LIVRE BLANC DECONFINEMENT

POST COVID-19



Un guide pour s'inspirer et trouver les meilleures idées pour reprendre l'activité dans les meilleures conditions

by



Accélérer les entrepreneurs Accompagner les collectivités

Introduction

Après 60 jours de confinement et d'arrêt total ou partiel de la production, les entreprises ne sortiront pas indemnes de cette période de crise économique et sanitaire.

Pour affronter la situation, chez Medinsoft nous pensons qu'il est nécessaire de se serrer les coudes et de partager très vite les bonnes pratiques pour retrouver du business et favoriser le redémarrage de l'activité économique de nos entreprises.

Des chefs d'entreprises (Startup, PME, PMI, Grand Groupe...), des experts d'horizons divers (Ressource humaine, finance, juridique, marketing digital...) des spécialistes (Blockchain, formation, communication, sécurité, mobilité...) vous délivrent dans ce livre blanc le résultat de leurs analyses et les clés pour vous aider à sortir plus vite de cette période de déconfinement progressif.

A partir du 11 mai 2020, rien ne sera plus comme avant et quelque soit la couleur du territoire (vert, orange ou rouge) aucun « laissez-passer » ne vous permettra de gagner à coup sûr ! Alors partageons ensemble ces bonnes pratiques et surtout protégez-vous !

Remerciements

Ce livre blanc a été réalisé grâce à la contribution de plusieurs personnes volontaires et engagées à qui MEDINSOFT voudrait témoigner toute sa reconnaissance.

- Anne ANGEBAULT
- Marie BRABANT
- Laurence BRICTEUX
- Arnaud CIELLE
- Michel KUHN
- Audrey LUCCHINACCI
- Eric MONNIER
- Stéphanie RAGU
- William ROY
- Francis PAPAZIAN

Nous remercions également les collectivités locales qui nous soutiennent et aident Medinsoft au quotidien.













Avant-propos



Bienvenue dans un monde nouveau

Chacun de nous a vécu plus ou moins difficilement cette période de confinement et pour assurer la sécurité de nos proches, nous avons accepté cette période de rigueur. Certains se sont totalement repliés par obligation et contraintes personnelles le plus souvent, d'autres se sont spontanément mis au service des autres en apportant leur expertise et leur énergie pour accompagner les entrepreneurs durant ces quelques semaines.

Chez MedlnSoft, nous savons que "la lumière est au bout du tunnel" et nous avons choisi de mettre à profit cette période pour travailler à préparer l'avenir!

D'abord nous avons interrogé nos membres pour identifier leurs attentes et nous avons organisé des webinaires afin d'y répondre. Même si nous sommes passés pour des illuminés, l'être humain a besoin d'espoir! Petit à petit le programme s'est construit avec pragmatisme et en explorant toutes les thématiques: management à distance, responsabilité juridique, financement, notoriété de l'entreprise, innovation no code, développement sur mobile, etc...

Vous avez été de plus en plus nombreux à nous rejoindre sur ces rendez-vous matinaux et nous espérons avoir répondu à vos attentes. Nous tenons à vous remercier de votre participation et de vos contributions sources d'énergie inépuisables pour nous.

Nous savons que rien ne sera plus comme avant! De nombreux collaborateurs vivent mal le chômage partiel mais beaucoup apprécient le télétravail!

La solidarité avec les producteurs de proximité a ouvert de nouvelles perspectives. Les commerçants ont modifié leur mode de commercialisation pour répondre à l'absence de client dans leurs magasins. Les réseaux sociaux ont prouvé qu'ils pouvaient jouer un rôle essentiel dans le "bouche à oreille" qui véhicule les bonnes adresses. Et pourtant les défaillances d'entreprises seront nombreuses, certains secteurs d'activités comme le tourisme ou la restauration risquent de mettre plusieurs années à s'en remettre.

Placés au coeur de l'économie digitale, nous avons partagé l'aventure de nombreux chefs d'entreprises qui ont accepté de nous donner les clés de cette expérience vécue pour affronter le traumatisme de cette guerre et construire l'avenir. C'est l'objectif de ce livre blanc!

Les retours d'expériences

Nous vous invitons à découvrir les résultats de la nouvelle enquête menée par ARTIS Coaching et EM Consulting pendant le confinement car elle est riche d'enseignement sur la manière dont les relations avec vos collaborateurs vont évoluer.

Les nouvelles obligations en matière d'organisation du travail ne seront pas sans conséquences sur le fonctionnement de votre entreprise, vous devez vous y préparer et l'expérience des entreprises qui ont



dû affronter l'épidémie au plus fort de la tempête nous éclaire sur les priorités à prendre en compte et les solutions à mettre en oeuvre rapidement pour passer en mode de production sereine.

Passer le tourbillon des aides publiques aux entreprises, les banques vont vite reprendre leur légitimité et vous devrez faire face à la recherche de financements : Quels leviers activer? Quels produits rechercher? Quels partenaires solliciter ? La commission finance de MedInSoft peut vous aider.

Ce partage d'expériences est le résultat du travail de plusieurs groupes d'experts et de chefs d'entreprises qui ont collaboré bénévolement pour répondre à toutes vos questions. Il n'est peut être pas exhaustif mais il a le mérite d'apporter un début de réponse et il pourra s'enrichir en fonction de vos contributions. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

L'avenir vous appartient

Le tsunami COVID-19 a frappé de plein fouet notre économie régionale et nous sommes stupéfaits de l'impact : des mois sans chiffre d'affaire, des projets stoppés nets, une explosion du nombre de chômeurs, et des secteurs d'activités complets sacrifiés sur l'hôtel de la lutte contre le virus.

Pourtant l'économie numérique nous montre tous les jours sa capacité à rebondir:

- Les réseaux des opérateurs télécoms ont répondu aux attentes du télétravail et peuvent encore accélérer les échanges;
- Les nombreux centres de données hébergées de notre territoire ont connu une montée en charge sans précédent et un développement financier exceptionnel!
- Les demandes de formation à distance ont explosé (langues étrangères, outils numériques, marketing digital, cyber-sécurité...);
- Les outils pour les réunions en VISIO se sont multipliés;
- Les offres d'accompagnement en coaching et conseils spécialisés se sont adaptées;
- Les commerçants sont aujourd'hui convaincus que leur transformation digitale est obligatoire pour survivre. Déjà de nouvelles plateformes collaboratives se proposent de les accompagner!
- Etc.

Car finalement, il est peut-être plus productif d'avoir un rendez-vous en "VISIO" de bon matin que de passer du temps dans les embouteillages ? Il va falloir être agile pour s'adapter et se développer, mais l'espoir renaît.

En prenant le temps d'améliorer le référencement de nos entreprises sur le web, en augmentant les mesures de sécurité, en développant de nouveaux modèles économiques de nos offres, en apportant des innovations à nos solutions, en finalisant des partenariats, et plein d'autres choses encore, nous découvrons tous les jours de belles réussites économiques et technologiques. BRAVO à tous ces chefs d'entreprises qui écrivent de nouvelles pages pour l'avenir de notre économie et Merci!

Bonne lecture à tous ! André JEANNEROT Président MEDINSOFT



Anne ANGEBAULT anne@artiscoaching.com 06 61 39 53 61



ARTIS COACHING

Accompagnement à la synergie des associés-dirigeants : Coaching, facilitation & médiation. Également thérapeute énergétique.

Références clients : RTM, EAUX DE MARSEILLE, CMA CGM, ONET, CAP VERT ÉNERGIE, PRODIRECT, AXES RESEAUX

Adresse: 390, Chemin de Blanchon - 13490 Jouques



Marie BRABANT mbrabant@wecan-consult.com 06 60 09 19 07



WE CAN

Stratégie de communication et management

Adresse : Les Pléiades III Bât. C, 320 av. Archimède - 13100 Aix-en-Provence



Laurence BRICTEUX contact-paca@simplon.co 04 65 91 00 13



SIMPLON REGION SUD

Organisme de formations qualifiantes aux métiers du web pour demandeurs d'emploi, et à la transition numérique pour salariés et entreprises.

Références clients : 400 demandeurs d'emploi formés depuis fin 2018 en Région Sud. Salariés en reconversion/acculturation numérique de La Poste, EDF, Engie, L'Oréal, Société Générale, Voyages SNCF,...

Adresse: Le Cloitre, 20 boulevard Madeleine Rémusat - 13013 Marseille





Arnaud CIELLE acielle@ca-plus.fr 06 09 50 86 40



CA+

Conseil en marketing et développement commercial pour les TPE et PME. CA+ aide ses clients à développer encore plus vite leur chiffre d'affaires

Références clients : plus de 300 entrepreneurs depuis 2003

Adresse: 565 avenue du Prado - 13008 Marseille



Michel KUHN m.kuhn@akheos.fr 06 60 88 08 16



AKHEOS KPMG Avocats

Cabinet d'Avocats pluridisciplinaire en droit des affaires : Audit, cession, fusion/acquisition, droit social, boursier, commercial, propriété intellectuelle

Adresse : 7, avenue André Roussin, le Ponant Littoral, bât E - 13016 Marseille



Audrey LUCCHINACCI lucchinacciaudrey@hotmail.fr 06 13 05 19 39



FEDERATION COMMERCE EN 13

Fédération des commerçants des Bouches-du-Rhône (1600 adhérents)





Eric MONNIER eric@em-consulting.fr 06 60 88 02 34



EM Consulting

Accompagnement à la synergie des associés-dirigeants : Coaching, facilitation & conseil en management.

