SMART PME

ACCOMPAGNEMENT AU VIRAGE NUMERIQUE

APPEL A PROPOSITION
POUR LA FORMATION DES TPE / PME

Emis le 12/02/2018
Date limite : 05/03/2018

Sommaire

1. Objet de la consultation 3
2. Présentation du projet 3
   2.1. Présentation d'AGEFOS PME 3
   2.2. Le projet SMART PME 3
   2.3. Interventions d'expert 6
3. Appel à candidature 6
   3.1. Sélection des prestataires 6
   3.2. Actions clés en main (Lot 1) 7
   3.3. Actions sur mesure (Lot 2) 8
4. Contenu de la proposition 9
   4.1. Présentation du prestataire 9
   4.2. Déroulement de la prestation 9
   4.3. Moyens humains 10
   4.4. Offre financière 10
5. Modalités de sélection des propositions 11
   5.1. Principes généraux 11
   5.2. Calendrier 11
   5.3. Modalités de sélection 11
6. Engagements du prestataire 12
   6.1. Respect de la qualité des actions de formation 12
7. Modalités de réponse 12
   7.1. Dossier de candidature 12
   7.2. Conditions d'envoi des propositions et date limite de réception 13
8. Programmes des actions catalogue 14
9. Annexe : 46
   Exemple de synthèse de diagnostic émis par AGEFOS PME 46

1. Objet de la consultation

Le présent appel à proposition a pour objet de référencer les organismes de formation habilités à intervenir dans le cadre du projet SMART PME Normandie. Ce projet bénéficie du cofinancement du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP) et du Conseil Régional de Normandie.

L'appel à candidature a pour objectif d'amener les PME à intégrer le numérique dans les différentes composantes de l'organisation, qu'il s'agisse :

- de l'appropriation du numérique et de ses enjeux pour l'entreprise,
- de l'accompagnement dans sa mutation par l'intégration du numérique
- ou d'une transformation amenant l'entreprise vers un nouveau modèle économique.

L'appel à proposition devra donc s'adapter aux différents types de d'entreprise selon leur degré de maturité et de leur ambition. Il est attendu des prestataires de l'innovation réaliste et adaptée au tissu des PME.

2. Présentation du projet

2.1. Présentation d'AGEFOS PME

AGEFOS PME, 1er réseau gestionnaire des fonds de la formation professionnelle en France, couvre 340 000 entreprises, dont 90 % d'entreprises de moins de 10 salariés, 51 branches professionnelles et plus de 6 679 899 salariés, au plus près des enjeux de chaque territoire.

Son réseau territorial simplifie la formation et l'emploi, conseille et informe les dirigeants sur l'ensemble des dispositifs dont ils peuvent bénéficier, mutualise les moyens disponibles au service de la formation des salariés et mobilise des financements régionaux, nationaux et européens pour aider l'investissement formation des TPE-PME, mais aussi de grandes entreprises et de groupes.

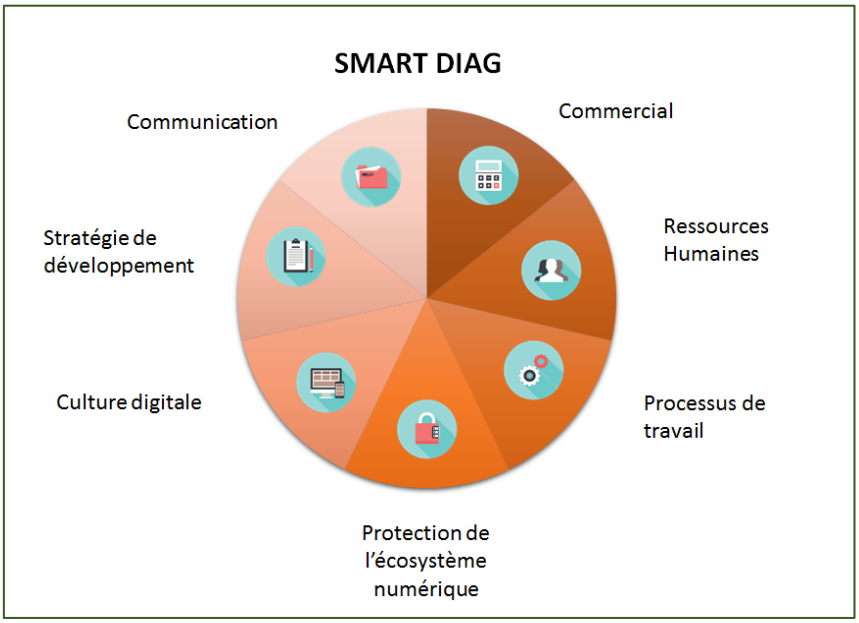
Plus d'informations sur agefos-pme.com.

2.2. Le projet SMART PME

AGEFOS PME soutenu par le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels et la Région Normandie propose l'accompagnement des entreprises en trois étapes distinctes :

- **Sensibilisation des entreprises** à l'importance du virage numérique : La plupart des entreprises va être exposée à l'impact du numérique, même si elle n'en perçoit pas les conséquences immédiates. Pour inciter à la prise en compte du numérique dans les PME, une campagne de sensibilisation va être organisée auprès de 1000 entreprises pour les amener à intégrer la transition numérique dans leur stratégie.

- **Diagnostic d'impact** : Lorsque ces entreprises le souhaiteront, les conseillers de l'AGEFOS PME Normandie réaliseront en face à face un diagnostic d'impact du numérique. Ce diagnostic portera autour de 7 thématiques :



A l'issue du diagnostic, un positionnement de l'entreprise lui est remis, la situant de façon globale sur son positionnement face au numérique et précisant ses priorités en lien avec chacune des thématiques évoquées ci-dessus. Le niveau d'appétence, de maturité et d'autonomie du chef d'entreprise est également pris en compte.

Dès lors des préconisations de premier niveau peuvent être émises par les conseillers AGEFOS PME, préconisations qu'il conviendra de conforter lors de l'intervention du prestataire externe.

