



# Smart PME



L'entreprise à l'ère du numérique



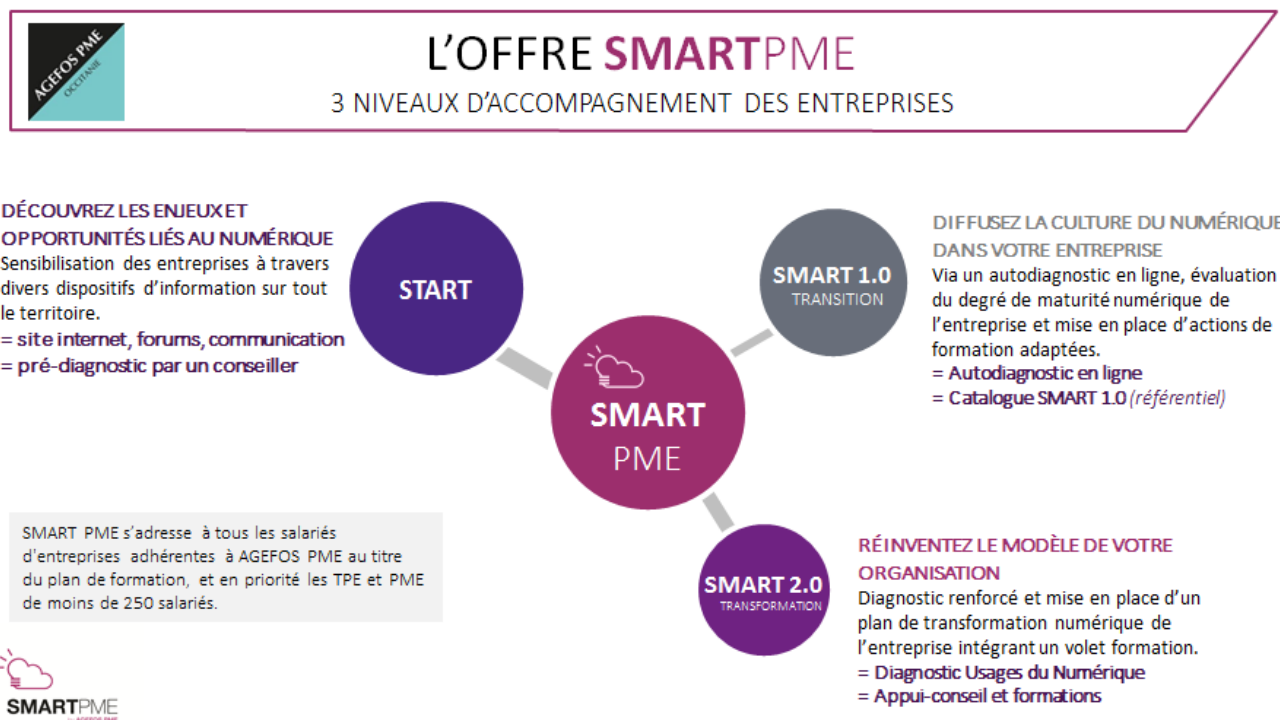
## Catalogue des actions Smart PME

## Préambule

Dans les entreprises, les mutations liées aux technologies numériques sont nombreuses et pluridimensionnelles. D'une façon ou d'une autre toutes les entreprises sont concernées par le numérique, même si elles le seront diversement et si les métiers ne sont pas impactés de la même manière.

Pour répondre à ces enjeux, AGEFOS PME propose une solution de sensibilisation, de formation et d'appui conseil, nommée **SMART PME**, pour accompagner les entreprises dans leur transformation numérique.

Cette offre d'intervention se décline en trois niveaux : Start, Smart 1 Transition et Smart 2 Transformation.



Cette organisation a amené AGEFOS PME à développer **un répertoire de 26 actions**, regroupées au sein de **5 thèmes majeurs** :

- Explorer les potentialités du numérique ;
- Développer la notoriété de son entreprise ;
- Renforcer ses relations client ;
- Améliorer la productivité de son entreprise ;
- Penser les ressources humaines à l'ère numérique.

## Objectif

Ce catalogue/répertoire doit permettre la mise en œuvre rapide d'un premier niveau d'actions contribuant à la « mise à niveau numérique » des entreprises dans une optique d'adaptation pragmatique de l'organisation, des pratiques, du travail, concourant à la compétitivité des entreprises et/ou à l'employabilité de salariés exposés à des risques liés au numérique.

## Modalités de mise en œuvre

Ce catalogue d'actions a vocation à permettre aux entreprises de déclencher rapidement une démarche d'**achat de formations individuelles** auprès des organismes de formation de leur choix.

Afin d'aider les entreprises dans cette démarche, un recensement de l'offre de formation régionale sera progressivement mis à disposition des entreprises via le site Accès Formation :



Les entreprises pourront choisir de mettre en œuvre tout ou partie des actions de formation présentées dans ce catalogue au regard de leurs priorités.

Les fiches et leur contenu pourront être adaptés aux besoins des entreprises le cas échéant (ex .durée, ...).

Cependant, seules les actions entrant dans les **5 thématiques** proposées pourront bénéficier du soutien du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP) au titre du projet SMART PME, volet 1 Transition.

AGEFOS PME pourra prendre en charge jusqu'à 70% du coût pédagogique de l'action (pour toute entreprise adhérente) et 13 €/h au titre de la prise en charge des rémunérations (sous certaines conditions).



Plus d'informations sur le projet **SMART PME** sur notre site internet :

[www.agefos-pme-occitanie.com](http://www.agefos-pme-occitanie.com) - rubrique [Offre de service régionale, Nos actions de formation](#)

## ou contactez votre conseiller AGEFOS PME

### Départements :

|            |   |                       |
|------------|---|-----------------------|
| 11, 66     | Alexandra MAILHES <a href="mailto:amailhes@agefos-pme.com">amailhes@agefos-pme.com</a> , Flaire FERRER <a href="mailto:fferrer@agefos-pme.com">fferrer@agefos-pme.com</a><br>Bureau de l'Aude : 04.68.65.51.24 / Bureau des PO : 04.68.67.50.20   |                       |
| 12, 48     | Eric REYNIER <a href="mailto:ereynier@agefos-pme.com">ereynier@agefos-pme.com</a>   | Tél. : 05.65.75.47.10 |
| 09, 32, 65 | Elodie FOUCAUD <a href="mailto:efoucaud@agefos-pme.com">efoucaud@agefos-pme.com</a>   | Tél. : 05.62.44.02.75 |
| 31         | Sophie CHAMARD <a href="mailto:schamard@agefos-pme.com">schamard@agefos-pme.com</a> , Delphine PETRUS <a href="mailto:dpetrus@agefos-pme.com">dpetrus@agefos-pme.com</a> ,<br>Florent HERAIL <a href="mailto:florentherail@agefos-pme.com">florentherail@agefos-pme.com</a> , Simon MARTY <a href="mailto:smarty@agefos-pme.com">smarty@agefos-pme.com</a> ,<br>Willy DENEAU <a href="mailto:wdeneau@agefos-pme.com">wdeneau@agefos-pme.com</a> | Tél : 05.62.26.83.26  |
| 34         | Arnaud BOIDERON <a href="mailto:aboideron@agefos-pme.com">aboideron@agefos-pme.com</a> , Nadine BIZIERE <a href="mailto:nbiziere@agefos-pme.com">nbiziere@agefos-pme.com</a> ,<br>Valérie VERLOOVE <a href="mailto:vverloove@agefos-pme.com">vverloove@agefos-pme.com</a>   | Tél : 04.67.07.04.50  |
| 30         | Christelle BAUMET <a href="mailto:cbaumet@agefos-pme.com">cbaumet@agefos-pme.com</a>  | Tél. : 04.66.59.10.77 |
| 46, 82     | Eric BOYER <a href="mailto:eboyer@agefos-pme.com">eboyer@agefos-pme.com</a>   | Tél. : 06.09.96.73.02 |
| 81         | Stéphanie BES <a href="mailto:sbes@agefos-pme.com">sbes@agefos-pme.com</a>  | Tél. : 06.80.04.12.14 |