Références clients: RTM, EAUX DE MARSEILLE, CAP VERT ÉNERGIE, PRODIRECT, PERFEO...

Adresse: 11 traverse de l'olympique - 13008 Marseille



Stéphanie RAGU sragu@lauralba.net 06 61 60 41 99



LAURALBA

LAURALBA est une ESN qui met l'humain au coeur de son activité : l'ingénierie des systèmes, des réseaux, et les nouvelles technologies.

Nous accompagnons des PME/PMI, Grands Comptes et Entreprises de Services du Numérique dans l'évolution et la modernisation de leur système d'informations.

Références clients : DHL, CD13, VDM13, AMP13, ATOS, SOPRA, CAPGEMINI, COMPASS, TPM83, VINCI

Adresse : 240 rue Léon Foucault. Bat B. le levant - 13591 Aix-en-Provence Cedex 3



William ROY william@williamroy.fr 06 72 84 10 67



WILLIAM ROY

WILLIAM ROY

Coaching d'entrepreneurs et de dirigeants, conférences et formations.

Références clients: Technopole de l'Arbois Méditerranée, ENEDIS, Ferring international, Caisse d'Epargne HDF...





Françis PAPAZIAN francispapazian@hotmail.fr 06 09 51 75 23

COMMUNICATION & IMAGE - FP

Accompagnement stratégique, organisation d'événements économiques, notamment du FIDMED

Adresse : 59 Résidence le Pin 2, Impasse Gaston Rébuffat - 13170 Les Pennes Mirabeau



Alexis DESSERTENNE alexis.dessertenne1@gmail.com 06 28 01 77 26



ALEXIS DESSERTENNE - Micro Entreprise Conseil en marketing digital & print



PREPARER LA REPRISE

000

7 thématiques pour performer post covid

- 01. Management & retour dans l'entreprise
- 02. Obligations en droit social
- 03. Mesures barrières et responsabilité du chef d'entreprise
- 04. Transformation digitale des commerces
- 05. Outils de financement
- 06. Le kit du télétravailleur pour travailler en toute sécurité
- 07. Relation clients et prospection commerciale



THEME #1

MANAGEMENT ET RETOUR DANS L'ENTREPRISE

SOMMAIRE

- 1. Vécu du Confinement (résultats de l'enquête ARTIS Coaching EM Consulting)
- 2. Quelques actions pour faciliter le retour au travail
- Remettre du lien (Marie Brabant et William Roy)
- Mettre en place une communication pérenne (Marie Brabant)
- Partager le leadership (William Roy)
- Gérer le stress post-traumatique de vos salariés (Anne Angebault)

3. Préparer l'avenir :

- Revisiter le Sens (Eric Monnier)
- Capitaliser sur l'expérience généralisée de télétravail (Eric Monnier)

PARTIE 1: VECU DU CONFINEMENT

Par Eric Monnier, EM Consulting, Co-créateur du "meilleur de soi" et Anne ANGEBAULT - ARTIS Coaching, Coach et thérapeute énergétique





(Résultats de l'enquête menée par ARTIS Coaching et EM Consulting pendant le confinement) Les personnes qui ont répondu à l'enquête sont pour 55% des dirigeants, 30% des salariés et 15% des indépendants, travaillant à 80% pour des TPE et PME du secteur privé et 20% pour de grandes entreprises.







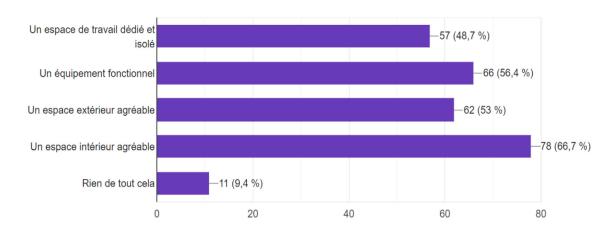




Conditons de confinement

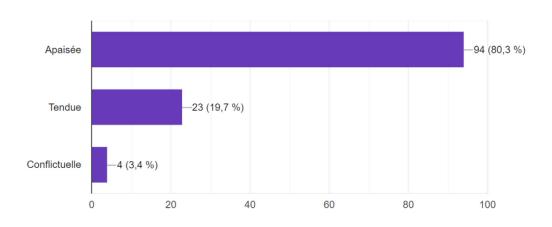
Quelles sont vos conditions matérielles pour travailler chez vous ?





Comment percevez-vous l'ambiance chez vous ces temps-ci?

117 réponses













Impact du confinement sur le bien-être et le stress

Résultats de notre enquête sur le confinement





J'ai gagné en bien-être grâce à ...

- la diminution du temps de transport,
- l'augmentation du temps de sommeil,
- la possibilité de vivre des temps familiaux,
- la proximité avec mes enfants,
- plus de liberté et d'autonomie

Je suis plus stressé à cause de ...

- la diminution des contacts physiques,
- La surcharge de communication digitale,
- La limitation des activités physiques et sportives





12

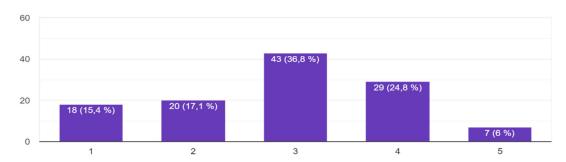




Impact du confinement sur la productivité

Quel est l'impact du confinement sur votre productivité?

117 réponses



Echelle: 1 = productivité plus faible ... 5 = productivité plus forte

Suite des résultats de notre enquête sur le confinement 31% ont gagné en productivité / 32% ont perdu en productivité





J'ai gagné en productivité grâce à :

- une ambiance plus calme
- moins d'interpellation des collègues
- plus de temps alloué aux sujets de fond
- un gain du temps de transport
- une meilleure organisation de mon temps de travail

J'ai perdu en productivité à cause :

- des exigences et des tentations domestiques
- des perturbations familiales
- de la difficulté à m'auto-discipliner
- d'une performance réseau insuffisante
- plus de procrastination



DECONFINEMENT - MANAGEMENT ET RETOUR DANS L'ENTREPRISE



PARTIE 2 : QUELQUES ACTIONS POUR FACILITER LE RETOUR AU TRAVAIL



Remettre du lien

Par William Roy de Bienveillance Percutante, coach pour entrepreneur et Marie BRABANT - WE CAN, Conseil en stratégie de communication et management



Constat

Le confinement ne se vit pas de la même manière selon les personnes. Une multitude de facteurs entrent en jeu : localisation, situation maritale et familiale, immobilier, profession...
Au retour de cette période très particulière, les membres d'une même équipe auront vécu des expériences très différentes qui peuvent devenir des points de distanciation voire de frictions.

Enjeux

Recréer du lien au sein des entreprises est un enjeu fort de cette reprise d'activité. Imaginez que vous venez de recruter toute votre équipe d'un coup. Ils ne se connaissent pas, ont vécu des expériences drastiquement différentes dernièrement... et doivent travailler ensemble efficacement. Prendre le temps de créer un lien est essentiel, pour (re)créer une synergie qui va permettre à chacun de remplir sa mission de manière agréable, adaptée et efficace. En décidant de reprendre "comme avant" et en traitant la période de confinement comme une pause sans effets ou conséquences, le lien entre membres d'une équipe mettra plus de temps à se recréer. En conséquence, ses performances mais surtout le bien être des collaborateurs sera bien écorné.







Préconisations

En amont travailler le sens (voir plus loin) est essentiel. Ensuite reposer les valeurs de l'entreprise semble intéressant. En plus de reposer calmement un cadre de travail adapté, la discussion sur les valeurs peut permettre d'évoquer leur vie face au confinement, au télétravail forcé. Il faudra être prêt à voir les valeurs d'entreprise évoluer à l'issue de cette discussion. un autre point est qu'avant de travailler effectivement sur les dossiers en attentes, il faudra libérer la parole de l'entreprise.

Avant de commencer à travailler, il est des messages à envoyer à tout prix. Les membres d'une équipe qui ne se sont pas vus depuis plusieurs mois vont devoir prendre un temps de cohésion. Si ce dernier est bien mené, la reprise d'activité se fera plus sereinement.

Créer un espace d'échange pour tous dans votre entreprise se fait avant tout dans la culture de cette dernière. Avant d'employer un coach ou un consultant, avant de poser les dates d'un séminaire, dire à toutes et tous qu'ils ont le droit de parler de ce qu'il se passe pour eux quand ils sont au travail a son importance.

Sans entrer dans une idée de créer un bureau des pleurs ou un temps caricatural d'échange a coeur ouvert même quand on n'en a pas envie, évoquer cette possibilité permet de travailler correctement la question. Cela implique une parole libre, un cadre dédié et une participation basée sur le volontariat.

