



VÉRONIQUE CRISTON

GESTION ADMINISTRATIVE : FINI LA CORVÉE !

**LE GUIDE PRATIQUE DES DIRIGEANTS
QUI VEULENT GAGNER DU TEMPS**



DUNOD

La collection « Entrepreneurs », truffée de conseils pratiques, d'avis d'experts et de témoignages, vous apporte des solutions concrètes pour bâtir durablement votre réussite.

Édition : Innocentia Agbe et Margaux Lidon

Fabrication : Maud Gilles

Mise en page : PCA

Direction artistique et couverture : Studio Dunod

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2022

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN : 978-2-10-084298-8

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

PRÉFACE	5
INTRODUCTION	9
Mais quelle est la définition de la gestion administrative ?	10
1 TROUVONS ENSEMBLE LE MEILLEUR MOMENT POUR PLANIFIER VOTRE TRAVAIL ADMINISTRATIF	15
Du matin ou du soir ?	16
Quel style de chef d'entreprise êtes-vous ?	20
Quels avantages ?	22
Avec quels outils ?	24
Le CRM, l'outil de base quel que soit votre métier	26
Alors comment s'organiser ?	27
Êtes-vous vraiment prêt à commencer ?	30
2 LES TÂCHES À RÉALISER TOUS LES JOURS	33
La rédaction des devis	34
Le classement des devis	38
La relance du devis	39
La rédaction et l'émission des factures	42
La spécificité Chorus Pro	44
Le classement des factures	46
Gagnez du temps au quotidien	47
L'organisation de réunions	59
3 LES TÂCHES À RÉALISER CHAQUE SEMAINE	67
Le pointage des comptes – Lundi	68
La relance des factures impayées – Mardi	70

La gestion et le paiement des factures fournisseurs – Mercredi	77
La gestion des achats et le suivi des stocks – Jeudi	79
La gestion des notes de frais – Vendredi	80
Le tableau de pilotage – Vendredi	83

4 LES DOCUMENTS 87

L'identité de l'entreprise – Social	88
Les documents fiscaux	90
Les assurances	91
Le dossier « gestion du personnel »	96
La RGPD	103
Règles de conservation des documents	105
Déléguer... ou pas ?	108

5 ANNEXES 111

Annexe 1 – 4 logiciels CRM gratuits	112
Annexe 2 – Liste des mentions obligatoires à faire figurer sur un devis et obligations sectorielles	116
Annexe 3 – Les obligations du contrat de prestation de services	120
Annexe 4 : Exemple de conditions générales de vente – CGV	124
Annexe 5 : Les éléments obligatoires à intégrer dans une facture	128
Annexe 6 – Exemple d'un extrait INPI	131
Annexe 7 – Exemple d'attestation de régularité fiscale	135
Annexe 8 – Guide d'écriture d'un mail ou d'un courrier	136
Annexe 9 – La gestion des appels d'offres publics	147
Annexe 10 – Pour résumer et compléter, votre classement hebdomadaire	151

FAITES LE BILAN 157

POUR CONCLURE 159

REMERCIEMENTS 160

Préface

Quand j'entends les mots « gestion administrative », je sors mon revolver ! C'est sans doute ce que diraient la plupart des entrepreneurs, s'ils l'osaient. Depuis des années, à la tête de BNI puis d'ActionCOACH, j'aide des dirigeants à développer leurs sociétés. Quand je leur demande le top 3 de leurs centres d'intérêt dans les affaires, les réponses qu'ils me donnent sont : améliorer leurs services et produits ; développer leur clientèle ; accroître leurs résultats. Et pour les deux actions qui les motivent le moins : la gestion administrative et la gestion comptable.

Être un dirigeant, c'est en partie sortir des sentiers battus, c'est vouloir se sentir libre, mais c'est également en assumer la contrepartie, soit la responsabilité de TOUS les aspects de l'entreprise. Vous êtes le pilote de l'avion, mais aussi le mécanicien. Vous devez veiller à ce que tous les éléments nécessaires à la bonne marche et au développement continu de votre société soient vraiment mis en œuvre et suivis. La gestion administrative en fait partie et nul ne peut complètement s'y soustraire.

Combien d'entrepreneurs ai-je connus qui ont gâché leurs talents professionnels et la réussite de leurs affaires parce qu'ils en ont négligé la gestion administrative, comptable, ou les deux ?

Notre cerveau nous tend des pièges : nous trouvons toujours le moyen de commencer à travailler sur les sujets qui nous plaisent et des excuses pour ne pas se lancer dans ceux qui nous ennuient. La seule solution consiste alors à installer des routines pour nous assurer que nous effectuerons bien, au bon moment et dans le bon ordre, les actions qui nous intéressent le moins.

C'est ainsi que je fonctionne, et que j'ai pu développer successivement et même parallèlement, plusieurs sociétés.