## REFERENTIEL

|   |    |
|---|----|
| DECODER LE JARGON DE LA CULTURE DIGITALE .....  | 5  |
| COMPRENDRE LES IMPACTS DES OBJETS CONNECTES ET DU BIG DATA POUR L'ENTREPRISE .....                | 6  |
| DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LE COMMERCE .....                              | 7  |
| DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LES SERVICES.....                              | 8  |
| CONCILIER NUMERIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE .....  | 9  |
| COMMUNIQUER A TRAVERS LES RESEAUX SOCIAUX .....   | 10 |
| GERER L' E-REPUTATION DE SON ENTREPRISE.....  | 11 |
| DEVELOPPER LA VISIBILITE / IMPACT DE SON SITE INTERNET .....                                      | 12 |
| CREER FACILEMENT UN SITE INTERNET .....   | 13 |
| IMPLIQUER SES CLIENTS DANS L'EVOLUTION DE SES PRODUITS ET SES SERVICES .....                      | 14 |
| DECOUVRIR LE MARKETING DIGITAL.....   | 15 |
| CRM : 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT.....   | 16 |
| E-COMMERCE : FRANCHIR LE PAS .....  | 17 |
| ORGANISER ET OPTIMISER SA LOGISTIQUE E-COMMERCE .....   | 18 |
| PASSER A LA FACTURATION ELECTRONIQUE.....   | 19 |
| NUMERISER SES DONNEES ET FLUIDIFIER SES ECHANGES (CLIENTS, FOURNISSEURS, ECHANGES INTERNES) ..... | 20 |
| GAGNER EN EFFICACITE AVEC LA COMMUNICATION UNIFIEE .....  | 21 |
| SIMPLIFIER SES USAGES INFORMATIQUES GRACE AU CLOUD COMPUTING .....                                | 22 |
| DEVELOPPER LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE CYBERSECURITE .....                                 | 23 |
| CARACTERISER SON BESOIN ET PREPARER L'ACHAT D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE.....                      | 24 |
| FAVORISER LES METHODES DE TRAVAIL COLLABORATIVES .....  | 25 |
| PENSER LA FORMATION AUTREMENT A L'ERE DU DIGITAL.....   | 26 |
| RECROUTER A L'HEURE DU DIGITAL.....   | 27 |
| MANAGER A L'ERE DU NUMERIQUE .....  | 28 |
| MOBILISER SES COLLABORATEURS DANS UN PLAN DE TRANSFORMATION NUMERIQUE DE L'ENTREPRISE .....       | 29 |
| INTRODUIRE LES METHODES AGILES DANS LA CONDUITE DE SES PROJETS .....                              | 30 |

DECODER LE JARGON DE LA CULTURE DIGITALE

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Le numérique prend une place de plus en plus importante au sein de la société, et plus particulièrement au sein des activités économiques. Cependant, entre acronymes (SSII, IoT, CRM, Ux, MOOC...), anglicismes (start-up, big data, cloud computing...) et néologismes (progiciel, infobésité...), la culture digitale peut sembler éloignée du quotidien des TPE et PME.</p> <p>Pourtant, derrière ces termes, se cachent des outils et des usages qui peuvent simplifier les activités des entreprises et développer leur performance économique.</p> <p>Pour saisir le train en marche, la formation « décoder le jargon de la culture digitale » propose de vulgariser les principales notions utilisées afin de rapprocher les opportunités liées au numérique aux besoins avérés des entreprises.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Décoder le jargon du digital», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Découvrir les dernières tendances numériques ;</li> <li>▪ Connaître les acronymes et les fonctions qui se cachent derrière ;</li> <li>▪ Identifier des noms de logiciels et les associer à des catégories de service ;</li> <li>▪ Situer les métiers et les compétences du numérique ;</li> <li>▪ Positionner les savoir-faire des prestataires numériques.</li> </ul>   |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour) en tant qu'action isolée et possiblement réalisable sur une demi-journée dans le cadre d'un parcours.</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à amorcer un projet de transformation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Représentant du personnel.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Un jeu de questions/réponses est utilisé lors de la formation pour identifier les terminologies avec lesquelles les participants sont à l'aise. (exemple : Quizz de 15 minutes en introduction avec Kahoot !) ...</p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

COMPRENDRE LES IMPACTS DES OBJETS CONNECTES ET DU BIG DATA POUR L'ENTREPRISE

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Selon le cabinet d'études IDC, le nombre d'objets connectés dans le monde dépassera les 28 milliards, à l'horizon 2020. L'arrivée de ces nouvelles technologies bouleverse les pratiques du grand public (bracelets, balances connectées... liées au « quantified self ») et des entreprises (transport, logement, industrie...).</p> <p>Ces nouvelles pratiques entraînent une évolution des modèles économiques et peuvent représenter une opportunité pour les entreprises afin de proposer de nouveaux services.</p> <p>Associées à ces objets, la collecte et l'exploitation des données d'utilisation constituent également un nouvel enjeu marketing afin de mieux comprendre et d'anticiper, notamment, les comportements des usagers et consommateurs (Big Data).</p> <p>Cette journée de formation doit permettre de se familiariser avec les objets connectés et de mieux comprendre leurs impacts pour l'entreprise, notamment en lien avec le recours au big data.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Comprendre les impacts du big data et des objets connectés pour l'entreprise», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier quelles sont les typologies d'objets connectés ;</li> <li>• Comprendre les nouveaux services associés à ces nouveaux objets ;</li> <li>• Cerner quels sont les grands domaines d'application ;</li> <li>• Comprendre la circulation des données et leur exploitation ;</li> <li>• Lier les enjeux d'un projet d'objets connectés à ceux du big data et du cloud computing ;</li> <li>• Positionner le rôle de la donnée dans des contextes de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ confidentialité,</li> <li>○ données personnelles,</li> <li>○ droits d'utilisation,</li> </ul> </li> <li>• Identifier les compétences demandées par ces nouveaux projets.</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à amorcer un projet de transformation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Représentant du personnel.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b><br/>Démonstration d'usage d'objets connectés</p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation<br/>Annexes : Livres blancs « Prendre le virage des objets connectés » et « Ils ont pris le virage des objets connectés » édités par l'ENE.</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart</i></p>  |

**DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LE COMMERCE**

|   |  |
|---|--|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | <p>Après une opposition entre la vente en ligne et le commerce traditionnel, la tendance est à la convergence des canaux de distribution physiques et digitaux.</p> <p>Maîtriser les concepts et le vocabulaire associés aux nouvelles pratiques est un préalable pour évaluer les possibilités offertes par les dispositifs numériques.</p> <p>Cette journée de formation doit permettre d'identifier les applications possibles du numérique au sein des activités marchandes à court terme, et de se projeter à moyen et long terme sur les ruptures technologiques qui pourraient modifier les modèles économiques des entreprises relevant du commerce.</p> |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Découvrir les technologies de rupture à venir dans le commerce», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprendre les nouveaux concepts de web in store, store to web, web to store, omnicanal, etc.</li> <li>▪ Connaitre les technologies de la géolocalisation en magasin et l'analyse de flux ;</li> <li>▪ Appréhender les possibilités de l'intelligence artificielle et l'aide au choix ou à l'achat ;</li> <li>▪ Identifier des bonnes pratiques sur l'utilisation de dispositifs interactifs pour le client en point de vente</li> </ul>                               |
| <b>Durée</b>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <b>Public</b>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à amorcer un projet de transformation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Représentant du personnel.</li> </ul>  |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Etudes de cas</b></p> <p>Présentation d'entreprises ayant intégré de nouvelles technologies dans le cadre de leur activité</p>   |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p> <p>Annexe :</p> <p>Livre blanc « Les points de vente s'emparent du numérique » édité par l'ENE</p>  |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| <b>Smart PME</b><br><b>L'entreprise à l'ère du numérique</b> | <b>module de formation</b><br><b>1-D</b> |

### DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LES SERVICES

|   |   |
|---|---|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | <p>Le numérique permet de nouvelles formes d'organisation : géolocalisation du personnel nomade et des équipements, maintenance prédictive, intervention à distance, accès à l'information de partout et tout le temps...</p> <p>Les applications mobiles et les objets connectés sont les fers de lance des projets de développement de nouveaux services.</p> <p>Cette journée de formation doit permettre d'identifier les applications possibles du numérique au sein des activités de service à court terme, et de se projeter à moyen et long terme sur les ruptures technologiques qui pourraient modifier les modèles économiques des entreprises relevant du secteur tertiaire.</p>  |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Découvrir les technologies de rupture à venir dans les services», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les possibilités offertes par le numérique dans cet environnement d'affaires ;</li> <li>• Comprendre les liens entre objets connectés et nouveaux services ;</li> <li>• Mesurer le potentiel des technologies du prédictif et de l'intelligence artificielle ;</li> <li>• Cerner les apports permis par l'entreprise collaborative dans la gestion des équipes ;</li> <li>• Intégrer l'enjeu de la connectivité pour les personnels concernés ;</li> <li>• Valoriser les sources open data dans une logique de développement de nouveaux services.</li> </ul> |
| <b>Durée</b>  | Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour)  |
| <b>Public</b>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à amorcer un projet de transformation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Représentant du personnel.</li> </ul>   |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Etudes de cas</b></p> <p>Présentation d'entreprise ayant intégré de nouvelles technologies dans le cadre de leur activité</p>   |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |



|  |                            |
|--|----------------------------|
| <b>Smart PME</b>                         | <b>module de formation</b> |
| <b>L'entreprise à l'ère du numérique</b> | <b>1-E</b>                 |

### CONCILIER NUMERIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

|   |  |
|---|--|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | <p>Les outils numériques permettent de nouvelles pratiques au sein des entreprises telles que, par exemple, le travail à distance qui limite les déplacements.</p> <p>Ces outils sont en résonance avec les enjeux du développement durable et impliquent chaque acteur dans le respect de l'environnement.</p> <p>Le numérique est une opportunité pour déconcentrer les activités économiques, s'illustrant par les initiatives portées à l'échelle de villes ou d'agglomérations. Nous parlons ici de concept de « Smart Cities ».</p>  |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Concilier numérique et développement durable», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprendre la nuance entre le télétravail et le nomadisme : faciliter le recrutement de compétences rares ;</li> <li>▪ Identifier les services liés à la mobilité : covoiturage, visioconférence, etc. ;</li> <li>▪ Etre sensible à l'enjeu du très haut débit ;</li> <li>▪ Connaître les nouvelles formes de consommation raisonnée permises par les outils numériques ;</li> <li>▪ Différencier l'économie de la propriété de l'émergence de l'économie du partage et de la location à l'usage ;</li> <li>▪ Mesurer l'impact numérique sur la consommation énergétique des autres secteurs d'activité ;</li> <li>▪ Comprendre le pilotage de consommation d'énergie via les systèmes connectés.</li> </ul> |
| <b>Durée</b>  | Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).  |
| <b>Public</b>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Représentant du personnel.</li> </ul>  |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Infographie</b></p> <p>Infographie sur l'empreinte environnementale numérique des salariés <a href="http://e-rse.net/empreinte-environnementale-numerique-salarie-greenit-19453/#gs.UiuoLYI">http://e-rse.net/empreinte-environnementale-numerique-salarie-greenit-19453/#gs.UiuoLYI</a></p>   |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  | <p><b>Memento</b></p> <p><a href="http://www.ecoguide-it.com/fr/best-practices/">http://www.ecoguide-it.com/fr/best-practices/</a></p>   |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

COMMUNIQUER A TRAVERS LES RESEAUX SOCIAUX

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Avec 2 milliards d'utilisateurs pour Facebook et plus de 500 millions pour LinkedIn, les réseaux sociaux couvrent une population de plus en plus grande dans le monde. Initialement prévus pour un usage privé, ces outils s'ouvrent de plus en plus à des usages professionnels. Etre visible sur ces médias devient un enjeu de développement pour les entreprises. Il s'avère désormais nécessaire de mesurer les opportunités qu'ils représentent et d'identifier les bonnes pratiques à mettre en œuvre.</p> <p>Cette journée de formation doit permettre d'affiner sa représentation des réseaux sociaux et d'optimiser sa présence sur ces nouveaux médias.</p>  |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Communiquer à travers les réseaux sociaux», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'approprier le vocabulaire associé au sujet, connaître les chiffres clés du marché et appréhender l'importance des réseaux sociaux pour atteindre sa cible de communication ;</li> <li>• Faire un panorama des principaux réseaux sociaux et de leur positionnement B2C et B2B ;</li> <li>• Ancrer l'importance du <i>community management</i>, dans la description des compétences attendues et les enjeux qui gravitent autour de la fonction de communication ;</li> <li>• Bien gérer la mise en page, les images, les articles, les liens utilisés ;</li> <li>• Configurer les options des réseaux sociaux (boutons de partage, streaming, balises...);</li> <li>• Identifier des exemples concrets de l'utilisation des réseaux sociaux en entreprise.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à porter la parole de l'entreprise sur les réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...);</li> <li>▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Bonnes pratiques</b></p> <p>Démonstration des principaux réseaux sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn et de leurs fonctionnalités majeures.</p> <p>Assistance à la création, configuration et habillage de compte</p>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p> <p>Sources qualifiées sur le web de ressources professionnelles pour se former seul à la bonne utilisation des réseaux sociaux.</p> <p><a href="http://www.emarketinglicious.fr/">http://www.emarketinglicious.fr/</a> et <a href="http://www.mycommunitymanager.fr/">http://www.mycommunitymanager.fr/</a> sont des centres de ressources pédagogiques et pratiques à destination des personnes qui gèrent la présence sur les réseaux sociaux de leur entreprise ou organisation.</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Développer la notoriété de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