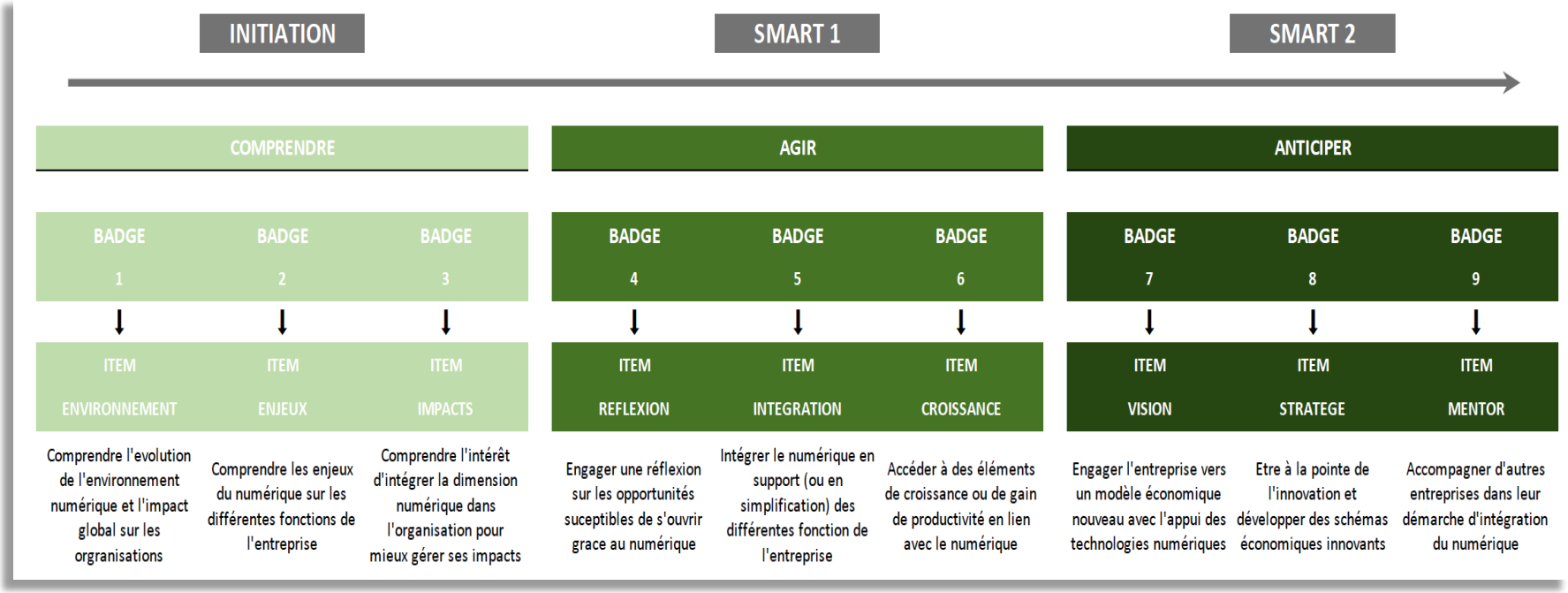
- **Modalités d'accompagnement post diagnostic :**

Pour préciser le niveau d'accompagnement à envisager, le diagnostic attribue des badges à l'entreprise en fonction de son degré d'intégration du numérique. Ces badges, au nombre de 9, permettent d'identifier l'accompagnement que le prestataire externe pourra apporter à l'entreprise. Les badges sont organisés en trois blocs :

  - Comprendre : L'entreprise doit s'acculturer au numérique. Il s'agit du niveau **INITIATION**
  - Agir : L'entreprise souhaite intégrer le numérique dans une ou plusieurs des 7 composantes de son organisation. Ce positionnement correspond au niveau **SMART 1**
  - Anticiper : l'entreprise souhaite modifier son modèle économique en s'appuyant sur le numérique. Il s'agit du niveau **SMART 2**

De ces trois niveaux découleront les modalités d'accompagnement post diagnostic.

- **Schéma de positionnement SMART**



2.3. Interventions d'expert

A l'issue des préconisations, AGEFOS PME proposera aux entreprises qui le souhaitent, un accompagnement approfondi grâce à l'intervention d'expertises externes sélectionnées par le présent appel à projet. Deux niveaux de prestations pourront être proposés à l'entreprise, clé en main ou sur mesure.

Concernant les formations clés en mains de 1 à 3 jours (inter ou intra entreprise), elles feront l'objet d'un catalogue réalisé par AGEFOS PME et s'adresseront prioritairement aux entreprises ayant soit besoin de s'acculturer au numérique, soit souhaitant intégrer le niveau SMART 1 (badges 1 à 5).

Les accompagnements sur mesure s'adresseront prioritairement aux entreprises dont le diagnostic a permis d'émettre un plan de préconisations engageant la transformation numérique de l'entreprise (badge 5 à 9). Pour ces entreprises, il sera possible de bénéficier :

- d'un appui conseil pour disposer d'un diagnostic approfondi
- d'une formation individualisée plus longue

3. Appel à candidature

Pour répondre au mieux aux attendus du projet, AGEFOS PME Normandie lance un appel à candidature organisé en deux lots : actions clés en mains et actions sur mesure.
Les candidats peuvent, s'ils le souhaitent, répondre aux deux lots.

3.1. Sélection des prestataires

Pour candidater, les prestataires devront impérativement justifier d'un numéro de déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation, être référencé dans le DATADOCK et être à jour de leurs obligations sociales et fiscales. Une fiche d'engagement reprenant ces éléments sera demandée à l'organisme candidat (cf. annexe).

Il est à noter que les prestataires retenus devront être en capacité d'assurer leurs prestations sur l'ensemble de la région Normandie.

Par ailleurs, les organismes peuvent s'associer s'ils le souhaitent pour apporter une réponse commune, dès lors que celle-ci fait clairement apparaitre les domaines de compétence de chacun des prestataires. Dans ce cas, AGEFOS PME pourra contractualiser avec l'organisme porteur qui sera le seul à gérer les relations administratives et financières avec AGEFOS PME.

Les prestataires pourront également être sollicités pour participer à des colloques ou séminaires.

3.2. Actions clés en main (Lot 1)

Pour permettre aux entreprises éloignées des enjeux du numérique de prendre conscience de l'intérêt d'intégrer les nouvelles technologies dans l'entreprises, AGEFOS PME proposera des actions de formation de courte durée (inter et/ou intra) accessibles au plus grand nombre.

Les actions, regroupées en 5 thématiques, sont les suivantes :

1- Explorer les potentialités du numérique

- Décoder le jargon de la culture digitale
- Comprendre les impacts des objets connectés et du big data pour l'entreprise
- Découvrir les technologies de rupture à venir dans le commerce
- Découvrir les technologies de rupture à venir dans les services
- Concilier numérique et développement durable
- Comprendre les impacts du numérique
- Penser l'entreprise autrement
- S'engager vers de nouveaux modèles économiques
- PME : Gagnez en efficacité avec le numérique : le champ des possibles

2- Développer la notoriété de son entreprise grâce au numérique

- Communiquer à travers les réseaux sociaux
- Gérer l'E-réputation de son entreprise
- Développer la visibilité / impact de son site Internet
- Créer facilement un site Internet grâce à un CMS
- Quel site web pour votre entreprise ?

3- Renforcer ses relations client par le numérique

- Impliquer ses clients dans l'évolution de ses produits et ses services
- Découvrir le marketing digital
- CRM : 3 lettres pour simplifier sa relation client
- E-Commerce : franchir le pas
- Organiser et optimiser sa logistique e-commerce

4- Améliorer la productivité de son entreprise grâce au numérique

- Passer à la facturation électronique
- Numériser ses données et fluidifier ses échanges (clients, fournisseurs, échanges internes)
- Gagner en efficacité avec la communication unifiée
- Simplifier ses usages informatiques grâce au Cloud computing
- Développer les bonnes pratiques en matière de cybersécurité
- Caractériser son besoin et préparer l'achat d'une solution informatique
- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

5- Penser les ressources humaines à l'ère du numérique

- Favoriser les méthodes de travail collaboratives
- Penser la formation autrement à l'ère du numérique
- Recruter à l'heure du numérique
- Manager à l'ère du numérique
- Mobiliser ses collaborateurs dans un plan de transformation numérique de l'entreprise
- Introduire les méthodes agiles dans la conduite de ses projets

Le détail des programmes de formation est présenté en p.14 et suivantes .