Pour mettre en place ces routines, rien de mieux que de suivre les conseils d'un(e) professionnel(le) du domaine. Bien sûr, vous adapterez les horaires et les jours à votre propre emploi du temps. Mais ce livre de Véronique Christon va vous doter d'une méthode efficace pour gagner en productivité et en efficacité. En effet, pour bien faire, il ne suffit pas de savoir « ce qu'il faut faire » – que vous trouverez aussi dans ces pages – mais de comprendre comment le réaliser. Et ce « comment » est un peu différent pour chacun de nous.

C'est pourquoi Véronique Christon vous propose d'abord d'adapter ce travail sur la gestion administrative de votre entreprise à vos besoins personnels et à votre style comportemental. Cet aspect du livre m'a d'autant plus touché que c'est la même démarche que j'utilise pour l'ensemble de mes activités professionnelles. En tant qu'entrepreneur, j'organise tout mon emploi du temps, de la lecture des mails aux réunions les plus importantes, en fonction de ma conscience de mon mode de fonctionnement propre. J'ai appris à connaître les moments du jour et de la semaine pendant lesquels je suis véritablement le plus efficace et pertinent pour chaque chose. J'ai ainsi beaucoup progressé dans ma productivité, ce qui m'a permis d'augmenter mes résultats et d'étendre ma liberté.

Une fois adaptée à votre personnalité, vous verrez que votre gestion administrative cesse d'être une simple obligation, une corvée. Elle apparaît alors comme un moyen supplémentaire d'atteindre vos objectifs et surtout de ne pas « bâtir sur du sable ». En effet, réaliser les devis, relancer un prospect pour obtenir une réponse ou un client pour le paiement d'une facture, demeurent essentiels. C'est la garantie que tous les efforts que vous déployez dans le développement de votre entreprise ne restent pas vains.

Avec une gestion pertinente, vous allez maximiser vos résultats, mais aussi accroître votre contrôle sur votre affaire. Votre organisation, votre suivi et votre anticipation vont vous rendre capable de prévoir les événements et de les faire tourner en votre faveur. Entreprendre, c'est parier que vous êtes le meilleur pilote de votre réussite. Adopter une bonne gestion administrative, c'est mettre toutes les chances de votre côté pour gagner ce défi. Vous allez ainsi pleinement vous épanouir à la tête d'une entreprise en croissance et pérenne.

Bonne lecture, et bonne aventure entrepreneuriale !

*Marc-William ATTIÉ,
Président d'ActionCOACH
France et Europe francophone.*

Introduction

Être chef d'entreprise, c'est avant tout être convaincu que le produit ou service rendu apporte à sa clientèle une satisfaction bien au-delà de l'engagement financier de cette dernière. Être chef d'entreprise, c'est vouloir s'émanciper d'une hiérarchie qui n'a pas forcément des valeurs identiques aux siennes, c'est décider, agir, faire et faire faire, être seul responsable de ses réussites et de ses échecs, c'est assumer ses actes, corriger, recommencer, améliorer. Être chef d'entreprise, c'est aussi la fierté de créer soi-même son environnement de travail, générer sans l'aide d'autrui ses revenus, s'organiser comme on le souhaite sous une apparence fictive de liberté.

Fictive, car même si vous choisissez de vous lever tôt ou de vous coucher tard, de travailler ou non le soir ou le week-end, de vous focaliser sur la vente ou la production, de sélectionner vos partenaires ou recruter des collaborateurs, d'évoluer dans votre zone de confort et d'expertise, ou au contraire vous former et vous enrichir intellectuellement, vous serez toujours rattrapé par des tâches administratives qui vous seront imposées tant dans leurs contenus que dans les échéances.

Car en créant son entreprise, on n'imagine pas le temps qu'il sera nécessaire de passer pour la « paperasse administrative », tous ces temps d'activité que les gouvernements successifs promettent de diminuer.

Au point qu'a été inventée, pour un ministre de la République la notion de « phobie administrative ».

Mais quelle est la définition de la gestion administrative ?

C'est la colonne vertébrale de votre société, c'est-à-dire l'ensemble des formalités et tâches nécessaires, certaines fois obligatoires, pour être à la fois en conformité avec la loi et à la fois avec vos objectifs de développement de votre entreprise.

Elle englobe de nombreuses expertises au sein de votre entreprise : la comptabilité au sens large (de la gestion des devis à celle du paiement de l'impôt), les ressources humaines (des embauches au contentieux prud'homal) ainsi que les achats/ventes.

Elle est à différencier de la gestion commerciale (recherche de prospects, négociation, établissement d'un devis spécifique pour répondre au besoin du prospect) et de la gestion financière. La gestion administrative ne couvre pas non plus la stratégie de l'entreprise, ni le marketing et la communication.