Pour bâtir une nouvelle relation et reconstruire l'entreprise, il est nécessaire de repartir sur une base solide

Il est important que cette ouverture au dialogue soit mise en place dès le départ, par les managers ou le service communication, pour marquer la volonté de changement dans l'entreprise ; en accueillant les collaborateurs, en leur démontrant leur intérêt.

Pour bâtir une nouvelle relation et reconstruire l'entreprise il est nécessaire de repartir sur une base solide, en désamorçant les difficultés rencontrées par les collaborateurs pendant la période de confinement, mais également de clarifier leurs attentes afin de capitaliser sur le potentiel de chacun.

La mise en place d'une possibilité de dialogue peut revêtir différentes formes. Selon la taille de l'entreprise, des groupes de paroles peuvent être mis en place par les managers afin d'inviter les collaborateurs à s'exprimer sur leur vécu, ce qu'ils en retiennent de positif et comment ils comptent oeuvrer pour l'entreprise à présent. Ces réunions n'ont pas besoin d'être longues mais elles peuvent être renouvelées au besoin. L'intérêt est de récolter des informations afin de les intégrer dans la stratégie de l'entreprise et d'organiser un suivi de ces échanges, de manière formelle ou informelle.









Au-delà de l'espace temps, il y a des espaces d'échanges collaboratifs et individuels à prévoir, physiques (salle de réunion, salle de pause etc.), mais aussi numériques (intranet, plateformes digitales, applications quiz etc.).

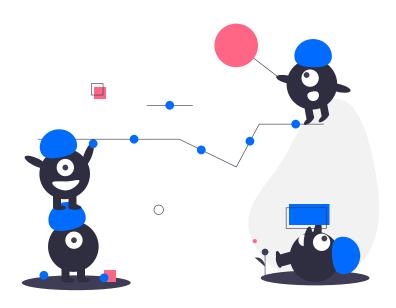
C'est la mise en place de ces possibilités d'échanges qui va contribuer à libérer les collaborateurs, à créer des liens entre les services, à susciter de nouveaux projets et donc à fédérer les collaborateurs autour de la stratégie de l'entreprise.

Les réunions et temps de paroles de la direction à destination des collaborateurs sont autant importants. Outre les objectifs économiques (qui ne devraient représenter que 20% à 30% de ces messages), motiver les collaborateurs passe par la transmission des valeurs de l'entreprise, de ses projets globaux, en termes de société, d'environnement, mais aussi de ses actions périphériques pour mener à bien ses projets. En clair, il s'agit d'amener plus de transparence dans l'entreprise afin que les collaborateurs puissent s'identifier, en créant un sentiment d'appartenance.



Mettre en place une communication pérenne

Par Marie BRABANT - WE CAN Conseil en stratégie de communication et management









Constat

Nombre d'outils de communication sont aujourd'hui à notre disposition mais se les approprier et les utiliser efficacement reste encore un défi. Quelques fois des paroles valent mieux que la mise en place d'outils numériques complexes. Mais comment tirer profit des échanges et les faciliter dans des sociétés dites complexes où la communication devient un levier de performance pour l'entreprise?

Il s'agit de trouver l'équilibre entre les échanges de personne à personne et les échanges via des vecteurs numériques, qui ont l'avantage de tracer et d'amplifier les messages.

Enjeux

L'efficacité des outils de communication interne ne dépend pas seulement des moyens sélectionnés par l'entreprise, mais de la manière dont ils sont exploités. Tout l'enjeu réside dans l'accompagnement et le suivi de l'efficacité de ces moyens. La communication verbale reste donc le liant à tout projet d'entreprise...

Préconisations

Lancer un projet de communication pour motiver les collaborateurs dès la sortie du confinement ne suffit pas. Ce projet doit s'inscrire dans une véritable stratégie pour qu'il soit durable et intégré à l'organisation de l'entreprise. Même s'il n'est pas "parfait" au départ, l'important est de créer une dynamique, de montrer une direction prise par l'entreprise.

L'intelligence collective est au coeur de cette stratégie, elle est mouvante et pourra s'adapter aux choix qui seront pris par l'entreprise.

-> lère étape

Permettre le dialogue en proposant des espaces de discussions.

-> 2ème étape

Affiner les échanges et concevoir des projets bénéfiques à l'entreprise en identifiant des personnes volontaires, quelles que soient les fonctions occupées, pour porter ces projets afin de créer de l'émulation et de la transversalité.

-> 3ème étape

Mettre en oeuvre les projets de communication interne et les accompagner : recueil d'informations, newsletter, applications (gestion de projets, messageries instantanées, vidéos etc.), site intranet, plateformes digitales, réseaux sociaux, team building, afterwork etc.

-> 4ème étape

Faire vivre les projets de communication et les faire évoluer pour assurer leur pérennité.







Employee advocacy

Un formidable outil au service de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Qu'est-ce que l'Employee Advocacy?

Il s'agit d'un outil de communication qui consiste à amener les collaborateurs à devenir les premiers ambassadeurs de l'entreprise via une plateforme digitale.

En partageant les contenus de l'entreprise au travers de leurs propres réseaux sociaux, les collaborateurs augmentent la crédibilité de leur entreprise : la confiance envers les contenus internet est 80% supérieure lorsqu'ils sont diffusés par les collaborateurs que par la marque!

Quels sont ses avantages?

Le programme Employee Advocacy offre un double avantage, c'est à la fois :

- Un outil de communication externe
- Un outil de communication interne, qui engage et qui fédère

Pour optimiser sa portée, l'intégration de la plateforme digitale dans l'entreprise doit être accompagnée et gérée à la manière d'un projet de management :

- Définition des objectifs
- Présentation des objectifs et de l'outil aux collaborateurs
- Constitution d'une équipe projet
- Formation à son utilisation et au personal branding
- Suivi de projet dans le temps avec mise en place de challenges si nécessaires.

Astuces: pour que le projet fonctionne, les contenus ne doivent pas uniquement parler de l'entreprise mais aussi de sujets périphériques, auxquels adhèrent les collaborateurs ou qu'ils ont eux-mêmes suggérés.

Comment le mettre en oeuvre?

Cette nouvelle forme de communication vers laquelle tend l'entreprise, implique donc davantage les collaborateurs. Le digital nous pousse vers la transformation de l'entreprise dans laquelle la communication devient horizontale, transversale à tous les services de la société. Gage d'engagement et de motivation pour les collaborateurs. Mais aussi de confiance en ses ressources humaines pour l'entreprise.

Dans ce contexte, le chemin vers davantage de transparence et d'autonomie des collaborateurs semble se dessiner, conformément à deux des piliers de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Il reste donc encore de nombreuses pistes et d'expériences collaborateurs à explorer.



CONFINEMENT - MANAGEMENT ET RETOUR DANS L'ENTREPRISE







Partager le leadership

Par William Roy de Bienveillance Percutante, coach pour entrepreneur



Constat

Le développement du télétravail, la gestion d'urgences ainsi que la mise en place parfois compliquée de point d'équipe ou même avec les n+1 a créé un contexte d'autonomisation forcée de chacun. Avec la perspective d'un déconfinement et d'un retour en entreprise, comment bien gérer cela ?

Enjeux

À mesure qu'une entreprise grandit, le périmètre d'action de chaque personne se définit de plus en plus... sauf en cas de crise où les cartes sont rebattues. Chacun évolue et tente de poser les actes justes pour le bien de l'entreprise, souvent en concertation avec qui de droit, mais pas toujours.

Imaginez maintenant le retour à la "normale". Comment expliquer que la liberté d'action soit restreinte, voire supprimée ? On est dans un cas assez délicat où priver une personne de son leadership, même acquis dans des circonstances extraordinaires, peut avoir des effets dévastateurs, aussi bien sur l'entreprise que sur la personne.

Devenir moteur de son poste est une des clefs de réussite du télétravail mais également du confinement.

Comment faire pour ce qui a été expérimenté en contexte exceptionnel soit potentialisé au maximum lors du retour à un cadre plus habituel?









Préconisations

L'un des grands principes du Leadership est qu'un bon leader prépare la prochaine génération de leaders.

Cette notion implique la délégation progressive de tâches, de responsabilités... Bref, la montée en compétence "classique" qui s'opère naturellement.

Dans le cas du confinement et du retour en entreprise, rien n'a été fait normalement. Il appartient donc à chacun de créer le contexte d'une montée en leadership qui soit harmonieuse et compatible avec les sensibilités de chacun et les besoin de l'entreprise.

Il ne s'agit pas de dire "on repart comme avant", ce n'est pas possible. Il ne s'agit pas non plus de dire "on continue comme pendant le confinement", cela mettrait la pagaille dans les tâches de chacun et créerait de l'inefficacité.

Le principe proposé est le suivant : au retour en entreprise, lorsque chacun reprendra ses marques, prendre le temps de faire un point sur ce qui a bien marché dans la collaboration durant le confinement et voir ce qui peut être fait pour capitaliser dessus. La communication est l'un des piliers du leadership, qu'on soit en train de devenir leader où qu'on l'ai été avant le confinement.