Cofinancement : AGEFOS PME assurera grâce aux cofinancements mobilisés, une prise en charge allant de 70 à 100% des coûts pédagogiques. Les cofinanceurs de l'opération sont : le FPSPP (fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels) et le Conseil Régional de Normandie.

3.3. Actions sur mesure (Lot 2)

Les actions sur mesure ont vocation à répondre à des problématiques spécifiques d'entreprise. La capacité de l'organisme à comprendre le besoin (à partir des données du diagnostic SMART DIAG) et à le traduire en plan d'actions opérationnel est donc déterminant. Les candidats devront justifier de solides expériences dans l'accompagnement à la transition numérique des TPE / PME, cible prioritaire de l'appel à projet.

Une attention particulière sera portée à :

> la capacité de l'organisme à émettre des préconisations et notamment l'identification :

- des objectifs poursuivis par action retenue dans le plan de préconisation ;
- des résultats attendus ;
- des actions à mettre en place et le calendrier prévisionnel de réalisation ;
- des acteurs à associer au déploiement du plan et des types d'aides et partenariats à envisager.

> les aptitudes de l'organisme à décliner les préconisations en accompagnement :

- en lien direct avec les conclusions du diagnostic
- organisées autour des 7 thématiques précédemment évoquées
- d'assurer un lien permanent avec le conseiller AGEFOS PME

Les organismes sont sollicités pour intervenir sur la phase « Appui Conseil » qui s'organise selon les deux temps suivants constituant un diagnostic approfondi :

Analyse du besoin : L'analyse du besoin vise à préciser, avec l'entreprise et l'AGEFOS PME, les conclusions du diagnostic « smart diag » décliné par le conseiller en formation en face à face avec l'entreprise. Il convient dès lors d'approfondir les résultats du diagnostic pour confirmer le besoin et préparer la phase suivante. Cette phase est estimée à ½ journée

Préconisations : Ensuite, le prestataire est invité à décliner ses préconisations pour permettre à l'entreprise de mener à bien son plan de transformation numérique en lien avec la ou les thématiques identifiées dans le diagnostic « smart diag » : Communication, Commercial, Ressources Humaines, Processus de travail, Protection de l'écosystème numérique, Culture digitale, Stratégie de développement. Cette phase est estimée à ½ journée.

Suite à ce diagnostic, les organismes sont susceptibles de poursuivre l'accompagnement par une phase de développement des compétences.

Cette phase vise à mettre en place l'accompagnement nécessaire pour intégrer les compétences nécessaires à sa transformation de l'entreprise. Dans cette phase, AGEFOS PME ne financera d'aucune façon les investissements matériels liés à la transformation numérique de l'entreprise. D'autres partenaires peuvent être sollicités par le prestataire (en accord avec AGEFOS PME) pour permettre d'obtenir des soutiens financiers à la mise en place.
Cette phase est estimée est comprise entre 2 et 5 jours selon le besoin.

Cofinancement : AGEFOS PME assurera grâce aux cofinancements mobilisés, une prise en charge à hauteur de 70% de l'ensemble de la prestation. Les cofinanceurs de l'opération sont : le FPSPP (fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels) et la Région Normandie. Il est à noter qu'une analyse du besoin qui ne donnerait pas lieu à préconisation ne sera pas prise en charge par AGEFOS PME

4. Contenu de la proposition

Les réponses à l'appel à projet devront mentionner, outre le ou les lots concernés, l'ensemble des points suivants :

4.1. Présentation du prestataire

- La raison sociale
- Le SIRET
- L'effectif global de la structure
- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Les références sur des projets similaires : titre intervention, objet et commanditaire
- Les autres prestations proposées

4.2. Déroulement de la prestation

Le prestataire précise sa compréhension des attendus de la prestation, notamment en termes d'enjeux et d'opportunités pour les entreprises et sa conception de la prestation demandée.

Le prestataire qui se positionne sur le lot 1 est invité à :

- indiquer les actions sur lesquelles il se positionne
- compléter les fiches pour chacune de ces actions
- rajouter 1 ou 2 actions au choix de l'entreprise mais en respectant les 5 thématiques du catalogue

Le prestataire qui se positionne sur le lot 2 est invité à :

- Décrire la méthodologie utilisée pour réaliser le diagnostic approfondi (appui conseil) en précisant en particulier :
  - les étapes et la durée
  - la manière dont l'organisme envisage d'intégrer les éléments de diagnostic communiqué par AGEFOS PME (un exemple vous est joint en annexe)
  - le lien que l'organisme prévoit d'établir avec le Conseiller AGEFOS PME tout au long de la prestation
  - le type de document qui sera remis à l'entreprise pour la partie « préconisation » et les documents qui justifieront de l'avancement de la prestation.
- Préciser son degré d'expertise sur chacune des 7 thématiques du smart diag
- Décrire l'approche utilisée pour mettre en place et animer les actions de formation sur mesure (intra)

4.3. Moyens humains

Le prestataire présentera également dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet et le suivi (un contact interne pour la facturation, un responsable de projet unique clairement identifié) :

- Nom et rôle de chaque intervenant,
- Responsabilités de chaque intervenant,
- CV du (des) des consultant(s) pressenti(s) comportant notamment profil et expérience.

Le prestataire présentera des références significatives d'actions conduites dans l'accompagnement des entreprises dabs leur transformation numérique.

4.4. Offre financière

Pour le lot 1, le coût jour, incluant les frais pédagogiques et les frais de logistique sera compris entre 1 200 € HT et 1 700 € HT.

Pour le lot 2, le coût jour, incluant les frais pédagogiques et les frais de logistique sera compris entre 1 500 € HT et 2 000 € HT.

5. Modalités de sélection des propositions

5.1. Principes généraux

AGEFOS PME s'engage à garder confidentielles les propositions reçues.

AGEFOS PME se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues. Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

En fonction des propositions reçues et recevables, AGEFOS PME se réserve le droit de négocier avec les candidats (sans que cela ne soit automatique).

AGEFOS PME se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le marché.

AGEFOS PME n'est engagé qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées (contractualisation).

5.2. Calendrier

Période / Echéance	Etapes
12/02/2018	Lancement de l'appel à propositions : le présent document et ses annexes sont accessibles sur l'espace dédié aux appels d'offres sur le site Internet www.agefos-pme.com
05/03/2018	Date limite de réception des propositions
12/03/2018	Commission de sélection
18/03/2018	Notification de la décision
19/03/2018	Démarrage de la prestation

5.3. Modalités de sélection

Tout dossier parvenu hors délai, et/ou incomplet ne sera pas étudié. Les propositions déclarées recevables seront examinées au regard des critères suivants :

- Expérience du prestataire
- Conformité de la réponse
- Pertinence de la réponse
- Compétences et expériences
- Coût

Chaque prestataire sera retenu pour une période allant de la date de notification au 31 décembre 2018. Une prolongation par voie d'avenant sera possible.