**GERER L' E-REPUTATION DE SON ENTREPRISE**

|   |   |
|---|---|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | <p>Les avis sur les produits et les services présents sur internet ont une importance de plus en plus grande dans la décision d'achat. Selon une étude de 2016, 52 % des internautes français les utilisent et les trouvent « parfois décisifs », quand 23 % les ont totalement intégrés dans leur routine décisionnelle. Gérer sa réputation devient donc un maillon essentiel du développement commercial de l'entreprise.</p> <p>Il est donc indispensable de faire la distinction entre la communication de son entreprise et sa e-réputation. Cette action passe par une identification des médias sociaux à exploiter en priorité, en fonction du positionnement de son entreprise et la compréhension des stratégies d'influence. Cette formation a pour objectif de donner les outils pour définir le cycle de génération de contenus permettant d'alimenter votre présence sur les réseaux sociaux. Il s'agit aussi de comprendre les bonnes pratiques pour produire des contenus pertinents et favoriser leur diffusion dans les communautés ciblées.</p> |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Gérer l'E-réputation de son entreprise», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le panorama des principaux réseaux sociaux et leurs enjeux ;</li> <li>• Maîtriser l'identité numérique et l'e-réputation de son organisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les 4 sortes de marques sur Internet (sous le radar, fonctionnelles, aimées, sensibles) ;</li> <li>○ Les typologies de crises sur Internet ;</li> <li>○ Eviter les crises et, le cas échéant, savoir les gérer ;</li> </ul> </li> <li>• Construire une stratégie SMO (Social Media Optimization, Optimisation de présence sur les Médias Sociaux) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Structurer un planning à l'année ;</li> <li>○ Elaborer un planning de contenu ;</li> <li>○ Gérer les commentaires ;</li> </ul> </li> <li>• Imaginer quelle organisation mettre en place ;</li> <li>• Créer ou améliorer ses profils personnels ou ses comptes d'entreprise.</li> </ul>             |
| <b>Durée</b>  | Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).   |
| <b>Public</b>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à porter la parole de l'entreprise sur les réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié et d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>   |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Tour d'horizon des outils de programmation de publication qui sont capables d'unifier les différents canaux occupés par son entreprise (Buffer, Hootsuite, etc.)</p> <p>Atelier découverte des interfaces d'administration des principales plateformes de contenu « média » (Youtube, Slideshare, etc.)</p>   |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p> <p>Sources qualifiées sur le web de ressources professionnelles pour se former seul à la bonne utilisation des réseaux sociaux.</p> <p><a href="http://www.emarketinglicieux.fr/">http://www.emarketinglicieux.fr/</a> et <a href="http://www.mycommunitymanager.fr/">http://www.mycommunitymanager.fr/</a> sont des centres de ressources pédagogiques et pratiques à destination des personnes qui gèrent la présence sur les réseaux sociaux de leur entreprise ou organisation.</p>  |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Développer la notoriété de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises. Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>. Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de</p>  |

## Smart PME L'entreprise à l'ère du numérique

## module de formation 2-C

### DEVELOPPER LA VISIBILITE / IMPACT DE SON SITE INTERNET

|   |   |
|---|---|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | <p>Le site internet devient la première vitrine de l'entreprise. Il est également un moyen de prospection efficace pour vendre ses produits ou services. Les moteurs de recherche sont les premiers leviers pour générer du trafic et ils engendrent la majeure partie de la fréquentation d'un site web. L'enjeu pour le service commercial est donc d'être visible, et surtout, présent le jour où le client potentiel est à la recherche d'une solution.</p> <p>La génération de trafic et la visibilité nécessitent une connaissance du principe d'indexation des moteurs de recherche et une bonne analyse du marketing de la recherche.</p> <p>Cette formation a pour objectifs de fournir les prérequis nécessaires pour augmenter la fréquentation de son site web, préparer une sous-traitance d'optimisation et mettre en place des éléments de mesure de performance des actions réalisées.</p>  |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Développer la visibilité / impact de son site Internet», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser le vocabulaire et les définitions du e-marketing ;</li> <li>• Répondre aux grands enjeux successifs d'un projet d'optimisation e-marketing : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Construire son projet via un cahier des charges ;</li> <li>○ Panorama des acteurs web : historique et technologies ;</li> <li>○ Présenter, faire connaître et vendre son offre ;</li> <li>○ Quels outils, quelles solutions pour son projet ?</li> <li>○ Parcours d'achat et notion d'ergonomie du site web ;</li> </ul> </li> <li>• Appréhender le référencement de site web et le fonctionnement des moteurs de recherche ;</li> <li>• Ecrire pour le web : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maîtriser les techniques de rédaction qui permettent d'être visible sur les moteurs de recherche ;</li> <li>2. Exploiter et organiser l'information sur Internet ;</li> <li>3. Mettre en place une organisation interne qui pérennise ces activités.</li> </ol> </li> <li>• Identifier et suivre des indicateurs de performance.</li> </ul> |
| <b>Durée</b>  | Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour)  |
| <b>Public</b>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à administrer la présence de l'entreprise sur internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>   |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Au choix selon les participants, travail autour de la rédaction d'un cahier des charges ou rédaction d'article prêt à publier</p>   |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Développer la notoriété de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>. Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

CREER FACILEMENT UN SITE INTERNET

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Mettre en place un site web fait appel à de nombreux domaines de connaissance allant de la communication d'entreprise à la maîtrise de technologies numériques.</p> <p>Les outils ont beaucoup évolué et développer un site web est maintenant de plus en plus simple. Mais encore faut-il maîtriser le vocabulaire et connaître les principaux outils, leurs noms et leurs fonctionnalités. Intégrer un CMS (Content Management System / Logiciel de gestion de contenu) pour administrer son site devient essentiel pour permettre à l'utilisateur d'être maître de sa communication sur le web.</p> <p>Faire en interne nécessite des compétences que les entreprises n'ont que rarement et la pratique habituelle est de sous-traiter cette prestation. Mais il est souvent difficile d'externaliser une prestation que l'on ne maîtrise pas bien. Cette formation vous donnera les clés pour mieux gérer votre projet de création ou de refonte de site web ou de e-commerce et facilitera le pilotage de votre prestataire.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Créer facilement un site Internet grâce à un CMS», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser le vocabulaire et les notions basiques de fonctionnement d'un site Internet (HTML, navigateur, etc...);</li> <li>• Comprendre l'architecture web entre réseau, domaine, hébergement...</li> <li>• Raisonner en termes d'ergonomie et de lisibilité selon les standards attendus ;</li> <li>• Gérer l'alimentation du site, arborescence, développement, ergonomie... = les outils ;</li> <li>• Cerner les avantages et inconvénients des différents CMS ;</li> <li>• Décoder les offres des prestataires ;</li> <li>• Suivre les étapes de rédaction du cahier des charges ;</li> <li>• S'assurer de la bonne sauvegarde du site.</li> </ul>   |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à administrer la présence de l'entreprise sur internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...);</li> <li>• Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Présentation de l'administration d'un site sous Wordpress, la création de page avec un contenu rédactionnel, l'intégration d'image et d'autres contenus hébergés ailleurs sur le web (vidéo Youtube par exemple).</p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p> <p>Trouver les centres d'aide de chacune des plateformes présentées</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Développer la notoriété de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