Pourquoi ne pas profiter de la reprise pour faire des simili entretiens annuels et réajuster les périmètres d'action de chacuns?

Maintenir l'autonomie des salariés qui sont à l'aise avec cette dernière va demander des adaptations aux entreprises, en contrepartie, la récompense sera belle. Des salariés qui ont des caps définis, des zones d'action bien définies et surtout un cadre qu'ils ont co-construit et développé. Ces quelques éléments nourrissent ensuite l'implication et le sens au travail mais aussi la culture d'entreprise qui ressort plus humaine et plus agile.

Au final, n'est-ce pas ce que cette crise a montré ? Que nos entreprise avaient besoin d'agilité et d'humain ?





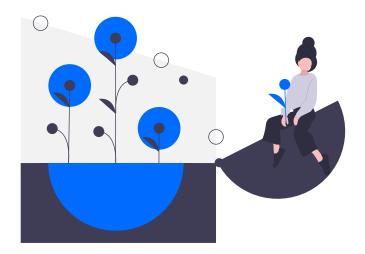






Gérer le stress post-traumatique de vos salariés

Par Anne ANGEBAULT - ARTIS Coaching, coach et thérapeute énergétique



Définition

L'état de stress post-traumatique ou syndrome de stress post-traumatique se manifeste chez les personnes ayant été confrontées à un événement particulièrement traumatisant, provoquant une peur et/ou une détresse importante de manière soudaine.

Constat

La crise du Covid-19, par son imprévisibilité et son ampleur, a généré des niveaux de stress aigus auprès de chacun de nous. Il ne faut pas minimiser les conséquences psychologiques d'une telle épreuve.

Enjeux

Si les émotions ne sont pas prises en charge au sein de l'entreprise à l'issue de la période de confinement, les symptômes de stress post-traumatiques subsisteront quelques semaines à quelques mois après la reprise de l'activité, mettant en péril la performance et la cohésion de votre organisation.







Préconisations

L'implication des dirigeants et des managers sera essentielle dans cette période de déconfinement pour accompagner le retour au travail.

-> lère étape : ECOUTER

Pour beaucoup de personnes, il sera important de verbaliser et d'extérioriser ce qui a été mal vécu durant le confinement. La première étape de la prise en charge consistera donc à écouter et à accueillir les vécus de chacun. Sans jugement, sans interprétation, sans chercher à expliquer. Une écoute sincère qui respectera les témoignages de chaque personne.

-> 2ème étape : RELIER

Il appartiendra ensuite aux managers de faire émerger des liens nouveaux au sein de l'équipe. En fonction du contexte économique de votre entreprise, vos salariés auront eu des expériences différentes : certains auront vécu le chômage partiel, d'autres seront restés sur le front, certains auront subi une surcharge de travail, d'autres une sous-charge ; tous auront dû concilier vie professionnelle et vie familiale dans des configurations qui n'ont pas été pensées pour cela...Il sera temps de réconcilier ces vécus en redonnant forme et sens à votre équipe et en encourageant la créativité collective :

- Qu'avez-vous appris de cette situation ? Quels enseignements tirez-vous sur vous-même, sur le collectif ?
- Que souhaitez-vous modifier dans nos modes de fonctionnement ? Que devons-nous cesser de faire ? Que devons-vous créer entre nous ?

-> 3ème étape : **CROITRE**

L'impact de la récession touchera des pans entiers de l'économie et le réflexe de survie vous amènera à repenser la dynamique de votre équipe. On parle en psychologie de « croissance post-traumatique » : quelle sera la capacité de votre collectif à trouver des bénéfices à cette expérience de crise ? Vous pourrez axer votre réflexion autour des points suivants :

- Des relations plus fortes
- Une philosophie renouvelée
- Un changement de priorité









Votre entreprise est-elle en forme ? Le modèle de l'équipe résiliente

La Professeure Ilona Boniwell expose les caractéristiques de l'équipe résiliente :

- Un modèle mental commun : une façon de voir commune, des valeurs alignées, une croyance forte dans une mission,
- Une ouverture aux idées : les idées de chaque équipier sont les bienvenues, ce qui favorise un haut niveau de créativité,
- Chacun peut prendre le risque de dire quelque chose à son collègue sans avoir peur de le blesser car il règne au sein de l'équipe un sentiment de sécurité relationnelle,
- Il y a des rituels affectifs dans l'équipe,
- Il y a de l'ingéniosité dans l'équipe (par exemple, trouver des solutions pour faire + avec -),
- Un collègue peut aussi être un ami (ce qui nourrit l'efficacité collective).







PARTIE 3: PREPARER L'AVENIR



Revisiter le sens

Par Éric Monnier - EM Consulting, Co-créateur du "meilleur de soi"



Constat

Pendant cette période de confinement, beaucoup d'entre nous se sont retrouvés face à euxmêmes, face à leur vie, qu'elle soit personnelle ou professionnelle. L'intensité émotionnelle palpable liée à la menace virale a probablement favorisé une introspection spontanée avec son lot de questions existentielles.

Outre la symbolique du chômage partiel qui, pour certains, renvoie à leur utilité sociale réelle en temps de crise, la rupture du cadre de travail (horaires, priorités, sécurité, ...) a pu bouleverser un ordre établi qui permettait à beaucoup de rester debout et de continuer d'avancer malgré les turbulences.

Enjeux

L'enjeu est double : Il s'agit d'une part de fidéliser les ressources clés qui auront pu perdre leur motivation dans cette crise de sens et peuvent même envisager de quitter l'entreprise, mais aussi d'autre part de remobiliser l'ensemble des salariés mis à l'épreuve avec ce retour à soi parfois brutal et dont la productivité risque d'être sensiblement affectée.

La réalité économique risque aussi de nous rattraper en mettant chacun dans l'obligation de sécuriser son emploi pour éviter la précarité, ce qui peut sembler une bonne nouvelle pour les employeurs, mais qui en réalité pourrait accentuer les frustrations et la démobilisation.







Préconisations

Avant tout, il est important de ne pas sous-estimer l'impact de l'expérience du confinement sur vos employés. La puissance émotionnelle de ce qu'ils auront vécu peut engager l'identité même des entreprises, à savoir leurs valeurs, leurs missions et leur ADN. Nous vous suggérons donc de mettre à contribution chacun rapidement pour remettre cette identité à l'ouvrage et refonder une entreprise dans laquelle chacun se reconnaîtra.

Pour travailler sur l'identité, il est opportun de passer par des ateliers qui sollicitent autant l'intellect que l'émotion. Les activités basées sur l'expression artistique en sont un bon exemple (théâtre, dessin, peinture, modelage, ...).









OBLIGATIONS EN DROIT SOCIAL

Réussir sa reprise d'activité tout en respectant ses obligations juridiques et sociales liées à la sécurité

Par Michel Kuhn, associé de la société d'avocats Akheos KPMG Avocats, Avocat au barreau de Marseille, Spécialiste en droit social

Le prochain déconfinement implique que l'entrepreneur anticipe au mieux la reprise de son activité dans un contexte sanitaire qui reste incertain.

Le chef d'entreprise va être, par la force des choses, un acteur majeur et en première ligne pour répondre au mieux à l'enjeu collectif lié à la sécurité de ses collaborateurs et du public.

La responsabilité de ses actes va toutefois être particulièrement scrutée, tout en étant soumis à des messages gouvernementaux parfois contradictoires puisque le premier ministre a insisté le 28 avril sur la nécessité d'un déconfinement « progressif et prudent », alors que le ministre de l'Economie plaide lui pour qu'un « maximum de Français reprennent le travail » après le 11 mai...

Difficile de faire la part des choses mais il va falloir être réactif et à la recherche du zéro défaut!

Il sera rappelé ci-après les principales règles et obligations qui pèsent sur l'employeur en matière de sécurité au sein de son entreprise, ainsi que les risques éventuellement encourus en cas de manquement.

Loin de vouloir être anxiogène, ce rappel préliminaire permettra de vous proposer ensuite une méthodologie pour répondre aux exigences en la matière [KM1].

Le cadre juridique de l'obligation de sécurité, à la lumière des exigences du ministère du travail et des enseignements judiciaires

La préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs est une obligation essentielle pour assurer et réussir une reprise d'activité. Cela nécessite que l'entrepreneur éclairé soit vigilant et attentif en ayant une vision d'ensemble sur les adaptations nécessaires à mettre en place au sein de son entreprise ou sur ses chantiers extérieurs.







Le COVID 19 ne bouleverse pas les règles jusque là appliquées en matière de sécurité puisque le Code du travail n'impose aucune obligation spécifique.

Seuls l'arrêté du 15 mars et le décret du 23 mars 2020 imposent le respect des mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières ».

Le principe juridique, qui doit être le fil rouge de toutes ses actions, repose sur le fait que l'employeur est débiteur d'une obligation de sécurité renforcée qui implique une obligation accrue en matière de prévention.

Il ne s'agit pas d'une obligation de résultat mais les employeurs doivent mettre en œuvre toutes les mesures adaptées pour garantir la sécurité au sein de son entreprise.

Chaque manquement à cette obligation de prévention est susceptible d'engager la responsabilité du chef d'entreprise et les circonstances actuelles exacerbent ce risque.

