

12 h

Le tableau d'amortissement

Modèle de plan d'amortissement selon le mode constant

Période	Valeur d'entrée	Annuité	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissement

S 4.2.2.4 Amortissement dégressif

Modèle de plan d'amortissement selon le mode dégressif

Période	V.N.A en début de période	Taux retenu	Annuité	Amortissements cumulés	V.N.A en fin de période	Taux dégressif	Taux constant

S 4.2.2.5 Comptabilisation de l'amortissement des immobilisations amorties selon le modèle linéaire et dégressif (ne pas traiter l'amortissement dérogatoire)

S 4.2.2.6 La cession des immobilisations – exclusivement corporelles

Cas d'immobilisation totalement amortie

Cas d'immobilisation non amortie

	S 4.2.3 Provisions	**S 4.2.3.1** Définition et rôles (principe de prudence) **S 4.2.3.2** Provisions pour dépréciation de l'actif : • Provisions de l'actif immobilisé : création et ajustement de la provision Cession des immobilisations financières • Provisions de l'actif circulant : - Stock : création et annulation de la provision – constatation et annulation de la provision sur le stock initial et final - créances clients : reclassement des clients, création et ajustement de la provision et constatation des pertes sur les créances insolvables - Titres et valeurs de placement : création et ajustement des provisions La cession des TVP **S 4.2.3.3** Provisions pour risques et charges : Définition et Comptabilisation **NB : Ne pas traiter le cas des écarts de conversion**	**16 h**	S 4.2.3.1 Définition et rôles (principe de prudence) S 4.2.3.2 Provisions pour dépréciation de l'actif : • Provisions de l'actif immobilisé : création et ajustement de la provision Cession des immobilisations financières • Provisions de l'actif circulant : - Stock : création et annulation de la provision – constatation et annulation de la provision sur le stock initial et final - créances clients : reclassement des clients, création et ajustement de la provision et constatation des pertes sur les créances insolvables - Titres et valeurs de placement : création et ajustement des provisions La cession des TVP S 4.2.3.3 Provisions pour risques et charges : Définition et Comptabilisation
	S 4.2.4 La régularisation des charges et des produits	S 4.2.4.1 Définition et principes (principe de spécialisation des exercices) S 4.2.4.2 La régularisation des charges Charges constatées d'avance et charges à payer : Définition et comptabilisation S 4.2.4.3 La régularisation des produits Produits constatés d'avance et produits à recevoir : Définition et comptabilisation	**6 h**	S 4.2.4.1 Définition et principes (principe de spécialisation des exercices) S 4.2.4.2 La régularisation des charges Charges constatées d'avance et charges à payer : Définition et comptabilisation S 4.2.4.3 La régularisation des produits Produits constatés d'avance et produits à recevoir : Définition et comptabilisation
	S 4.2.5 synthèse des travaux d'inventaire	S 4.2.5 Cas de synthèse des travaux d'inventaire (écritures d'inventaire et élaboration du bilan et CPC après inventaire)	**6 h**	S 4.2.5 Cas de synthèse des travaux d'inventaire (écritures d'inventaire et élaboration du bilan et CPC après inventaire)

Activité 4.3 : Traitement des opérations fiscales	**S 4.3.1 La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)**	**S 4.3.1.1** Champs d'application Régime de débit et d'encaissement Déclaration mensuelle et trimestrielle **S 4.3.1.2** Liquidation de la TVA (utilisation du formulaire réel) Calcul du prorata **S 4.3.1.3** Aspect comptable de la déclaration de la TVA **NB : Ne pas traiter la régularisation du prorata et la régularisation de cession des immobilisations**	**8 h**	S 4.3.1.1 Champs d'application Régime de débit et d'encaissement Déclaration mensuelle et trimestrielle S 4.3.1.2 Liquidation de la TVA (utilisation du formulaire réel) Calcul du prorata S 4.3.1.3 Aspect comptable de la déclaration de la TVA
	S 4.3.2 L'impôt sur les sociétés (IS)	**S 4.3.2.1** Champ d'application, règles d'assiette, de liquidation et de recouvrement **S 4.3.2.2** Déclaration du résultat fiscal - Calcul et régularisation de l'impôt - Établissement de la déclaration de l'IS **S 4.3.2.3** Comptabilisation de l'impôt sur les sociétés, des acomptes et de la régularisation des acomptes	**10 h**	S 4.3.2.1 Champ d'application, règles d'assiette, de liquidation et de recouvrement S 4.3.2.2 Déclaration du résultat fiscal - Calcul et régularisation de l'impôt - Établissement de la déclaration de l'IS S 4.3.2.3 Comptabilisation de l'impôt sur les sociétés, des acomptes et de la régularisation des acomptes
	S 4.3.3 L'impôt sur le revenu professionnel (IR)	**S 4.3.3.1** Champ d'application, **S 4.3.3.2** Régime d'imposition et recouvrement : régime du résultat net réel **S 4.3.3.3** L'imposition de l'entreprise individuelle : règles d'assiette, calcul de liquidation, **S 4.3.3.4** Établissement de la déclaration des revenus professionnels.	**4 h**	