**IMPLIQUER SES CLIENTS DANS L'ÉVOLUTION DE SES PRODUITS ET SES SERVICES**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Aujourd'hui, le marketing de contenu est un moyen privilégié pour engager ses clients et prospects dans l'évolution des offres de son entreprise.</p> <p>Il s'agit d'identifier, dans son organisation, les contenus qui peuvent être adressés à mes partenaires pour engager un dialogue constructif autour de l'évolution de nos produits et services.</p>   |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Impliquer ses clients dans l'évolution de ses produits et ses services», les participants doivent être en capacité à :</p> <p>Repenser son approche produits et services comme un projet ouvert à la co-création ;<br/>         Définir la façon de présenter aux clients et prospects ses propositions de valeur ;<br/>         Lier les processus de communication et de conception de produits ;<br/>         Mesurer l'impact sur les modèles d'affaires historiques de mon entreprise ;<br/>         Mettre en œuvre le marketing de contenu (content marketing) ;<br/>         Créer du lien avec ses prospects ;<br/>         Construire une stratégie de marketing de contenu orienté produit ;<br/>         Faire le lien entre marketing de contenu, inbound marketing et social selling ;<br/>         (Re)Définir le contenu pour chaque étape du cycle d'achat ;<br/>         Concevoir une matrice de contenu formatée pour gagner du temps ;<br/>         Définir un calendrier de production de contenus dans le respect des temps forts de son marché.</p> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à réfléchir au développement de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...).</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Exemple de contenus à forte valeur ajoutée qui ont permis d'engager la communauté de clients dans un projet de refonte d'une offre ou d'évolution de produits.</p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Renforcer ses relations client par le numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

DECOUVRIR LE MARKETING DIGITAL

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Tirés par des usages « grand-public » comme le e-commerce, les outils numériques deviennent des leviers de plus en plus performants pour les services marketing. Omnicanal, e-marketing, e-CRM, SEO, SEM, automation marketing sont les nouveaux outils qui doivent être intégrés par le responsable marketing. Intégrant nativement des outils de mesure, ces outils numériques permettent de suivre ses actions et surtout d'optimiser ses budgets en mettant en place des tableaux de bord de pilotage. Ce domaine reste encore jeune et en constante évolution. Il est souvent difficile de voir clair pour tirer parti de ces nouveaux leviers au profit de son entreprise. Les objectifs de cette formation sont de faire le point sur le domaine du e-marketing, de fournir des clés pour identifier les différents outils mobilisables autour de sa relation client sur l'ensemble de son cycle de vie, que ce soit dans une stratégie de conquête, de fidélisation ou de réactivation.</p>    |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Découvrir le marketing digital », les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les solutions e-marketing ;</li> <li>• Favoriser la génération de trafic et la fidélisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ E-mailing et newsletters,</li> <li>○ location de bases de données,</li> <li>○ CRM ;</li> </ul> </li> <li>• Mettre en œuvre des outils de visibilité : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ référencement naturel et payant,</li> <li>○ optimisation des réseaux sociaux,</li> <li>○ publicité ;</li> </ul> </li> <li>• Vendre via les places de marché et les comparateurs de prix ;</li> <li>• Développer sa notoriété ; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ E-publicité et affiliation,</li> <li>○ réseaux sociaux et e-réputation ;</li> </ul> </li> <li>• Mesurer ses retours sur investissement ;</li> <li>• Identifier les logiciels utilisés et normes attendues.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à administrer la présence de l'entreprise sur internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b><br/>Atelier de découverte des interfaces d'administration d'outils de Newsletters (MailChimp, MailJet, SendInBlue, etc.) et CRM (Sugar, Zoho, Salesforce)<br/>Outils d'analyse de trafic web (Google Analytics)</p>  |
| <p><b>Supports</b></p>   | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Renforcer ses relations client par le numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises. Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>. Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |



**CRM : 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Depuis l'arrivée du mail, des mobiles, le client est en contact direct avec les différents services de l'entreprise, les échanges et les canaux se sont multipliés et il est de plus en plus difficile d'avoir une vision 360° des relations internes/externes.</p> <p>De plus, la connaissance client est essentielle afin de mieux cibler ses actions de e-marketing afin d'être efficace et d'apporter la meilleure information ou offre à l'instant « t » auprès de son client ou prospect. Les projets de gestion de la relation client (en anglais Consumer Relationship Management : CRM) qui correspondent à ces objectifs sont de plus en plus présents dans les organisations.</p> <p>Ces projets transversaux sont complexes et demandent de connaître la méthodologie de mise en œuvre. L'objectif de cette formation est de donner les éléments nécessaires pour maîtriser les différentes étapes du projet et d'intégrer les facteurs clés de succès. Toutes les étapes seront abordées de la définition de son besoin, en passant par la rédaction d'un cahier des charges, et d'identification des solutions disponibles.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «CRM : 3 lettres pour simplifier sa relation client», les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender l'intérêt d'un outil numérique pour piloter ses activités commerciales ;</li> <li>▪ Identifier et décrypter les solutions disponibles sur le marché ;</li> <li>▪ Gérer les différentes étapes de mise en œuvre d'un CRM ;</li> <li>▪ Impliquer les collaborateurs dans l'utilisation du CRM.</li> <li>▪</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les activités autour de la relation client de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel de direction salarié ;</li> <li>▪ Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> <li>▪</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Démonstration d'un ou deux logiciels de gestion de la relation client</li> <li>▪ Open source ou propriétaire</li> <li>▪ Hébergé localement ou dans le cloud</li> </ul>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Renforcer ses relations client par le numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |



E-COMMERCE : FRANCHIR LE PAS

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Avec plus de 65 Milliard d'euros de chiffre d'affaires, le e-commerce est maintenant une pratique acquise par les particuliers et en fort développement pour les activités B to B.</p> <p>Passer le cap du e-commerce représente des changements importants dans l'organisation d'une entreprise car il nécessite le développement de nouvelles compétences rarement maîtrisées en interne.</p> <p>Gérer son catalogue en ligne, définir des contenus à valeur ajoutée, gérer sa logistique, définir des indicateurs de pilotages, suivre les clients, améliorer sa boutique et son ergonomie, les domaines sont des nouvelles fonctions à prendre en charge ou intégrer.</p> <p>Cette formation a pour objectif de vous donner les bases permettant de lancer un projet dans votre organisation.</p>   |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «E-Commerce : franchir le pas», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les enjeux du commerce électronique en France ;</li> <li>• Maîtriser les concepts autour de l'« entreprise électronique » ;</li> <li>• Cerner les différentes logiques de vente avec le Web ;</li> <li>• Avoir une approche métier du commerce électronique selon le positionnement de son entreprise ;</li> <li>• Identifier les solutions à mettre en œuvre (panorama des différentes solutions, réflexion sur l'adéquation entre les solutions proposées et les objectifs de l'entreprise, les contraintes de mise en œuvre, etc.) ;</li> <li>• Conjuguer la complémentarité des différents canaux de vente ;</li> <li>• Se projeter dans l'avenir du commerce électronique.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à administrer la présence de l'entreprise sur internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...)</li> <li>• Personnel des fonctions commerciales et de communication.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <p>Atelier de présentation d'une interface d'administration de logiciel de gestion de site marchand comme Powerboutique, Oxatis, Wizishop, Prestashop ou Magento.</p>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Renforcer ses relations client par le numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