La prévention commence par l'évaluation des risques, notion qui est au cœur des contentieux actuels et qui conditionne bien souvent l'éventuelle responsabilité de l'employeur.

La position du ministère du travail

Le ministère du travail a un double rôle : conseiller mais aussi contrôler les employeurs.

La mission de conseil passe par la publication d'abondantes fiches conseils par métiers. Celles-ci doivent impérativement être connues et consultées puisqu'elles servent de guide pour l'employeur souhaitant mettre en place une évaluation des risques et des mesures efficaces.

Toutefois, il s'agit d'intentions générales qui doivent ensuite être adaptées selon l'entreprise, son activité, sa dimension, la composition de son effectif etc.

En prendre connaissance et les suivre c'est bien, mais les appliquer concrètement à son entreprise c'est indispensable!

Ainsi l'application de ces guides reste de la responsabilité de l'employeur.

Mais ces guides vont aussi permettre de sanctionner les employeurs défaillants.

En effet, le Ministère du Travail a donné pour instruction à ses services de contrôler les entreprises afin de s'assurer du respect de l'obligation de sécurité par les entreprises à l'égard de leurs salariés. Ces guides serviront aussi de référence et seront nécessairement sous le bras de l'agent contrôleur. Cela ne peut être ignoré d'autant que la plupart des contentieux introduits ces derniers jours sont bien souvent à l'initiative de l'inspection du travail locale, confirmant que le ministère du travail conserve bien son rôle de contrôleur strict des mesures de prévention.







Les enseignements des récentes décisions judiciaires

Les jurisprudences rendues ces dernières semaines confirment que les employeurs doivent être vertueux et que le juge est particulièrement exigeant à leur égard.

Les affaires récemment rendues, largement diffusées et commentées dans les médias, concernent certes de grandes enseignes (Amazon, Carrefour, la Poste).

Néanmoins les enseignements tirés de la motivation des différentes décisions ont vocation à s'appliquer à toutes entreprises.

Il en ressort que les juges sont particulièrement attentifs à :

- L'évaluation des risques professionnels, avec une approche collective mais aussi individuelle
- La réalité d'un dialogique social avec le CSE et à la démarche de prévention à l'attention des salariés
- La délivrance d'une information impérative et individuelle
- La mise en œuvre effective des mesures de protection parmi lesquelles les règles de distanciation sociale, la mise à disposition de vestiaire, la limitation des contacts avec les clients et entreprises extérieures, la mise à disposition de protection individuelle...

La question du risque biologique

Les contentieux actuels ont aussi permis de s'interroger sur le fait de savoir si le COVID 19 devait être qualifié de risque sanitaire et biologique.

Question importante dans la mesure où le code du travail envisage, en cas de reconnaissance de la notion de « risque biologique », l'application d'une réglementation particulière, notamment en termes de prévention et de suivi médical renforcé.

Comme rien n'est simple, il convient de relever que le ministère du travail estime, pour le moment, que le COVID 19 n'est pas en soi un risque biologique et qu'il « doit être considéré comme un agent biologique pathogène de groupe 2 », c'est-à-dire sans propagation probable de la maladie...

Ce n'est pourtant pas le message passé par la puissance publique auprès de la population, ni l'avis de la plupart des inspecteurs du travail qui estiment que le COVID 19 doit bien être classé dans le groupe 3 « dès lors qu'il peut provoquer des maladies graves et un danger sérieux pour les salariés ».

Et effectivement certaines récentes décisions judiciaires retiennent que le COVID 19 est bien un risque biologique, classé 3, devant être traité comme tel selon les dispositions spécifiques du code du travail.

Ces décisions ont une importance capitale dans la mesure où la qualification de risque biologique doit s'appliquer à toutes les entreprises et non seulement à l'encontre de la société concernée par la procédure.

Alors que les pouvoirs publics poussent à la reprise d'activité, il serait opportun que la question de la qualification de ce risque biologique puisse être rapidement clarifiée.



DECONFINEMENT - OBLIGATIONS EN DROIT SOCIAL





Les risques judiciaires en cas de manquement à la sécurité

En cas de manquement à ses obligations en matière de sécurité et s'il existe un risque sérieux pour la santé des salariés, l'employeur se trouve sous le coup de différents risques judiciaires :

Un salarié pourrait notamment saisir un conseil de prud'hommes pour faire constater des manquements susceptibles d'engager la responsabilité contractuelle de l'employeur et même solliciter la rupture du contrat à ses torts. Il n'est pas impossible non plus que des contentieux relatifs à un préjudice d'anxiété puissent apparaître si les mesures n'ont pas été suffisantes.

Un salarié serait aussi en mesure d'exercer son droit de retrait dont la validité doit toutefois être reconnue par le Conseil des prud'hommes.

Le CSE bénéficie aussi d'un droit d'alerte qui implique la tenue d'une réunion obligatoire dans un délai de 24 heures et la possibilité de faire un référé judiciaire en cas d'atteinte à ses prérogatives.

Un syndicat peut aussi faire un référé judiciaire visant à prévenir un dommage imminent. Mais la procédure actuellement la plus fréquente est le référé judiciaire à l'initiative de l'inspection du travail.

ATTENTION : Il s'agit de procédures rapides, dont les décisions sont rendues en quelques jours du fait de l'urgence et qui peuvent aller jusqu'à la fermeture de l'entreprise ou que soient ordonnées de sérieuses entraves à l'exercice de l'activité.

Ces risques méritent donc une attention particulière dans la mise en place et l'effectivité des mesures de sécurité adaptées.

Pour cela, il est très fortement conseillé de suivre une méthodologie et de documenter toutes ses démarches. Il sera en effet plus facile de se défendre si vous êtes en mesure de démontrer vos efforts de manière objective, au-delà de vos propres affirmations non étayées.









PREVENTION COMMUNICATION INFORMATION ANTICIPATION vont devenir les maîtres mots de ces prochaines semaines.

Inspirés des préconisations gouvernementales et des fiches métiers disponibles sur le site du ministère du travail, il existe des outils accessibles et efficaces permettant d'assurer la sécurité sanitaire de tous, mais aussi la continuité d'activité et l'évaluation des risques (détaillés par Stéphanie Ragu dans la partie « Mise en place des mesures barrières »).

Il revient toutefois à chaque entreprise de définir ses propres mesures de prévention en fonction de sa propre analyse des risques.

L'employeur averti doit donc mettre en place une organisation et des moyens adaptés.

Cette démarche implique de combiner l'évaluation des risques, l'information et des mesures appropriées selon la nature de l'activité, la taille de l'établissement, les postes concernés etc.

Il est proposé ci-après une méthodologie pour assurer un retour dans l'entreprise dans des conditions juridiques et managériales qui permettent d'assurer la sécurité sanitaire de tous et la relance de l'activité.

lère étape : l'évaluation du risque

L'évaluation des risques permet de cibler les postes concernés par la reprise d'activité pour choisir les mesures à mettre en œuvre.

Dés cette première phase, il est indispensable recueillir l'avis de l'ensemble des protagonistes concernés par la reprise pour évaluer les risques et les postes qui devront être concernés plus particulièrement par des mesures.

Le télétravail doit encore rester une priorité.

La réflexion devra aussi portée sur les conditions de déplacement des salariés (pour venir dans l'entreprise mais aussi pour se déplacer au sein des locaux), l'environnement des postes de travail, les modes opératoires...



DECONFINEMENT - OBLIGATIONS EN DROIT SOCIAL





LA QUESTION A SE POSER: QUELS POSTES SONT CONCERNES? QUELS SALARIES?

A ce titre il peut être utile, bien qu'aucun texte ne l'exige, de désigner un « référent Covid 19» qui assurera l'inventaire des risques ciblés, puis sera chargé de la mise en œuvre effective des mesures et de leur bonne application.

Il est possible de confier ce rôle à un collaborateur qui dispose déjà d'une formation particulière à la sécurité.

<u>ATTENTION</u>: le chef d'entreprise restera le responsable juridique en cas de manquement.

2ème étape : l'évaluation des risques doit ensuite être consignée dans le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)

Le DUER Quésako?

Tout employeur doit transcrire dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs qu'il est tenu de mener dans son entreprise.

Le ministère du travail précise qu'il ne s'agit pas de traiter exclusivement les risques qui concernent l'activité habituelle mais également d'anticiper les risques liés à l'épidémie.

Il ne faudra pas se borner à paraphraser les recommandations publiques.

Les fiches de prévention diffusées par le ministère du travail et celles des organisations de branche constituent des pistes intéressantes et utiles mais ne remplacent pas l'analyse effective au sein de sa propre entreprise.

L'appui d'un prestataire extérieur peut également être opportun car il pourra être force de proposition et cibler des risques qui ne sont pas forcément visibles pour le chef d'entreprise.

L'actualisation nécessite donc une évaluation exhaustive des risques par unité de travail, en fonction des situations de travail.

Il est très fortement conseillé d'associer le CSE dans un esprit de confiance, bien que son intervention ne soit juridiquement pas exigée par le code du travail, d'autant que les délais de consultation sont actuellement raccourcis et facilités.