Activité 4.4 : Participation au contrôle de gestion	**S 4.4.1 Les coûts et les résultats**	**S 4.4.1.1** Définition et objectifs de la comptabilité de gestion. **S 4.4.1.2** Charges incorporées aux calculs des coûts : Les charges incorporables, les charges non incorporables et les charges supplétives. Charges opérationnelles et charges de structure. **S 4.4.1.3** Coûts complets (Modèle des centres d'analyse) calcul du coût d'achat, de production et coût de revient Calcul du résultat analytique d'exploitation Le tableau de répartition des charges : La répartition primaire et secondaire. Le calcul du coût des produits, des services et des activités **N.B. : La méthode ABC est exclue** Utilisation des méthodes d'évaluation de stock CMUP global, CMUP après chaque entrée et FIFO (ou PEPS) présentation des fiches de stock.	**20 h**	S 4.4.1.1 Définition et objectifs de la comptabilité de gestion. S 4.4.1.2 Charges incorporées aux calculs des coûts : Les charges incorporables, les charges non incorporables et les charges supplétives. Charges opérationnelles et charges de structure. S 4.4.1.3 Coûts complets (Modèle des centres d'analyse) calcul du coût d'achat, de production et coût de revient Calcul du résultat analytique d'exploitation Un tableau de répartition des charges : La répartition primaire et secondaire. Le calcul du coût des produits, des services et des activités **N.B. : La méthode ABC est exclue** Utilisation des méthodes d'évaluation de stock CMUP global, CMUP après chaque entrée et FIFO (ou PEPS) présentation des fiches de stock.
	S 4.4.2 Coûts partiels	**S 4.4.2.1** Le coût variable Présentation de la méthode et calcul d'un coût variable **S 4.4.2.2** Le coût spécifique (coût variable évolué) Présentation de la méthode et calcul d'un coût spécifique	**8 h**	S 4.4.2.1 Le coût variable Présentation de la méthode et calcul d'un coût variable S 4.4.2.2 Le coût spécifique (coût variable évolué) Présentation de la méthode et calcul d'un coût spécifique
	S 4.4.3 L'analyse de l'exploitation	**S 4.4.3.1** Le Seuil de rentabilité : Calcul du seuil de rentabilité et présentations graphiques **S 4.4.3.2** Détermination du point mort (la date de réalisation) NB : - CA = CV + CF - M/CV = CF - Résultat = 0 **S 4.4.3.3** Levier opérationnel, marge de sécurité et Indice de sécurité IS = (MS / CA)*100	**8 h**	S 4.4.3.1 Le Seuil de rentabilité : Calcul du seuil de rentabilité et présentations graphiques S 4.4.3.2 Détermination du point mort (la date de réalisation) NB : - CA = CV + CF - M/CV = CF - Résultat = 0 S 4.4.3.3 Levier opérationnel, marge de sécurité et Indice de sécurité IS = (MS / CA)*100