6. Engagements du prestataire

6.1. Respect de la qualité des actions de formation

Le décret n°2015-790 du 30/06/2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue fixe les critères qui devront être contrôlés par l'OPCA dans le cadre de ses achats de formation.

A ce titre, l'organisme de formation s'engage à respecter la charte qualité AGEFOS PME (disponible sur www.agefos-pme.com).
A ce titre, l'organisme de formation s'engage à déposer dans le DATA DOCK tous les éléments permettant à l'OPCA de vérifier les six critères du décret :

1. l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
2. l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
3. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
4. la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
5. les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6. la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

De plus, AGEFOS PME s'assurera du respect de la réglementation en vigueur en matière de formation professionnelle continue portant sur :

- l'établissement d'un règlement intérieur
- les conditions de réalisation d'une action de formation (programme de formation avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats)
- les documents à remettre aux stagiaires avant l'entrée en formation
- et la garantie de la protection des libertés individuelles (toute information demandée à un stagiaire doit avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation)

Ces différents éléments seront précisés à l'organisme de formation dès notification de sa sélection dans le cadre du présent appel à propositions.

7. Modalités de réponse

7.1. Dossier de candidature

La proposition doit nécessairement comprendre :

- Une fiche de présentation du prestataire
- Les objectifs généraux de la prestation (reformulation de la demande, contexte, etc.)
- Les livrables attendus
- Les moyens humains et les références du prestataire
- La proposition financière détaillée
- La fiche d'engagement du prestataire

7.2. Conditions d'envoi des propositions et date limite de réception

Les propositions doivent être adressées en courrier recommandé à l'adresse suivante :

Service R&D
AGEFOS PME Normandie
8 rue d'Atalante, 14 200 HEROUVILLE SAINT CLAIR

Ainsi qu'en fichier PDF à :

mdenis@agefos-pme.com
cbrands@agefos-pme.com

Au plus tard le 05 mars 2018 à 12h00

8. Programmes des actions catalogue

DECODER LE JARGON DE LA CULTURE DIGITALE

Contexte et finalité de la formation	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. Pourtant, derrière ces termes, se cachent des outils et des usages qui peuvent simplifier les activités des entreprises et développer leur performance économique. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Décoder le jargon du digital», les participants doivent être en capacité à : ▪ Découvrir les dernières tendances numériques ; ▪ Connaître les acronymes et les fonctions qui se cachent derrière ; ▪ Identifier des noms de logiciels et les associer à des catégories de service ; ▪ Situer les métiers et les compétences du numérique ; ▪ Positionner les savoir-faire des prestataires numériques.
Durée	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.
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** 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 !) …
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

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

Contexte et finalité de la formation	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…). Ces nouvelles pratiques entrainent une évolution des modèles économiques et peuvent représenter une opportunité pour les entreprises afin de proposer de nouveaux services. 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). 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.

Objectifs Pédagogiques	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 :
	• Identifier quelles sont les typologies d'objets connectés ;
	• Comprendre les nouveaux services associés à ces nouveaux objets ;
	• Cerner quels sont les grands domaines d'application ;
	• Comprendre la circulation des données et leur exploitation ;
	• Lier les enjeux d'un projet d'objets connectés à ceux du big data et du cloud computing ;
	• Positionner le rôle de la donnée dans des contextes de :
	  ○ confidentialité,
	  ○ données personnelles,
	  ○ droits d'utilisation,
	• Identifier les compétences demandées par ces nouveaux projets.

Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Démonstration d'usage d'objets connectés
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation Annexes : Livres blancs « Prendre le virage des objets connectés » et « Ils ont pris le virage des objets connectés » édités par l'ENE.

DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LE COMMERCE

Contexte et finalité de la formation	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. Maîtriser les concepts et le vocabulaire associés aux nouvelles pratiques est un préalable pour évaluer les possibilités offertes par les dispositifs numériques. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Découvrir les technologies de rupture à venir dans le commerce», les participants doivent être en capacité à : ▪ Comprendre les nouveaux concepts de web in store, store to web, web to store, omnicanal, etc. ▪ Connaitre les technologies de la géolocalisation en magasin et l'analyse de flux ; ▪ Appréhender les possibilités de l'intelligence artificielle et l'aide au choix ou à l'achat ; ▪ Identifier des bonnes pratiques sur l'utilisation de dispositifs interactifs pour le client en point de vente
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Etudes de cas** Présentation d'entreprises ayant intégré de nouvelles technologies dans le cadre de leur activité
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation Annexe : Livre blanc « Les points de vente s'emparent du numérique » édité par l'ENE

DECOUVRIR LES TECHNOLOGIES DE RUPTURE A VENIR DANS LES SERVICES

Contexte et finalité de la formation	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… Les applications mobiles et les objets connectés sont les fers de lance des projets de développement de nouveaux services. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Découvrir les technologies de rupture à venir dans les services», les participants doivent être en capacité à : • Identifier les possibilités offertes par le numérique dans cet environnement d'affaires ; • Comprendre les liens entre objets connectés et nouveaux services ; • Mesurer le potentiel des technologies du prédictif et de l'intelligence artificielle ; • Cerner les apports permis par l'entreprise collaborative dans la gestion des équipes ; • Intégrer l'enjeu de la connectivité pour les personnels concernés ; • Valoriser les sources open data dans une logique de développement de nouveaux services.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour)
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Etudes de cas** Présentation d'entreprise ayant intégré de nouvelles technologies dans le cadre de leur activité
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

CONCILIER NUMERIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Contexte et finalité de la formation	Les outils numériques permettent de nouvelles pratiques au sein des entreprises telles que, par exemple, le travail à distance qui limite les déplacements. Ces outils sont en résonnance avec les enjeux du développement durable et impliquent chaque acteur dans le respect de l'environnement. 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 ».
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Concilier numérique et développement durable», les participants doivent être en capacité à : ▪ Comprendre la nuance entre le télétravail et le nomadisme : faciliter le recrutement de compétences rares ; ▪ Identifier les services liés à la mobilité : covoiturage, visioconférence, etc. ; ▪ Etre sensible à l'enjeu du très haut débit ; ▪ Connaître les nouvelles formes de consommation raisonnée permises par les outils numériques ; ▪ Différencier l'économie de la propriété de l'émergence de l'économie du partage et de la location à l'usage ; ▪ Mesurer l'impact numérique sur la consommation énergétique des autres secteurs d'activité ; ▪ Comprendre le pilotage de consommation d'énergie via les systèmes connectés.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Infographie** Infographie sur l'empreinte environnementale numérique des salariés http://e-rse.net/empreinte-environnementale-numerique-salarie-greenit-19453/#gs.UiuolYI
Supports remis aux participants	**Memento** http://www.ecoguide-it.com/fr/best-practices/