ATTENTION les décisions de justice rendues ces derniers jours reprochaient aux employeurs de n'avoir pas associé le CSE à la démarche d'évaluation et de mise à jour du DUER.

Parce que le COVID 19 est un risque complexe, il est indispensable de solliciter également la médecine du travail dans l'évaluation des risques, pour mettre à jour votre DUER et établir un plan d'action.

ATTENTION les services de la médecine du travail vont être très sollicités et le délai de réponse risque d'être long ou incertain.

3ème étape : agir sur le plan technique et organisationnel

Après l'évaluation des risques et la concertation indispensable, le chef d'entreprise doit mettre en place des MESURES ciblées et efficaces qui peuvent être effectivement mise en œuvre en fonction de l'activité de l'entreprise et ses moyens.

Les décisions prises peuvent être consignées dans un plan de continuité ou de reprise d'activité.

Toutefois, c'est à ce stade que l'intention, le discours ou la rédaction d'un tel plan ne seront pas suffisants en soi. Il faut des mesures effectives et être en mesure de s'assurer du respect de celles-ci, au besoin par un contrôle disciplinaire.

-> ACTIONS AU SEIN DE SON ENTREPRISE

Le premier risque à envisager est l'arrivée du virus lui-même au sein de son entreprise.

Il faut donc sensibiliser tous les salariés sur les consignes sanitaires (gestes barrières, transports communs à éviter, covoiturage, si possible fournir masque et gants, annuler ou reporter les déplacements professionnels) en leur délivrant une information effective et individualisée.

Le collègue de travail devient un danger potentiel que l'on cherche à fuir! Il faut donc organiser les conditions de travail pour se conformer aux règles sanitaires (Baliser la circulation dans les locaux, mise à disposition de gel, supprimer l'usage d'objets collectifs, aérer les locaux, supprimer ou aménager l'usage du réfectoire, segmenter les retours, organiser des rotations au sein du personnel...).





A CE JOUR : il n'existe pas d'obligation de port de masque pour tous les salariés sauf si le Règlement intérieur (ou une note de service) le prévoit et/ou s'ils sont fournis par l'employeur. A ce titre, le salarié récalcitrant sera sur le coup d'une mesure disciplinaire en cas de non-respect des consignes.

ATTENTION les risques psychosociaux ne sont pas à négliger du fait des modifications importantes des conditions de travail (anxiété, besoin d'écoute).

Cela concerne aussi les salariés placés en télétravail qui peuvent souffrir d'isolement, d'un sentiment d'inutilité...

-> ACTIONS A L'EGARD DU PUBLIC OU DES ENTREPRISES EXTERIEURES

L'accueil des visiteurs (clients, public, livreurs...) doit être appréhendé avec autant d'attention en formalisant un process efficace et sécurisant pour tous (arrivée individuelle, protégée, information visible pour les tiers, éviter la remise d'objet de mains à mains).



Et après ? Repenser le télétravail

Le contexte et les contraintes du COVID 19 ont été paradoxalement un formidable coup de pouce au télétravail qui restait encore sous utilisé dans les entreprises, malgré un régime juridique simplifié, fondé sur le consensus et des études démontrant que la productivité des collaborateurs était accrue.

Le télétravail, est ainsi devenu un instrument à part entière pour lutter contre le Covid-19.

ATTENTION: Le télétravail pratiqué ces dernières semaines est celui qui est autorisé par le code du travail en cas de « circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie ».

C'est donc un télétravail « exceptionnel » qui a été appliqué et qui prendra fin à l'issue de l'urgence sanitaire.

Si l'expérience du télétravail doit être renouvelée après l'état d'urgence, il conviendra de prévoir son application <u>par un accord collectif ou une charte</u> ou à défaut par un accord individuel formalisé avec chaque salarié.

Cela permettra de cibler les catégories de salariés éligibles et surtout organiser, autrement que dans l'urgence, les conditions de travail ou régler les difficultés liées à cette situation très particulière (cout technique, impératifs de sécurité, exigence de déconnexion, mise en place d'une organisation du travail, contrôle du temps de travail, condition de retours...).







THEME #3

MISE EN PLACE DES MESURES BARRIERES ET RESPONSABILITE DU CHEF D'ENTREPRISE

Par Stéphanie Ragu, CEO de Lauralba Conseils et Présidente de la commission emploi formation de Medinsoft

Anticiper, Protéger, Travailler

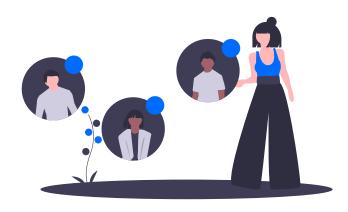
Le déconfinement implique une préparation importante afin de protéger l'entreprise en limitant le préjudice économique tout en préservant la santé et la sécurité de son personnel.

Cette partie du Livre Blanc destinée à l'employeur participe à se préparer avec quelques idées, outils et liens pour le maintien des activités essentielles de l'Entreprise.

Nous vous proposons le déroulé suivant :

- Définir une check list des principales dispositions à respecter pour assurer la continuité des interventions en sécurité des collaborateurs
- 2. Pistes pour organiser et assurer une reprise en sécurité en période de confinement
 - > Protocole national de déconfinement
 - > REPRISE SUR SITE : mise en place des mesures de prévention
 - > TELETRAVAIL : mise en place des mesures de prévention
- 3. Mettre à jour son DUER, créer son PRA
- Liens utiles

Anticiper le redémarrage de son activité en sécurité est une des clés pour réussir la reprise.







35



Méthode : commencer par faire une check-list de démarrage

La méthode consiste à décrire les conditions d'exposition potentielle associées aux risques et préconisations.

- 1. Lister les lieux de l'entreprise (parking, entrées/sorties, accueil, bureaux, open space, salles de réunion, sanitaires, cuisine, vestiaires...)
- 2. Décrire les flux et process dans chaque lieu (ouverture des portes et fenêtres, circulation dans les couloirs, postes de travail, utilisation des équipements des salles de réunion, utilisation des sanitaires, utilisation des fours/frigos de la cuisine, pauses...)
- 3. Imaginer les mesures de protection à mettre en place (distributeur de gel hydroalcoolique devant les entrées, nettoyage des poignées,
- 4. Les écrire (les imprimer le cas échéant et les afficher)
- 5. Les mettre en place
- 6. Les communiquer

Exemple Restauration | pause

Distance de plus d'un mètre.

Les horaires sont adaptés pour respecter les distances.

AVANT la pause:

Lavez-vous les mains

PENDANT la pause :

- Restez en petit comité
- Allez à l'extérieur si possible
- Respectez la distance sociale d'1 mètre entre vous
- Touchez le moins possible les matériels avec les mains (machine à café, table,)
- A la fin de la pause, lavez la place que vous avez occupez (table, chaise,)

APRÈS la pause :

Lavez-vous les mains et toujours...
respectez les gestes pour se protéger et
protéger les autres.







36





A. Protocole national de déconfinement

Vous pouvez tout d'abord vous appuyer sur le document émanant du ministère du travail <u>Protocole national de déconfinement</u> pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés.

Vous trouverez dans ce document la liste des recommandations à mettre en oeuvre dans les entreprises.

Le document comprend 8 parties :

- 1. Mesures barrières et de distanciation physique
- 2. Recommandations en termes de jauge par espace ouvert
- 3. Gestion des flux de personnes
- 4. Equipements de protection indivisuelle (EPI)
- 5. Les tests de dépistage
- 6. Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés
- 7. La prise de température
- 8. Nettoyage et désinfection



PROTOCOLE NATIONAL DE DÉCONFINEMENT POUR LES ENTREPRISES POUR ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS









B. REPRISE SUR SITE : mise en place des mesures de prévention

-> TRAJET DOMICILE / TRAVAIL

- Éviter les déplacements en transport en commun.
- Éviter le covoiturage à plus de 2 personnes : demander le positionnement en diagonale par rapport au conducteur (siège arrière droit) pour respecter la règle de distanciation, ou porter un masque.
- Se munir de son attestation de déplacement dérogatoire et du justificatif de déplacement professionnel pour motif impératif émanant de l'employeur et ce jusqu'à la fin du confinement.