**ORGANISER ET OPTIMISER SA LOGISTIQUE E-COMMERCE**

|   |   |
|---|---|
| <b>Contexte et finalité de la formation</b>             | Cette formation a vocation à apprendre comment intégrer, au cœur de sa e-logistique, les attentes du e-client et assurer une bonne qualité de service en maîtrisant et en optimisant ses coûts logistiques.   |
| <b>Objectifs Pédagogiques</b>                           | <p>À l'issue de la formation «Organiser et optimiser sa logistique E-COMMERCE », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'importance de l'enjeu logistique du commerce électronique</li> <li>• Appréhender les spécificités de la e-logistique</li> <li>• Maîtriser et contrôler le processus d'approvisionnement</li> <li>• Optimiser les flux de l'e-commerce, stockage, préparation de commandes, livraison et retour</li> <li>• Construire sa e-logistique autour des attentes du e-client</li> </ul>   |
| <b>Durée</b>  | Cette formation est prévue pour une durée estimée de 14 heures (2 jours).   |
| <b>Public</b>   | Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux E-commerçants, responsables Projet e-commerce, responsables d'entrepôt, responsables logistique.   |
| <b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b> | <p><b>Etudes de cas</b> permettent d'illustrer les étapes clés de l'organisation d'une e-logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse comparative d'activités e-commerce et identification des spécificités logistiques mises en œuvre.</li> <li>- Illustrations de préparation de commandes e-commerce. Revue des risques de surcoûts et spécificités douanières et fiscales.</li> <li>- Réussir son externalisation logistique et transport. Identifier les facteurs clés de succès et manager les risques.</li> </ul> <p><b>Travaux pratiques</b><br/>Evaluer les forces et faiblesses de son e-logistique. Répertorier les missions potentielles d'optimisation à mettre en œuvre.</p> |
| <b>Supports remis aux participants</b>                  |   |
| <b>Prolongation possible de la formation</b>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Renforcer ses relations client par le numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

PASSER A LA FACTURATION ELECTRONIQUE

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Alors que les relations commerciales et financières sont de plus en plus dématérialisées et nous touchent dans notre quotidien, les études montrent que sur les 2,5 milliards de factures générées annuellement par les entreprises et l'administration, 5 % sont au format électronique. Fortement incité par les marché public, passer d'une facture papier au document numérique devient une question de plus en plus présente tant cette solution semble simple et pratique pour des entreprises qui éditent un volume important de factures.</p> <p>Les grands opérateurs et collectivités poussent leurs partenaires commerciaux à passer au numérique ce qui imposera de se mettre en conformité avec cette demande si on veut garder ses clients.</p> <p>Le but de cette formation est de faire un état des lieux de ce domaine et de permettre de lancer un projet dans son entreprise ou son organisation.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation «Passer à la facturation électronique», les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que la facture numérique ;</li> <li>• Quelles sont les différences entre la facturation électronique et l'Échange de Données Informatisées (EDI) ;</li> <li>• Dans le cadre de l'évolution de la législation, quelles sont les obligations à respecter ;</li> <li>• Aspects juridiques et valeur d'une facture électronique à l'international ;</li> <li>• Solution d'édition et d'archive de facture électronique ;</li> <li>• Dématérialisation des factures ;</li> <li>• Retourner contrainte en opportunité business.</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les processus de gestion de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...)</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b><br/>Utilisation « Chorus pro » pour toutes les relations avec l'Etat / Film de présentation sur <a href="https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marches-publics-facture-electronique">https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marches-publics-facture-electronique</a></p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

**NUMERISER SES DONNEES ET FLUIDIFIER SES ECHANGES (CLIENTS, FOURNISSEURS, ECHANGES INTERNES)**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>L'information numérique est omniprésente dans les relations professionnelles. Travail collaboratif, plateforme d'échange de documents et accès en mobilité deviennent des pratiques de plus en plus recherchées par les entreprises.</p> <p>Gestion électronique de documents GED, gestion documentaires, groupware, intranet, extranet, Knowledge Management, wiki sont les solutions qui peuvent répondre ces objectifs.</p> <p>Cette formation a pour objectif de permettre de positionner ces différents outils et de donner les éléments pour aborder des projets de numérisation de son flux documentaire.</p>   |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Numériser ses données et fluidifier ses échanges (clients, fournisseurs, échanges internes)», les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les enjeux de la gestion documentaire sur informatique : définition, intérêts et contraintes de mise en œuvre ;</li> <li>• Comprendre les enjeux de la gestion des savoirs : définition, intérêts et contraintes de mise en œuvre ;</li> <li>• Savoir comment mettre en place une réelle politique dans ces domaines : les étapes à respecter, les questions à se poser, les moyens et ressources nécessaires...</li> <li>• Identifier les différents moyens à disposition :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Groupware,</li> <li>○ Extranet,</li> <li>○ Logiciel de gestion de contenu ;</li> </ul> </li> <li>• Comment choisir le(s) moyen(s) le(s) plus adapté(s) à la situation et les objectifs de son entreprise ;</li> <li>• Mettre en œuvre un déploiement opérationnel.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les processus de gestion de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...);</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Groupware</li> <li>○ Extranet</li> <li>○ Logiciel de gestion de contenu</li> </ul>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b></p> <p>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

GAGNER EN EFFICACITE AVEC LA COMMUNICATION UNIFIEE

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Découvrir les nouveaux moyens de communication à disposition de l'entreprise dans une perspective d'optimisation des communications.<br/>L'enjeu est de comprendre l'intérêt du travail collaboratif dans le fonctionnement de l'entreprise.<br/>Cette formation vise à faire découvrir les principaux outils dans une perspective d'efficacité.</p>  |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Gagner en efficacité avec la communication unifiée », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repenser et structurer la circulation de l'information dans l'entreprise ;</li> <li>• Mesurer les possibilités offertes par un Réseau Social d'Entreprise (RSE) ;</li> <li>• Identifier quels outils numériques permettent de développer une entreprise plus collaborative ;</li> <li>• Construire un projet à partir de ces outils ;</li> <li>• Comprendre comment et pourquoi optimiser les communications de l'entreprise (approche technique et budgétaire) ;</li> <li>• Connaître quelques exemples d'application des outils, intérêts et contraintes, conditions de mise en œuvre ;</li> <li>• Connaître l'état du marché et les perspectives d'évolution.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les processus de gestion de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> |  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