Pour la plupart des chefs d'entreprise, rédiger un devis ou une facture n'est pas forcément si désagréable que cela. En ce qui concerne les autres contraintes administratives, il est en revanche souvent plus difficile d'imaginer que certaines puissent être productives.

D'où la rédaction de cet ouvrage, qui a l'ambition de vous aider dans l'organisation de l'ensemble des tâches administratives qui vous sont imposées, et ce avec deux objectifs : gagner en productivité financière tout en y passant le moins de temps possible, tout en ne perdant pas d'argent inutilement.

N'oubliez pas que même si vous avez une certaine liberté dans l'organisation de la gestion administrative de votre entreprise et dans vos prises de décisions, l'administration fiscale peut considérer que certains actes de votre part ont un caractère anormal et n'hésite pas à redresser l'entreprise.

L'acte anormal de gestion a été défini par un arrêt du Conseil d'État en date du 21 décembre 2018 « Société Croë Suisse » comme « l'acte par lequel une entreprise décide de s'appauvrir à des fins étrangères à son intérêt ». Par exemple, ne pas relancer ses clients pour le règlement d'une facture, et par le fait réaliser un abandon de créance, est un acte anormal de gestion. Autant donc éviter que l'administration fiscale adopte de telles sanctions.

Être organisé, c'est aussi générer de la confiance : confiance en soi (sérénité), sur l'avenir de son entreprise, mais aussi confiance de la part de vos fournisseurs, de vos clients ou de votre banquier.

Il peut être utile en effet de demander des coups de pouce quand l'entreprise est en difficulté aussi bien auprès de ses clients (règlement anticipé), que de ses fournisseurs (échelonnement d'une dette) ou de son banquier (découvert autorisé ou ligne de crédit).

C'est en tant que dirigeante d'entreprise d'une part et d'assistante externalisée spécialisée en gestion administrative que j'ai rédigé ce livre. Son écriture est pragmatique et il n'y a pas de grandes envolées philosophiques. Cet ouvrage est conçu en quatre chapitres spécifiques :

- Une découverte de vos habitudes de travail afin que vous puissiez intégrer la gestion administrative sans bouleverser votre organisation personnelle. Seront aussi listés les outils nécessaires pour travailler sereinement ainsi que les éléments à surveiller au quotidien comme les appels téléphoniques, les mails et la sécurisation de vos données.
- Une liste des actions à mener un jour précis de chaque semaine comme la gestion des devis ou la relance des factures impayées.
- Une liste de tous les documents légaux avec leurs temps d'archivage et un rappel des règles sur la réglementation générale de protection des données (RGPD).

→ Enfin, vous trouverez en annexes plusieurs outils pratiques et complémentaires comme la liste des mentions légales à intégrer sur une facture, comment obtenir un Kbis gratuitement ou comment écrire un email efficace

Quand vous aurez une première fois survolé cet ouvrage, vous pourrez y revenir autant de fois que nécessaires grâce aux entrées du sommaire et utiliser les modèles décrits en annexes.

Pour maîtriser votre budget fourniture de bureau, je vous propose une liste de fourniture élémentaire qui est à compléter selon votre activité :

- Classeur jaune format A4 dos 8 (largeur du classeur) : factures de vente (recettes).
- Classeur bleu format A4 dos 8 : factures fournisseurs (dépenses).
- Classeur gris format A4 dos 8 : compte bancaire.
- Classeur rouge format A4 dos 8 : gestion du personnel.
- Classeur noir format A4 dos 8 : note de frais.
- Classeur violet format A4 dos 8 : contrats.
- 3 jeux d'intercalaires mensuels au format A4 pour les classeurs de factures ventes, banque et notes de frais.
- 1 jeu d'intercalaires alphabétiques au format A4 pour le classeur fournisseur.
- 2 jeux d'intercalaires numériques au format A4 pour les classeurs de gestion du personnel et contrat.
- 1 lot de pochettes cartonnées 180 g multicolore (jaune, bleu, gris, rouge, noir et violet).
- Des boîtes à archives dos 8 - à utiliser à chaque fin d'exercice social de votre activité.
- Des stylos verts et rouges.

- 1 ou 2 portes-mines.
- 1 correcteur.
- 1 stabilo jaune (invisible même en photocopie).
- 1 cahier.
- 1 agenda papier pour les amoureux de l'écriture.
- 1 agrafeuse des agrafes et un ôte agrafe.
- 1 perceuse.
- 1 paire de ciseaux.
- Des pochettes transparentes perforées.
- Des enveloppes de couleur blanche sans fenêtres au format A5 (format de correspondance) et format A4.
- Du Ruban adhésif 19 mm × 7,5 m et un dévidoir.
- 1 trieur 12 positions.
- 1 carnet de timbres.
- Des formulaires de recommandé avec accusé de réception (A/R).