-> ARRIVEE DANS L'ETABLISSEMENT

- Laisser les portes entrouvertes pour éviter de manipuler les poignées, à condition que cela n'empêche pas de réguler les flux d'entrée
- Améliorer la fluidité de l'accès au site :
- Décaler les plages d'ouverture du site ou aménager les horaires de présence dans l'entreprise pour limiter l'arrivée massive de salariés au même moment
- Aménager l'accès à l'entreprise par une seule entrée ouverte et une sortie quand il y en a plusieurs (permet un seul flux de déplacement).
- La prise de température n'est actuellement pas une recommandation des pouvoirs publics mais peut être mise en place en respectant certaines mesures

BRIEFING QUOTIDIEN D'ARRIVEE	
Flux entrée / Sortie	Ne pas venir si on a des symptômes Pas de covoiturage, stationnement une place sur deux sur le parking Arrivées et sorties en une équipe, distance de 2 mètres à respecter dans la montée et la descente escalier. Entrée et sortie par les escaliers. PAS D'ASCENSEUR Possibilité de prise de température à l'arrivée et à la sortie sur la base du volonta- riat, thermomètre à disposition à l'entrée ainsi que le Gel
Flux dans les locaux	Tenir distance 2m avec collègues
Sanitaires	Une seule personne à la fois dans les sanitaires Nettoyage des mains avant / après passage aux sanitaires avec savon
Poste de travail	Nettoyage régulier de son poste de travail Respecter 2m entre les postes Pas de travail tournant (on ne change pas de poste de travail une fois attribué) Désinfecter le matériel commun après chaque utilisation
Ordinateur	1 seul poste par personne, une fois affectation faite, pas de changement
Repas/pauses	Distributeur café, fontaine à eau, réfectoire fermé. Planifier les pauses et les repas par services en respectant les mesures Ramener sa propre bouteille d'eau.







-> HYGIENE GENERALE

- Sensibiliser les salariés aux « gestes barrières » : apposer des affichages à l'entrée du bâtiment et sur les panneaux ou écrans d'affichage. Afficher les consignes suivantes :
- Maintenir une distance d'au moins un mètre entre les personnes.
- Se couvrir la bouche et le nez avec le pli du coude ou avec un mouchoir à usage unique en cas de toux ou d'éternuement.
- Se moucher dans des mouchoirs à usage unique, que l'on jette immédiatement à la poubelle.
- Se saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades.
- Se laver les mains
- Eviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.
- Mettre à disposition des moyens pour se laver les mains : point d'eau + savon et serviettes à usage unique. Les salariés doivent se laver les mains, avant la prise de poste, le matin et plusieurs fois par jour.
- Supprimer les essuie-mains et serviettes en tissu.
- En l'absence de point d'eau, utiliser une solution hydro alcoolique.
- Prévoir une poubelle dans les sanitaires qui sera vidée régulièrement.
- Privilégier les poubelles avec couvercle et commande au pied, comportant un sac plastique,
- Prévoir leur ramassage régulier,
- Prévoir la zone de stockage des sacs.
- Transmettre les Informations pour prévenir la transmission du virus et donner la procédure à suivre en cas d'apparition des premiers signes.
- Aération des locaux :
- Permettre l'aération régulière des locaux par les fenêtres et autres ouvrants. Ne pas utiliser de ventilateur électrique individuel qui peut projeter le virus en cas d'éternuement devant le flux d'air.
- Mettre en place des mesures de protection des postes d'accueil : elles donnent aux entreprises extérieures et aux visiteurs une idée du sérieux avec lequel l'entreprise gère la crise du coronavirus :
- Mettre des mesures barrières strictes. Ex : ligne de courtoisie, écran transparent...
- Afficher des consignes de sécurité sanitaire
- Enlever les revues et les documents des aires d'attente.





38

Socle du déconfinement

Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA) ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non unique;

Eviter de se toucher le visage en particulier le nez et la bouche ;

Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;

Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir en papier jetable ;

Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique :

- ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
- distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne) ;

Aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes ;

Désinfecter régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires ;

Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur ;

Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, difficultés respiratoires, etc.) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15);

Un contrôle systématique de température à l'entrée des établissements/structures est exclu mais toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de COVID-19.





39



-> OPEN SPACE OU BUREAU COLLECTIF

- Prioriser le télétravail.
- Privilégier les bureaux individuels en répartissant les salariés présents.
- Revoir les plannings pour limiter le nombre d'opérateurs en présentiel.
- Laisser les portes entrouvertes pour éviter de manipuler les poignées.
- Se mettre en quinconce à 1m minimum.
- Prévoir une séparation entre chaque poste de travail. Ex : paroi en plastique transparent avec nettoyage obligatoire en début et fin de poste. En cas de dispositif en marguerite, s'assurer de la hauteur des parois ou les surélever.
- Demander aux salariés de ranger, le temps de la crise, un maximum d'objets personnels présents dans leur bureau (cadres, peluches, bibelots...).
- Demander aux salariés ne pas se prêter des objets : stylos, téléphones...
- Doter les salariés d'outils leur permettant de ne pas avoir à prêter les leurs. Prévoir les moyens individuels de désinfection des outils.
- Prévoir des lingettes virucides pour que les utilisateurs puissent nettoyer claviers, souris, téléphones... Laisser agir le temps recommandé sur la notice d'utilisation.

-> ORGANISATION DU TRAVAIL

- Informer les salariés de la liste des pathologies susceptibles d'entrainer plus souvent une forme grave de COVID-196
- Limiter la présence physique permanente en entreprise au strict minimum : Prioriser le télétravail pour toutes les activités le permettant.
- Organiser le maintien de l'activité en limitant le nombre de personnes présentes simultanément sur le lieu de travail ou dans un même local (horaires décalés, rotation d'équipe...),
- Favoriser la communication par courrier électronique, téléphone, audioconférence ou visioconférence.
- Annuler ou reporter les déplacements non indispensables
- Réorganiser le service si besoin : priorisation des tâches (déprogrammation de toutes les activités non essentielles) / modification des activités / réaffectation des tâches compatibles avec les compétences
- Modifier les horaires / le temps de travail
- Rédiger un plan de continuité de l'activité si nécessaire
- Fractionner les pauses afin de réduire les croisements et la promiscuité dans les salles de pause
- Limiter au strict nécessaire les réunions : favoriser les réunions en visioconférence. Les autres doivent être organisées dans le respect des règles de distanciation.
- Limiter l'accessibilité aux vestiaires et respecter les règles de distanciation (ex : nbr maximal admis dans les vestiaires en fonction de sa superficie et configuration)





- #MESURES BARRIERES
- Si du matériel doit être prêté entre salariés : porter des gants de protection ou désinfecter le matériel à chaque prêt entre salariés.
- Porter un masque et des gants jetables lors de l'utilisation d'un véhicule partagé
- Mise en place une cellule d'écoute (angoisses, inquiétudes). Si besoin, contacter votre Service de Santé au Travail pour vous mettre en lien avec nos psychologues
- Consulter le comité social et économique en cas de modification importante de l'organisation du travail.

-> SALLE DE PAUSE ET DE RESTAURATION

- Organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1m minimum à table;
 définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant; au besoin, marquage au sol de l'emplacement de la chaise.
- Afficher les règles sur la porte d'accès à la salle de pause / salle de restauration.
- Respecter certaines règles d'hygiène: amener ses propres ustensiles (couverts, assiette, tasse); L'idéal est de préparer les repas à l'avance, sous forme de plateau- repas, de boîtes, de sandwiches.
- Prévoir un moyen de nettoyage entre chaque utilisation d'équipements communs (cafetière, micro-ondes, frigo...). Si ce n'est pas possible : supprimer / condamner ces équipements.
- Nettoyez régulièrement les sièges et accoudoirs, tables....
- Autoriser les salariés à se restaurer dans les bureaux pour limiter les contacts en salle de restauration.
- Aérer les locaux au minimum 15 mn après chaque pause.

-> LIVRAISONS

- Prévoir une procédure spécifique pour la réception du courrier/colis
- Lors de l'accueil des transporteurs : demander un lavage immédiat des mains (point d'eau ou gel hydro alcoolique).
- Demander et veiller au respect strict des mesures barrières et des consignes de l'entreprise.

-> MASQUES ET GANTS

- Si besoin, port d'un masque à usage non sanitaire de catégorie 2 (dit « masque barrière », ou « masque alternatif »). Ces masques sont destinés aux individus ayant des contacts occasionnels avec d'autres personnes dans le cadre professionnel. Ce masque pourra être porté par l'ensemble des individus d'un sous-groupe (entreprise, service) lorsque le poste ou les conditions de travail le nécessitent. Pour éviter les erreurs de manipulation lors de la mise en place et du retrait du masque, suivre la procédure7.
- Où se procurer des masques : https://www.presanse-pacacorse.org/a/699/covid-19-ou-trouver-des-masques-et-du-gel-hydroalcoolique-/







• Port de gant : dans la plupart des situations de travail en entreprise les mesures d'hygiène sont suffisantes. Si des gants sont utilisés, ne pas se toucher le visage, éviter toute contamination lors du retrait. Jeter ses gants dans une poubelle après chaque utilisation. Se laver les mains ou réaliser une friction hydro-alcoolique après avoir ôté ses gants.