COMPRENDRE LES IMPACTS DU NUMERIQUE

Contexte et finalité de la formation	Le numérique impacte toute l'économie en général et les entreprises en particulier à des degrés variables. Pour prendre les bonnes décisions et décider de la stratégie la plus pertinente à adopter les entreprises doivent mieux comprendre cette thématique, appréhender les enjeux, mesurer les opportunités et les risques. Il s'agit plus particulièrement : • D'appréhender l'entreprise numérique et la transformation digitale • De redéfinir les termes « évolution, révolution numérique, disruption ou transformation » • De mesurer l'impact du numérique sur les secteurs économiques • De faire évoluer la fonction SI (système d'information) au sein de l'entreprise • De connaître les enjeux de l'entreprise 2020
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation les participants doivent être en capacité : • d'identifier les nouveautés et les impacts induits, d'adapter la DSI à ces nouveaux défis (rôle, organisation, nouveaux métiers) et d'identifier des pistes d'innovation pour une entreprise numérique
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

PENSER L'ENTREPRISE AUTREMENT

Contexte et finalité de la formation	
Objectifs Pédagogiques	
Durée	
Public	
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	

S'ENGAGER VERS DE NOUVEAUX MODELES ECONOMIQUES

Contexte et finalité de la formation	
Objectifs Pédagogiques	
Durée	
Public	
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	

PME : GAGNEZ EN EFFICACITE AVEC LE NUMERIQUE : LE CHAMP DES POSSIBLES

Contexte et finalité de la formation	Le digital touche toutes les fonctions de l'entreprise, il est un des leviers d'innovation et de développement et défait les silos par direction. L'entreprise n'a plus le choix : nécessité de s'adapter à une nouvelle économie connectée, prendre de l'avance dans un environnement mouvant. Le numérique est également une opportunité pour les dirigeants qui souhaitent aborder la transformation digitale de leur entreprise pour gagner en efficacité.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation les participants doivent être en capacité : ▪ De comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'entreprise. ▪ D'acquérir une vision d'ensemble de la transformation digitale et des compétences clés. ▪ D'actionner les leviers organisationnels, managériaux et humains. ▪ De repenser son Business Model à l'heure du digital.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet, commercial, marketing…) ;
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

COMMUNIQUER A TRAVERS LES RESEAUX SOCIAUX

Contexte et finalité de la formation	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. Cette journée de formation doit permettre d'affiner sa représentation des réseaux sociaux et d'optimiser sa présence sur ces nouveaux médias.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Communiquer à travers les réseaux sociaux», les participants doivent être en capacité à : • 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 ; • Faire un panorama des principaux réseaux sociaux et de leur positionnement B2C et B2B ; • Ancrer l'importance du *community management*, dans la description des compétences attendues et les enjeux qui gravitent autour de la fonction de communication ; • Bien gérer la mise en page, les images, les articles, les liens utilisés ; • Configurer les options des réseaux sociaux (boutons de partage, streaming, balises…) ; • Identifier des exemples concrets de l'utilisation des réseaux sociaux en entreprise.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Bonnes pratiques** Démonstration des principaux réseaux sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn et de leurs fonctionnalités majeures. Assistance à la création, configuration et habillage de compte
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation Sources qualifiées sur le web de ressources professionnelles pour se former seul à la bonne utilisation des réseaux sociaux. http://www.emarketinglicious.fr/ et http://www.mycommunitymanager.fr/ 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.

GERER L' E-REPUTATION DE SON ENTREPRISE

Contexte et finalité de la formation	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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Gérer l'E-réputation de son entreprise», les participants doivent être en capacité à : • Connaître le panorama des principaux réseaux sociaux et leurs enjeux ; • Maîtriser l'identité numérique et l'e-réputation de son organisation : ○ Les 4 sortes de marques sur Internet (sous le radar, fonctionnelles, aimées, sensibles) ; ○ Les typologies de crises sur Internet ; ○ Eviter les crises et, le cas échéant, savoir les gérer ; • Construire une stratégie SMO (Social Media Optimization, Optimisation de présence sur les Médias Sociaux) : ○ Structurer un planning à l'année ; ○ Elaborer un planning de contenu ; ○ Gérer les commentaires ; • Imaginer quelle organisation mettre en place ; • Créer ou améliorer ses profils personnels ou ses comptes d'entreprise.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié et d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Tour d'horizon des outils de programmation de publication qui sont capables d'unifier les différents canaux occupés par son entreprise (Buffer, Hootsuite, etc.) Atelier découverte des interfaces d'administration des principales plateformes de contenu « média » (Youtube, Slideshare, etc.)
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation Sources qualifiées sur le web de ressources professionnelles pour se former seul à la bonne utilisation des réseaux sociaux. http://www.emarketinglicious.fr/ et http://www.mycommunitymanager.fr/ 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.

DEVELOPPER LA VISIBILITE / IMPACT DE SON SITE INTERNET

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Développer la visibilité / impact de son site Internet», les participants doivent être en capacité à : • Maitriser le vocabulaire et les définitions du e-marketing ; • Répondre aux grands enjeux successifs d'un projet d'optimisation e-marketing : ○ Construire son projet via un cahier des charges ; ○ Panorama des acteurs web : historique et technologies ; ○ Présenter, faire connaître et vendre son offre ; ○ Quels outils, quelles solutions pour son projet ? ○ Parcours d'achat et notion d'ergonomie du site web ; • Appréhender le référencement de site web et le fonctionnement des moteurs de recherche ; • Ecrire pour le web : 1. Maîtriser les techniques de rédaction qui permettent d'être visible sur les moteurs de recherche ; 2. Exploiter et organiser l'information sur Internet ; 3. Mettre en place une organisation interne qui pérennise ces activités. • Identifier et suivre des indicateurs de performance.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour)
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Au choix selon les participants, travail autour de la rédaction d'un cahier des charges ou rédaction d'article prêt à publier
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

CREER FACILEMENT UN SITE INTERNET GRACE A UN CMS

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Créer facilement un site Internet grâce à un CMS», les participants doivent être en capacité à : • Maîtriser le vocabulaire et les notions basiques de fonctionnement d'un site Internet (HTML, navigateur, etc…) ; • Comprendre l'architecture web entre réseau, domaine, hébergement… • Raisonner en termes d'ergonomie et de lisibilité selon les standards attendus ; • Gérer l'alimentation du site, arborescence, développement, ergonomie… = les outils ; • Cerner les avantages et inconvénients des différents CMS ; • Décoder les offres des prestataires ; • Suivre les étapes de rédaction du cahier des charges ; • S'assurer de la bonne sauvegarde du site.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** 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).
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation Trouver les centres d'aide de chacune des plateformes présentées

QUEL SITE WEB POUR VOTRE ENTREPRISE ?