SIMPLIFIER SES USAGES INFORMATIQUES GRACE AU CLOUD COMPUTING

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Le Cloud Computing est devenu omniprésent dans notre quotidien à l'initiative des GAFAs, seulement l'adoption de ces technologies reste faible dans beaucoup d'entreprises.</p> <p>Basé sur un concept révolutionnaire et 4 piliers essentiels qui sont : le libre-service, la scalabilité, la mutualisation et le paiement à l'usage, le cloud computing change les pratiques de gestion du système d'information des entreprises.</p> <p>Cloud privé, public, souverain et SAAS, IAAS, PAAS sont les mots-clés de ce domaine.</p> <p>Cette formation est destinée à des personnes souhaitant s'initier ou se lancer dans le cloud. Elle permettra de comprendre les modèles techniques à l'œuvre derrière ce concept, de décrypter les offres et savoir identifier celles correspondant à votre besoin.</p>   |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Simplifier ses usages informatiques grâce au Cloud computing », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le modèle économique des logiciels en mode SaaS ;</li> <li>• Analyser quels sont les enjeux et les risques pour l'entreprise ;</li> <li>• Comprendre les aspects opérationnels, et juridiques ;</li> <li>• Identifier les solutions, les usages, gestion de la transition, risques ;</li> <li>• Se représenter les grands principes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cloud public, communautaire, privé, hybride, souverain : quelles différences ?</li> <li>○ IaaS, PaaS et SaaS : solutions actuelles et futures,</li> <li>○ Cloud souverain : différence et rôle pour les solutions nationales (Numergy, CloudWatt, OVH),</li> <li>○ La gestion des identités dans le Cloud ;</li> </ul> </li> <li>• Identifier quels sont les usages du mode IaaS en entreprise ;</li> <li>• Identifier quels sont les usages du mode SaaS en entreprise ;</li> <li>• Connaître les critères de choix en entreprise ;</li> <li>• Identifier les bénéfices et risques pour l'entreprise.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les processus de gestion de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> |  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Explorer les potentialités du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

**DEVELOPPER LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE CYBERSECURITE**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>La cyber délinquance a envahi notre quotidien. Jour après jour les médias nous annoncent des attaques de plus en plus pernicieuses. Nul ne peut se dire à l'écart de ces pratiques malveillantes et chacun peut se trouver confronté à des pertes de données.</p> <p>Vol, panne de matériel, déni de services, cryptage de données, les risques sont présents pour toutes les entreprises. Il devient essentiel de définir une réelle politique de sécurité du système d'information adaptée à la structure de son entreprise.</p> <p>Mettre en place des dispositifs techniques, former et sensibiliser ses collaborateurs, mettre en place une charge ou des plans de secours sont des actions qui permettront de limiter les risques et de gagner du temps en cas d'incident.</p> <p>Cette formation a pour objectif de vous donner les éléments, bonnes pratiques et méthodes permettant de mettre en place une action de Sécurité des Systèmes d'Information dans votre entreprise.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Développer les bonnes pratiques en matière de cybersécurité », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le rôle et missions d'un pilote SSI (Sécurité du Système d'Information) ;</li> <li>• Gérer les projets et les priorités, négocier un budget ;</li> <li>• Réagir en cas d'incidents, procédures et acteurs à mobiliser ;</li> <li>• Identifier le panorama des menaces principales auxquelles sont exposées les PME ;</li> <li>• Diffuser les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour protéger leur organisation ;</li> <li>• Connaître les outils à disposition du pilote SSI ;</li> <li>• Identifier les aides des pouvoirs publics existantes pour faire le point et se faire accompagner, le cas échéant.</li> </ul>   |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à sécuriser les données de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

**CARACTERISER SON BESOIN ET PREPARER L'ACHAT D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Comme tout achat de service ou d'équipement, l'achat d'une solution ou prestation informatique passe par la caractérisation du besoin et la rédaction d'un cahier des charges précis.</p> <p>Peu de TPE ou PME/PMI ont un service dédié et compétent pour prendre en charge ce travail qui revient souvent un opérationnel en charge du projet.</p> <p>Cette partie du projet reste souvent peu formalisée et les pratiques de la profession peu homogènes en matière de formalisation des prestations et des devis. Ces différents points amènent un facteur de risque dans la gestion du projet. Mettre en place une démarche structurée permet de sécuriser les relations commerciales avec son prestataire tout au long du projet.</p> <p>Le but de cette formation est de donner les différents éléments à chaque étape du processus d'achat, pour formaliser son besoin, pour définir les attendus du projet et rédiger un document de synthèse, jusqu'à la réalisation d'une consultation et la sélection d'une offre.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Caractériser son besoin et préparer l'achat d'une solution informatique », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le projet, les objectifs et les résultats attendus ;</li> <li>• Connaître le glossaire : AMOA et MOA, les grandes séquences d'un appel d'offre, mesurer son coût total d'acquisition ;</li> <li>• Réaliser des simulations et réponses en conséquence : évaluation du projet, sélection du prestataire, négociation...</li> <li>• Analyser les réponses aux appels d'offres ;</li> <li>• Connaître les erreurs à éviter ;</li> <li>• Créer les documents annexes (zonages, arborescence, grille de comparaison...).</li> </ul>   |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à gérer et faire évoluer le système d'information de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...);</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises. Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>. Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |



**FAVORISER LES METHODES DE TRAVAIL COLLABORATIVES**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Comprendre l'intérêt du travail collaboratif dans le fonctionnement de l'entreprise permet d'identifier des gisements de productivité et de confort.<br/>Les enjeux sont économiques : réduction des délais, gestion en mode projet, gains d'efficacité, travail à distance, la nécessaire intégration d'éléments extérieurs à l'entreprise dans son fonctionnement quotidien...<br/>Cette formation vise à faire découvrir les principaux outils dans une perspective d'efficacité.</p>   |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Favoriser les méthodes de travail collaboratives », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents types d'usages du travail collaboratif : relation clients, fournisseurs, mais également gestion des processus internes et de relations interservices et inter-collaborateurs ;</li> <li>• Appréhender les outils du travail collaboratif : de la communication basique à la gestion de projets complexes (mail, courrier, fax, GED, forum,...) ;</li> <li>• Comprendre les modèles économiques des outils collaboratifs en SaaS ;</li> <li>• Décrypter les avantages et inconvénients des solutions ;</li> <li>• Sélectionner des outils collaboratifs pour différents usages :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ se coordonner,</li> <li>○ organiser des idées,</li> <li>○ organiser des rendez-vous ou réunions à distance,</li> <li>○ prendre des notes,</li> <li>○ partager des fichiers,</li> <li>○ gérer des contenus multimédias.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser l'organisation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b><br/>Par grande catégorie d'outils présentée lors du volet académique de la formation, illustrer par la démonstration d'un outil en particulier.<br/>...</p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Penser les ressources humaines à l'ère du numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.<br/><br/>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.<br/><br/>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

PENSER LA FORMATION AUTREMENT A L'ERE DU DIGITAL

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>L'émergence de nouveaux modèles pédagogiques reposant sur l'utilisation du numérique a fait évoluer les pratiques de formation, de la conception à l'animation. L'enjeu est d'appréhender la formation et la gestion des savoirs comme un outil de pérennisation des savoir-faire sur lesquels il est nécessaire de capitaliser. Cette formation vise à transmettre les méthodes et outils innovants pour la pédagogie et la diffusion des savoirs.</p>  |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Penser la formation autrement », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un panorama des nouvelles pratiques d'enseignement : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Blended Learning,</li> <li>○ Mentorat Inversé,</li> <li>○ MOOC (Massive Open Online Course),</li> <li>○ RSE (Réseau Social d'Entreprise),</li> <li>○ Knowledge Management ;</li> </ul> </li> <li>• Identifier les acteurs des nouveaux moyens pédagogiques et Education Tech ;</li> <li>• Faire monter en compétence des équipes et/ou intégration de compétences nouvelles ;</li> <li>• Concevoir son parcours <i>Avant, Pendant</i> et <i>Après</i> le temps de formation ;</li> <li>• Connaître les outils pour impliquer les participants de manière active.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser l'organisation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions RH et de gestion des compétences.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Penser les ressources humaines à l'ère du numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.<br/>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.<br/>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |

RECRUTER A L'HEURE DU DIGITAL

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Les réseaux sociaux, le web sont maintenant incontournables pour la fonction RH. Informations sur les candidats, présentation de son entreprise, diffusion des offres sont les moyens pour identifier des profils ou valoriser ses postes.</p> <p>La diversification des métiers et des compétences à composante numérique impose à l'entreprise de s'adapter, à la fois dans la gestion des recrutements et dans les savoir-faire à sourcer.</p> <p>L'enjeu est de bien identifier les différents outils et de les utiliser en connaissant les bonnes pratiques pour atteindre la bonne cible.</p> <p>Cette formation a pour objectif de donner les éléments fondamentaux et pratiques pour une personne en charge du recrutement.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Recruter à l'heure du digital », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'importance de la <i>marque employeur</i> (glassdoor, étude de cas) ;</li> <li>• Piloter l'intégration des compétences nouvelles ;</li> <li>• Définir un profil de poste à composante numérique ;</li> <li>• Elaborer sa stratégie de sourcing des candidats (focus réseaux sociaux) ;</li> <li>• Identifier les jobboards généralistes et spécialisés ;</li> <li>• Connaître les outils de recueil des candidatures ;</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à recruter de nouvelles énergies pour le compte de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions RH et de gestion des compétences.</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Penser les ressources humaines à l'ère du numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

MANAGER A L'ERE DU NUMERIQUE

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>L'évolution des modes de travail et l'entrée de la Génération Y sur le marché de l'emploi forcent à repenser le management.<br/>L'enjeu est de comprendre l'impact des comportements 2.0. et de mettre en places les mesures adaptées pour y répondre.<br/>Cette formation vise à transmettre les méthodes et outils numériques utiles à la gestion de ses équipes.</p>  |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Manager à l'ère du numérique », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un panorama des nouveaux outils et comportements (nomadisme, informatique dans les nuages, apporter son matériel informatique en entreprise, ...)</li> <li>• Connaître les limites entre vie privée et vie professionnelle et leurs impacts sur l'organisation du travail ;</li> <li>• Relier son entreprise et le monde du numérique : les nouveaux outils disponibles ;</li> <li>• Identifier les nouvelles organisations du travail et les nouvelles relations professionnelles (télétravail, espace de coworking, ...)</li> <li>• Se projeter dans le monde des travailleurs du savoir.</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>  |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser l'organisation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...).</li> </ul>   |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>  |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Penser les ressources humaines à l'ère du numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i> de l'accompagnement par AGEFOS PME).</p>   |

**MOBILISER SES COLLABORATEURS DANS UN PLAN DE TRANSFORMATION NUMERIQUE DE L'ENTREPRISE**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Uber, Amazon, AirB&amp;B sont des nouveaux services qui ont bouleversé des secteurs d'activités. Phénomène de mode ou réalité économique, la transformation numérique peut devenir vitale dans certains secteurs économiques où « l'ubérisation » est en marche. La transformation numérique des entreprises devient un levier essentiel pour innover ou améliorer ses pratiques existantes et peut avoir une forte influence sur les modèles économiques. Ce nouvel enjeu nécessite des adaptations et des évolutions qui doivent être anticipés et dont la mise en place doit être très rapide pour parfois rester sur son marché. Ces évolutions passent par l'implication des collaborateurs et des métiers afin d'identifier de nouvelles pratiques et idées qui pourraient être mises en place.</p> <p>Sans évolution de la culture numérique des salariés et sans changement d'organisation, les chantiers de transformation numérique restent souvent peu efficaces. L'entreprise « agile » doit utiliser des leviers et méthodes différentes de génération d'idées et de gestion de projet afin de rapidement mettre en les conditions de réussite et favoriser la révolution numérique interne.</p> <p>Les impacts sont réels et les pratiques naissantes. Le but de cette formation est de donner un concentré d'informations permettant d'aborder ces phénomènes et d'en comprendre les enjeux.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Mobiliser ses collaborateurs dans un plan de transformation numérique de l'entreprise », les participants doivent être en capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Différencier pour la transformation numérique des entreprises, l'évolution de la révolution ;</li> <li>• Définir les termes d'ubérisation, les nouveaux barbares et les casseurs de codes ;</li> <li>• Réfléchir à une organisation à mettre en place pour (ré)agir et faire évoluer son business model ;</li> <li>• Identifier les enjeux et précautions à prendre lors de la conduite de ce changement :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Définition du changement ;</li> <li>2. Enjeux et répercussions du changement ;</li> <li>3. Analyse des processus internes et externes ;</li> <li>4. Typologies et structures du changement ;</li> <li>5. Positionnement et pilotage des acteurs du changement ;</li> <li>6. Outils et démarches du changement ;</li> </ol> </li> <li>• Se positionner grâce à des exemples de réussites et d'échecs.</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à amorcer un projet de transformation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Représentant du personnel.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>   |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe « Penser les ressources humaines à l'ère du numérique » du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises. Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i> .Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>   |

INTRODUIRE LES METHODES AGILES DANS LA CONDUITE DE SES PROJETS

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Contexte et finalité de la formation</b></p>             | <p>Voir évoluer son projet numérique en cours de développement et éviter l'effet tunnel devient essentiel pour pouvoir livrer un service rapidement et en adéquation avec les besoins des utilisateurs.</p> <p>La méthode Agile est de plus en plus répandue et proposée par les prestataires. Comme toutes les méthodes de gestion de projet, elle doit être utilisée dans un cadre défini et structuré pour en apporter ses fruits. Basée sur l'implication rapide des utilisateurs et des clients, elle apporte une approche itérative qui permet d'ajuster le projet en cours de réalisation par des étapes de validation formalisées.</p> <p>L'objectif de cette formation est de vous présenter cette méthode et vous donner les clés pour bien l'appréhender.</p> |
| <p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>                           | <p>À l'issue de la formation « Introduire les méthodes agiles dans la conduite de ses projets », les participants doivent être en capacité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la méthodologie et le vocabulaire utilisé ;</li> <li>• Cerner les grandes étapes et les principes de fonctionnement ;</li> <li>• Organiser une équipe agile ;</li> <li>• Définir le rôle de chaque acteur du projet ;</li> <li>• Connaître quelles sont les bonnes pratiques ;</li> <li>• Définir à quel type de projet cette méthode s'applique.</li> </ul>   |
| <p><b>Durée</b></p>  | <p>Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).</p>   |
| <p><b>Public</b></p>   | <p>Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser l'organisation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de direction salarié ;</li> <li>• Personnel d'encadrement (responsable projet...) ;</li> <li>• Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.</li> </ul>  |
| <p><b>Cas pratiques pouvant être utilisés en formation</b></p> | <p><b>Démonstration de nouveaux usages</b></p>   |
| <p><b>Supports remis aux participants</b></p>                  | <p><b>Memento</b><br/>Rappel des grands concepts abordés en formation</p>  |
| <p><b>Prolongation possible de la formation</b></p>            | <p>Cette action s'inscrit dans l'axe «Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique» du volet <i>Smart Transition</i> de l'accompagnement proposé par AGEFOS PME sur la transformation numérique des entreprises.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent recourir aux autres formations proposées dans le cadre de l'accompagnement <i>Smart Transition</i>.</p> <p>Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individualisé pour établir un plan de transformation de l'entreprise sur le numérique (volet <i>Smart Transformation</i>).</p>  |