Activité 4.5 : Participation à la gestion des ressources financières	**S 4.5.1 Analyse fonctionnelle du compte de produits et charges**	**S 4.5.1.1** L'État de solde de gestion Tableau de formation de résultat – Commentaires des différents soldes. **S 4.5.1.2** Capacité d'autofinancement la méthode additive et soustractive **S 4.5.1.3** Les ratios de l'ESG • Ratios de répartition de la valeur ajoutée : - Personnel : (charges de personnel/VA)*100 - Etat (Impôts et taxes+ impôts sur bénéfices/VA)*100 - Préteurs : (Charges d'intérêts/VA)*100 - Entreprise : (Autofinancement/VA)*100 - Associés : (Dividendes/VA)*100 • Ratio d'intégration (VA/Production)*100 • Ratios de profitabilité - (EBE/CA)*100 - (Résultat Net/CA)*100 Analyse et commentaire des ratios et des résultats Commentaire global **Les retraitements du CPC sont exclus**	**12 h**	S 4.5.1.1 L'État de solde de gestion Tableau de formation de résultat – Commentaires des différents soldes. S 4.5.1.2 Capacité d'autofinancement la méthode additive et soustractive S 4.5.1.3 Les ratios de l'ESG • Ratios de répartition de la valeur ajoutée : - Personnel : (charges de personnel/VA)*100 - Etat (Impôts et taxes+ impôts sur bénéfices/VA)*100 - Préteurs : (Charges d'intérêts/VA)*100 - Entreprise : (Autofinancement/VA)*100 - Associés : (Dividendes/VA)*100 • Ratio d'intégration (VA/Production)*100 • Ratios de profitabilité - (EBE/CA)*100 - (Résultat Net/CA)*100 Analyse et commentaire des ratios et des résultats Commentaire global
	S 4.5.2 Analyse fonctionnelle du bilan	**S 4.5.2.1** Élaboration du bilan fonctionnel les traitements et reclassement utilisés : Évaluation de l'actif en valeurs brutes, intégration des amortissements et provisions en ressources stables, Traitement des immobilisations en non-valeur, immobilisation en crédit-bail et la distinction entre ce qui est d'exploitation et ce qui est hors exploitation **S 4.5.2.2** Calcul du Fond de roulement Net Global FRNG du Besoin de fond de roulement d'exploitation ; du besoin de fond de roulement hors d'exploitation et calcul de la trésorerie nette par les deux méthodes : TN = TA – TP TN = FRNG – BFRG **S 4.5.2.3** Calcul et commentaire des ratios du bilan fonctionnel - ratio de couverture des emplois stables : Ressources Stables /Emplois Stables		S 4.5.2.1 Élaboration du bilan fonctionnel les traitements et reclassement utilisés : Évaluation de l'actif en valeurs brutes, intégration des amortissements et provisions en ressources stables, Traitement des immobilisations en non-valeur, immobilisation en crédit-bail et la distinction entre ce qui est d'exploitation et ce qui est hors exploitation S 4.5.2.2 Calcul du Fond de roulement Net Global FRNG du Besoin de fond de roulement d'exploitation ; du besoin de fond de roulement hors d'exploitation et calcul de la trésorerie nette par les deux méthodes : TN = TA – TP TN = FRNG – BFRG S 4.5.2.3 Calcul et commentaire des ratios du bilan fonctionnel - ratio de couverture des emplois stables : Ressources Stables /Emplois Stables

		- ratio du taux d'endettement : Dettes financières/Ressources Stables - ratio de la capacité de remboursement : Dettes financières/ CAF - ratios de rotation (stock, client et fournisseur) * stock (stock moyen/Cout d'achat ou coût de production)*360 * clients : (client et CR-avances et acomptes reçues/CA TTC) * 360 * Fournisseurs : (Fournisseurs-avances et acomptes versés/coût d'achat TTC)*360 Commentaire global	**12 h**	- ratio du taux d'endettement : Dettes financières/Ressources Stables - ratio de la capacité de remboursement : Dettes financières/ CAF - ratios de rotation (stock, client et fournisseur) * stock (stock moyen/Cout d'achat ou coût de production)*360 * clients : (client et CR-avances et acomptes reçues/CA TTC) * 360 * Fournisseurs : (Fournisseurs-avances et acomptes versés/coût d'achat TTC)*360 Commentaire global

المركز الوطني للتقويم والإمتحانات والتوجيه