Contexte et finalité de la formation	La création de site internet professionnel est au cœur d'interaction entre le client, le marketing, la communication et l'informatique. Pour obtenir un résultat de qualité, cela nécessite la maîtrise des technologies, mais aussi l'acquisition de compétences dans les démarches méthodologiques, organisationnelles et de management afin d'assurer le succès, la performance, la fréquentation et le retour sur investissement du site internet. Le site web constitue un levier stratégique de croissance, d'organisation, de communication et nécessite une compréhension fine du potentiel et des enjeux pour entreprise. Il s'agit d'une réalisation qui procure à l'entreprise la meilleure image, qui valorise la relation avec les clients, qui permet de conquérir de nouvelles parts de marché.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation les participants doivent être en capacité : ▪ De déterminer la stratégie de développement pour le projet de site internet d'entreprise ▪ De concevoir et gérer un contenu rédactionnel qui fait vendre ▪ De réussir le référencement d'un site internet et d'attirer des visiteurs ▪ De déterminer les principes marketing et styles graphiques pour réaliser un site attractif ▪ De déterminer l'architecture du site web ▪ De rédiger un cahier des charges
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 21 heures (3 jour).
Public	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 : ▪ Responsables commerciaux, marketing, etc ▪ Responsables de projet
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

IMPLIQUER SES CLIENTS DANS L'EVOLUTION DE SES PRODUITS ET SES SERVICES

Contexte et finalité de la formation	Aujourd'hui, le marketing de contenu est un moyen privilégié pour engager ses clients et prospects dans l'évolution des offres de son entreprise. 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.
Objectifs Pédagogiques	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 : Repenser son approche produits et services comme un projet ouvert à la co-création : Définir la façon de présenter aux clients et prospects ses propositions de valeur ; Lier les processus de communication et de conception de produits ; Mesurer l'impact sur les modèles d'affaires historiques de mon entreprise ; Mettre en œuvre le marketing de contenu (content marketing) : Créer du lien avec ses prospects ; Construire une stratégie de marketing de contenu orienté produit ; Faire le lien entre marketing de contenu, inbound marketing et social selling ; (Re)Définir le contenu pour chaque étape du cycle d'achat ; Concevoir une matrice de contenu formatée pour gagner du temps ; Définir un calendrier de production de contenus dans le respect des temps forts de son marché.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…).
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** 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.
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

DECOUVRIR LE MARKETING DIGITAL

Contexte et finalité de la formation	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.

Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Découvrir le marketing digital», les participants doivent être en capacité à :
	• Connaître les solutions e-marketing ;
	• Favoriser la génération de trafic et la fidélisation :
	  ○ E-mailing et newsletters,
	  ○ location de bases de données,
	  ○ CRM ;
	• Mettre en œuvre des outils de visibilité :
	  ○ référencement naturel et payant,
	  ○ optimisation des réseaux sociaux,
	  ○ publicité ;
	• Vendre via les places de marché et les comparateurs de prix :
	• Développer sa notoriété ;
	  ○ E-publicité et affiliation,
	  ○ réseaux sociaux et e-réputation ;
	• Mesurer ses retours sur investissement ;
	• Identifier les logiciels utilisés et normes attendues.

Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Atelier de découverte des interfaces d'administration d'outils de Newsletters (MailChimp, MailJet, SendInBlue, etc.) et CRM (Sugar, Zoho, SalesForce) Outils d'analyse de trafic web (Google Analytics)
Supports	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

CRM : 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «CRM : 3 lettres pour simplifier sa relation client», les participants doivent être en capacité de : ▪ Appréhender l'intérêt d'un outil numérique pour piloter ses activités commerciales ; ▪ Identifier et décrypter les solutions disponibles sur le marché ; ▪ Gérer les différentes étapes de mise en œuvre d'un CRM ; ▪ Impliquer les collaborateurs dans l'utilisation du CRM. ▪
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : ▪ Personnel de direction salarié ; ▪ Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; ▪ Personnel des fonctions commerciales et de communication. ▪
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** ▪ Démonstration d'un ou deux logiciels de gestion de la relation client ▪ Open source ou propriétaire ▪ Hébergé localement ou dans le cloud
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

E-COMMERCE : FRANCHIR LE PAS

Contexte et finalité de la formation	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. 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 maitrisées en interne. 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. Cette formation a pour objectif de vous donner les bases permettant de lancer un projet dans votre organisation.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «E-Commerce : franchir le pas», les participants doivent être en capacité à : • Connaitre les enjeux du commerce électronique en France ; • Maitriser les concepts autour de l'« entreprise électronique » ; • Cerner les différentes logiques de vente avec le Web ; • Avoir une approche métier du commerce électronique selon le positionnement de son entreprise ; • 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.) ; • Conjuguer la complémentarité des différents canaux de vente ; • Se projeter dans l'avenir du commerce électronique.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions commerciales et de communication.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Atelier de présentation d'une interface d'administration de logiciel de gestion de site marchant comme Powerboutique, Oxatis, Wizishop, Prestashop ou Magento.
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

ORGANISER ET OPTIMISER SA LOGISTIQUE E-COMMERCE

Contexte et finalité de la formation	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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Organiser et optimiser sa logistique E-COMMERCE », les participants doivent être en capacité de : • Comprendre l'importance de l'enjeu logistique du commerce électronique • Appréhender les spécificités de la e-logistique • Maîtriser et contrôler le processus d'approvisionnement • Optimiser les flux de l'e-commerce, stockage, préparation de commandes, livraison et retour • Construire sa e-logistique autour des attentes du e-client
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 14 heures (2 jours).
Public	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.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Etudes de cas** permettent d'illustrer les étapes clés de l'organisation d'une e-logistique : - Analyse comparative d'activités e-commerce et identification des spécificités logistiques mises en œuvre. - Illustrations de préparation de commandes e-commerce. Revue des risques de surcoûts et spécificités douanières et fiscales. - Réussir son externalisation logistique et transport. Identifier les facteurs clés de succès et manager les risques. **Travaux pratiques** Evaluer les forces et faiblesses de son e-logistique. Répertorier les missions potentielles d'optimisation à mettre en œuvre.
Supports remis aux participants	

PASSER A LA FACTURATION ELECTRONIQUE

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation «Passer à la facturation électronique», les participants doivent être en capacité à : • Qu'est-ce que la facture numérique ; • Quelles sont les différences entre la facturation électronique et l'Échange de Données Informatisées (EDI) ; • Dans le cadre de l'évolution de la législation, quelles sont les obligations à respecter ; • Aspects juridiques et valeur d'une facture électronique à l'international ; • Solution d'édition et d'archive de facture électronique ; • Dématérialisation des factures ; • Retourner contrainte en opportunité business.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Utilisation « Chorus pro » pour toutes les relations avec l'Etat / Film de présentation sur https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marches-publics-facture-electronique
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

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

Contexte et finalité de la formation	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. Gestion électronique de documents GED, gestion documentaires, groupware, intranet, extranet, Knowledge Management, wiki sont les solutions qui peuvent répondre ces objectifs. 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.

Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Numériser ses données et fluidifier ses échanges (clients, fournisseurs, échanges internes)», les participants doivent être en capacité de :
	• Comprendre les enjeux de la gestion documentaire sur informatique : définition, intérêts et contraintes de mise en œuvre ;
	• Comprendre les enjeux de la gestion des savoirs : définition, intérêts et contraintes de mise en œuvre ;
	• 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…
	• Identifier les différents moyens à disposition :
	  ○ Groupware,
	  ○ Extranet,
	  ○ Logiciel de gestion de contenu ;
	• Comment choisir le(s) moyen(s) le(s) plus adapté(s) à la situation et les objectifs de son entreprise ;
	• Mettre en œuvre un déploiement opérationnel.

Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** ○ Groupware ○ Extranet ○ Logiciel de gestion de contenu
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

GAGNER EN EFFICACITE AVEC LA COMMUNICATION UNIFIEE

Contexte et finalité de la formation	Découvrir les nouveaux moyens de communication à disposition de l'entreprise dans une perspective d'optimisation des communications. L'enjeu est de comprendre l'intérêt du travail collaboratif dans le fonctionnement de l'entreprise. Cette formation vise à faire découvrir les principaux outils dans une perspective d'efficacité.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Gagner en efficacité avec la communication unifiée», les participants doivent être en capacité de : • Repenser et structurer la circulation de l'information dans l'entreprise ; • Mesurer les possibilités offertes par un Réseau Social d'Entreprise (RSE) ; • Identifier quels outils numériques permettent de développer une entreprise plus collaborative ; • Construire un projet à partir de ces outils ; • Comprendre comment et pourquoi optimiser les communications de l'entreprise (approche technique et budgétaire) ; • Connaître quelques exemples d'application des outils, intérêts et contraintes, conditions de mise en œuvre ; • Connaître l'état du marché et les perspectives d'évolution.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion comptable, financière ou d'administration des ventes.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

SIMPLIFIER SES USAGES INFORMATIQUES GRACE AU CLOUD COMPUTING

Contexte et finalité de la formation	Le Cloud Computing est devenu omniprésent dans notre quotidien à l'initiative des GAFA, seulement l'adoption de ces technologies reste faible dans beaucoup d'entreprises. 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. Cloud privé, public, souverain et SAAS, IAAS, PAAS sont les mots-clés de ce domaine. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Simplifier ses usages informatiques grâce au Cloud computing», les participants doivent être en capacité de : • Comprendre le modèle économique des logiciels en mode SaaS ; • Analyser quels sont les enjeux et les risques pour l'entreprise ; • Comprendre les aspects opérationnels, et juridiques ; • Identifier les solutions, les usages, gestion de la transition, risques ; • Se représenter les grands principes : ○ Cloud public, communautaire, privé, hybride, souverain : quelles différences ? ○ IaaS, PaaS et SaaS : solutions actuelles et futures, ○ Cloud souverain : différence et rôle pour les solutions nationales (Numergy, CloudWatt, OVH), ○ La gestion des identités dans le Cloud ; • Identifier quels sont les usages du mode IaaS en entreprise ; • Identifier quels sont les usages du mode SaaS en entreprise ; • Connaître les critères de choix en entreprise ; • Identifier les bénéfices et risques pour l'entreprise.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

DEVELOPPER LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE CYBERSECURITE

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Développer les bonnes pratiques en matière de cybersécurité », les participants doivent être en capacité de : • Connaître le rôle et missions d'un pilote SSI (Sécurité du Système d'Information) ; • Gérer les projets et les priorités, négocier un budget ; • Réagir en cas d'incidents, procédures et acteurs à mobiliser ; • Identifier le panorama des menaces principales auxquelles sont exposées les PME ; • Diffuser les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour protéger leur organisation ; • Connaître les outils à disposition du pilote SSI ; • Identifier les aides des pouvoirs publics existantes pour faire le point et se faire accompagner, le cas échéant.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

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

Contexte et finalité de la formation	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. 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. 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. 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.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Caractériser son besoin et préparer l'achat d'une solution informatique », les participants doivent être en capacité de : • Définir le projet, les objectifs et les résultats attendus ; • Connaître le glossaire : AMOA et MOA, les grandes séquences d'un appel d'offre, mesurer son coût total d'acquisition ; • Réaliser des simulations et réponses en conséquence : évaluation du projet, sélection du prestataire, négociation… • Analyser les réponses aux appels d'offres ; • Connaître les erreurs à éviter ; • Créer les documents annexes (zonages, arborescence, grille de comparaison…).
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Contexte et finalité de la formation	Le nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles est paru au journal officiel de l'Union européenne entrera en application le 25 mai 2018. L'adoption de ce texte doit permettre à l'Europe de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique. LA RÉFORME DE LA PROTECTION DES DONNÉES POURSUIT TROIS OBJECTIFS : • Renforcer les droits des personnes, notamment par la création d'un droit à la portabilité des données personnelles et de dispositions propres aux personnes mineures ; • Responsabiliser les acteurs traitant des données (responsables de traitement et sous-traitants) ; • Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données, qui pourront notamment adopter des décisions communes lorsque les traitements de données seront transnationaux et des sanctions renforcées.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation, les participants doivent être en capacité de : • Comprendre les évolutions réglementaires imposées par le nouveau réglement européen, • Appréhender les grands principes de la protection des données personnelles, • Connaitre les bonnes pratiques pour mettre en place un processus de mise en conformité.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

FAVORISER LES METHODES DE TRAVAIL COLLABORATIVES

Contexte et finalité de la formation	Comprendre l'intérêt du travail collaboratif dans le fonctionnement de l'entreprise permet d'identifier des gisements de productivité et de confort. 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… Cette formation vise à faire découvrir les principaux outils dans une perspective d'efficacité.

Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Favoriser les méthodes de travail collaboratives », les participants doivent être en capacité de :
	• 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 ;
	• Appréhender les outils du travail collaboratif : de la communication basique à la gestion de projets complexes (mail, courrier, fax, GED, forum,…) ;
	• Comprendre les modèles économiques des outils collaboratifs en SaaS ;
	• Décrypter les avantages et inconvénients des solutions ;
	• Sélectionner des outils collaboratifs pour différents usages :
	  ○ se coordonner,
	  ○ organiser des idées,
	  ○ organiser des rendez-vous ou réunions à distance,
	  ○ prendre des notes,
	  ○ partager des fichiers,
	  ○ gérer des contenus multimédias.

Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages** Par grande catégorie d'outils présentée lors du volet académique de la formation, illustrer par la démonstration d'un outil en particulier. …
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

PENSER LA FORMATION AUTREMENT A L'ERE DU DIGITAL

Contexte et finalité de la formation	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.

Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Penser la formation autrement», les participants doivent être en capacité de :
	• Faire un panorama des nouvelles pratiques d'enseignement :
	  ○ Blended Learning,
	  ○ Mentorat Inversé,
	  ○ MOOC (Massive Open Online Course),
	  ○ RSE (Réseau Social d'Entreprise),
	  ○ Knowledge Management ;
	• Identifier les acteurs des nouveaux moyens pédagogiques et Education Tech ;
	• Faire monter en compétence des équipes et/ou intégration de compétences nouvelles ;
	• Concevoir son parcours *Avant*, *Pendant* et *Après* le temps de formation ;
	• Connaitre les outils pour impliquer les participants de manière active.

Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions RH et de gestion des compétences.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

RECRUTER A L'HEURE DU DIGITAL

Contexte et finalité de la formation	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. 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. L'enjeu est de bien identifier les différents outils et de les utiliser en connaissant les bonnes pratiques pour atteindre la bonne cible. Cette formation a pour objectif de donner les éléments fondamentaux et pratiques pour une personne en charge du recrutement.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Recruter à l'heure du digital », les participants doivent être en capacité de : • Comprendre l'importance de la *marque employeur* (glassdoor, étude de cas) ; • Piloter l'intégration des compétences nouvelles ; • Définir un profil de poste à composante numérique ; • Elaborer sa stratégie de sourcing des candidats (focus réseaux sociaux) ; • Identifier les jobboards généralistes et spécialisés ; • Connaitre les outils de recueil des candidatures ;
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions RH et de gestion des compétences.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

MANAGER A L'ERE DU NUMERIQUE

Contexte et finalité de la formation	L'évolution des modes de travail et l'entrée de la Génération Y sur le marché de l'emploi forcent à repenser le management. L'enjeu est de comprendre l'impact des comportements 2.0. et de mettre en places les mesures adaptées pour y répondre. Cette formation vise à transmettre les méthodes et outils numériques utiles à la gestion de ses équipes.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Manager à l'ère du numérique », les participants doivent être en capacité de : • Faire un panorama des nouveaux outils et comportements (nomadisme, informatique dans les nuages, apporter son matériel informatique en entreprise, …) ; • Connaitre les limites entre vie privée et vie professionnelle et leurs impacts sur l'organisation du travail ; • Relier son entreprise et le monde du numérique : les nouveaux outils disponibles ; • Identifier les nouvelles organisations du travail et les nouvelles relations professionnelles (télétravail, espace de coworking, …) ; • Se projeter dans le monde des travailleurs du savoir.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…).
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

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

Contexte et finalité de la formation	Uber, Amazon, AirB&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. 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. Les impacts sont réels et les pratiques naissantes. Le but de cette formation est de donner un concentrer d'informations permettant d'aborder ces phénomènes et d'en comprendre les enjeux.
Objectifs Pédagogiques	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 : • Différencier pour la transformation numérique des entreprises, l'évolution de la révolution ; • Définir les termes d'uberisation, les nouveaux barbares et les casseurs de codes ; • Réfléchir à une organisation à mettre en place pour (ré)agir et faire évoluer son business model ; • Identifier les enjeux et précautions à prendre lors de la conduite de ce changement : 1. Définition du changement ; 2. Enjeux et répercussions du changement ; 3. Analyse des processus internes et externes ; 4. Typologies et structures du changement ; 5. Positionnement et pilotage des acteurs du changement ; 6. Outils et démarches du changement ; • Se positionner grâce à des exemples de réussites et d'échecs.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Représentant du personnel.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**

INTRODUIRE LES METHODES AGILES DANS LA CONDUITE DE SES PROJETS

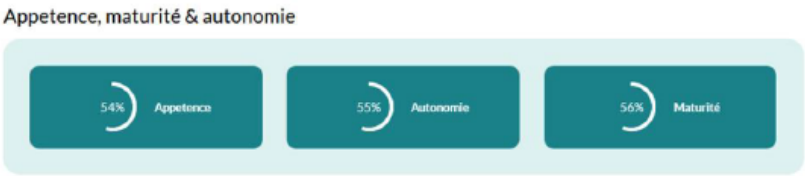
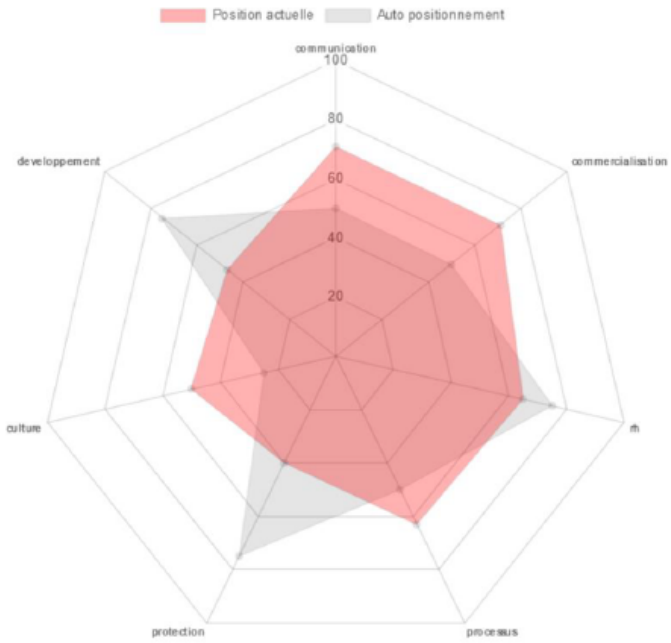
Contexte et finalité de la formation	Voir évoluer son projet numérique en cours de développement et éviter l'effet tunnel devient essentiel pour pouvoir livrer un service rapidement et en adéquation avec les besoins des utilisateurs. La méthode Agile est de plus en plus répandue et proposée par les prestataires. 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. L'objectif de cette formation est de vous présenter cette méthode et vous donner les clés pour bien l'appréhender.
Objectifs Pédagogiques	À l'issue de la formation « Introduire les méthodes agiles dans la conduite de ses projets», les participants doivent être en capacité de : • Comprendre la méthodologie et le vocabulaire utilisé ; • Cerner les grandes étapes et les principes de fonctionnement ; • Organiser une équipe agile ; • Définir le rôle de chaque acteur du projet ; • Connaître quelles sont les bonnes pratiques ; • Définir à quel type de projet cette méthode s'applique.
Durée	Cette formation est prévue pour une durée estimée de 7 heures (1 jour).
Public	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 : • Personnel de direction salarié ; • Personnel d'encadrement (responsable projet…) ; • Personnel des fonctions de gestion de du système d'information.
Cas pratiques pouvant être utilisés en formation	**Démonstration de nouveaux usages**
Supports remis aux participants	**Memento** Rappel des grands concepts abordés en formation

9. Annexe :

Exemple de synthèse de diagnostic émis par AGEFOS PME

SMART DIAG permet, par une analyse matricielle des réponses, de positionner l'entreprise sur différents niveaux :

1 **L'attitude du chef d'entreprise** face au numérique, mesurée par une analyse de ses réponses sur trois critères : Appétence, Autonomie, Maturité



2 **Un diagramme de positionnement** de l'entreprise sur les 7 segments d'activité de l'entreprise. Ceci permet d'avoir une vision relative du besoin d'implication en fonction de la stratégie digitale du dirigeant.