-> NETTOYAGE

- Se mettre en contact avec la société de nettoyage pour affiner le plan de nettoyage.
- Nettoyage des locaux, sols et surfaces: procéder comme d'habitude avec les produits de nettoyages habituels (dégraissants, détergents). Par contre, effectuer un nettoyage plus fréquent des surfaces en contact avec les mains (espaces de convivialité, rampes d'escalier, poignées de portes, boutons d'ascenseurs, poignées de la micro-onde, du réfrigérateur, photocopieuse, ...)
- Mettre en place une traçabilité des interventions de nettoyage.
- Dans le cadre de bureaux partagés, des lingettes virucides doivent être mises à disposition des utilisateurs pour le nettoyage des claviers, souris, téléphones, ...
- S'assurer de l'approvisionnement en quantité suffisante de fournitures (sacs plastiques, produits de nettoyage...) et du ramassage régulier des poubelles.
- Nettoyer les EPI qui ne sont pas à usage unique avec une lingette désinfectante. Jeter dans un sac plastique fermé les EPI jetables usagés.
- Nettoyage du matériel /des outils communs à plusieurs salariés : prévoir des lingettes imprégnées de solution désinfectante ou des lingettes simples pouvant être imbibées d'une solution désinfectante mise à disposition (par exemple, de l'éthanol)

-> PREMIERS SECOURS

 Réviser les procédures d'urgence et de premiers secours en lien avec l'infirmier et la médecine du travail

-> PERSONNES PRESENTANT DES SYMPTOMES LIES AU COVID-19 SUR LE LIEU DE TRAVAIL

- Etablir une conduite à tenir
- Faire porter un masque chirurgical
- Lui demander de ne plus rien toucher
- Isoler le malade et l'installer confortablement
- Appeler un secouriste
- En cas de signes de gravité : essoufflement évident, plus de 18-20 cycles ventilatoires par minute, sensation de malaise, pâleur, cyanose, pouls supérieur à 100, agitation ou confusion mentale : appeler le 15 pour transmettre le bilan.
- En l'absence de signe de gravité, estimer la capacité à conduire ; le salarié rentre à domicile







en voiture si il est capable de conduire. S'il est incapable de conduire ou s'il doit prendre les transports en commun, il faut trouver un autre mode de retour à domicile (famille, ambulance, etc) - Rappeler au salarié qu'il doit appeler dès le retour au domicile son médecin traitant ou son médecin de ville ou le 15 qui le mettra en relation avec des soignants de ville.

- Identifier les sujets ayant été en contacts étroits, c'est-à-dire ceux qui dans les 24 à 48 dernières heures ont vécu les circonstances suivantes : Partage du même lieu de vie, Contact direct en face à face, à moins d'1 mètre du cas, Contact direct en face à face pendant plus de 15 minutes lors d'une discussion, Voisin de bureau, Secouriste ayant porté secours au cas. Qu'ils restent vigilants à l'apparition de certains symptômes (fièvre, toux, courbatures, perte de l'odorat ou perte du gout, mal de gorge, écoulement nasal, diarrhée, ... et prendre sa température deux fois par jour).
- Prévoir une procédure formalisée de nettoyage des locaux où a séjourné la personne contaminée

-> PERSONNES PRESENTANT DES SYMPTOMES LIES AU COVID-19 SUR LE LIEU DE TRAVAIL

- Equiper le personnel de nettoyage d'une blouse à usage unique et de gants de ménage résistants, de lunettes de protection (en cas de risques d'éclaboussures de matières organiques ou chimiques),
- Ne pas utiliser un aspirateur pour le nettoyage des sols (risque d'aérosolisation). Privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide comprenant un nettoyage des sols et surfaces avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent, un rinçage à l'eau du réseau avec un autre bandeau de lavage à usage unique, un séchage, puis une désinfection des sols et surfaces à l'aide d'eau de javel diluée à 0,5 % de chlore actif (1 litre de Javel à 2,6 % + 4 litres d'eau froide), avec un bandeau de lavage à usage unique différent des 2 précédents.
- Élimination des déchets susceptibles d'être contaminés (masques, mouchoirs, bandeaux de nettoyage des surfaces) sont mis dans un sac plastique pour ordures ménagères dédié. Une fois que le sac plastique est plein, ce dernier est fermé et placé dans un deuxième sac plastique pour ordures ménagères, éliminé périodiquement, via la filière des ordures ménagères.
- Aérer le local après le nettoyage afin de renouveler l'air.
- Procédez à des retours et partages d'expériences des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues





43



C. TELETRAVAIL : mise en place des mesures de prévention

Selon une étude sur le télétravail réalisée par la Direccte Paca et l'Aract Paca, 83% des sondés souhaitent poursuivre le télétravail à la suite du confinement.

Face à la crise sanitaire majeure que nous traversons, de très nombreuses entreprises ont recours au télétravail pour maintenir leur activité. Dans ces conditions exceptionnelles, la mise en place du télétravail peut être source de risques et générer des atteintes à la santé et à la sécurité des salariés. Certains points nécessitent une vigilance particulière.

A situation exceptionnelle, moyens exceptionnels. En cette période inédite de crise sanitaire, les entreprises se réorganisent pour poursuivre tant bien que mal tout ou partie de leur activité. Parmi les solutions proposées, le télétravail est sur le devant de la scène. il est devenu en quelques jours pour beaucoup la solution pour concilier confinement et travail. Les nombreuses entreprises qui avaient déjà mis en place le télétravail, le plus souvent dans le cadre d'un accord ou d'une charte, ont pu rapidement déployer cette organisation pour atténuer les effets du confinement. Pour les autres, il a fallu en urgence donner aux salariés les moyens de travailler depuis leur domicile : mise à disposition d'ordinateurs portables, de clés d'accès aux serveurs de l'entreprise, renvoi de lignes téléphoniques...

-> MISE A DISPOSITION DE MOYENS

- Outils de travail nécessaires à la réalisation des missions : ordinateur, téléphone...
- Moyens de communication à distance : permet le maintien des liens au sein de l'équipe pour préserver les collectifs et éviter l'isolement (via téléphone, mail, visio, skype...).

-> COMMUNICATION

- S'assurer d'un contact régulier avec chaque télétravailleur
- Définir les moyens de rencontre virtuelle du collectif et établir des rituels
- Utiliser ou créer des outils partagés (fichiers partagés et lieux de partage...)
- Managers : montrer sa disponibilité
- Mettre en place une cellule d'écoute pour les personnes confinées (angoisses, inquiétudes).
 Si besoin, contacter votre Service de Santé au Travail pour vous mettre en lien avec nos psychologues.
- Consulter le comité social et économique en cas de modification importante de l'organisation du travail.

Avoir au moins deux jours sur site avec l'ensemble de l'équipe permet d'utiliser ces jours pour les discussions sur les projets souvent plus simples en 'face à face', surtout lors des désaccords.







-> CONSEILS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Gestion de la vie personnelle et professionnelle : établir des rituels afin de marquer la journée de travail (par exemple, s'habiller comme au bureau, se fixer des horaires : le plus simple est de garder le même rythme que celui pratiqué dans l'entreprise en se fixant l'heure de début et de fin et en prévoyant l'horaire de sa pause déjeuner), informer ses enfants et amis qu'on télétravaille et qu'on ne peut être dérangé durant les heures de travail.
- Définir un espace de travail dédié (au mieux dans une pièce isolée) afin de ne pas être dérangé. Privilégier une pièce avec lumière du jour et s'installer de préférence avec l'écran perpendiculaire aux fenêtres de façon à éviter les éblouissements ou les reflets sur l'écran.

-> CONSEILS SUR L'AMENAGEMENT DU POSTE DE TRAVAIL

Aménager son poste de travail de manière à être bien installé et de façon à limiter les risques de troubles musculosquelettiques:

- Utiliser une table, et choisir un fauteuil réglable (à défaut, une chaise avec dossier).
- Improviser un repose-pied si le poste est trop haut et que les pieds ne touchent pas correctement le sol.
- Utiliser si possible un clavier et une souris déportés.
- Poser l'ordinateur sur un rehausseur (boîte ou livres) de façon à surélever l'écran : placer le haut de l'écran au niveau des yeux, à la distance d'un bras environ.
- Si besoin, mettre un coussin dans le dos pour avoir un soutien lombaire, et pourquoi pas travailler debout ponctuellement si on dispose d'un meuble haut.
- Organiser le plan de travail afin de disposer le matériel d'utilisation fréquente à portée de main. Lors d'appels, éviter de coincer le téléphone entre l'oreille et l'épaule : utilisez un casque ou des écouteurs avec microphone.
- S'octroyer des pauses régulières afin de réaliser des pauses visuelles et d'éviter de maintenir une posture assise trop longtemps (pauses de cinq minutes toutes les heures).

-> GESTION DU TRAVAIL

- Anticiper et planifier sa charge de travail sur la semaine pour organiser les travaux à faire selon les priorités, le temps nécessaire. Des points réguliers avec le manager sont par ailleurs nécessaires pour aider à la gestion des priorités du travail.
- Adapter les objectifs et le suivi de l'activité des télétravailleurs à leurs conditions de travail particulières.
- Respecter les horaires de travail en télétravail pour contacter les salariés (droit à la déconnexion).
 - Guide télétravail pour parents confinés : consulter
 - Mieux vaut bien se tenir : consulter
 - Travail sur écran : consulter



ONFINEMENT - MESURES BARRIERES & RESPONSABILITES EMPLOYEUR



46





Mettre à jour son DUER, créer son PRA

A. Mise à jour du DUER : Document Unique d'Evaluation des Risques

Vous devrez réaliser ou mettre à jour votre Document d'Évaluation des Risques Professionnels afin de réduire au maximum les risques de contagion sur le lieu de travail ou à l'occasion du travail (article R.4121-2 du Code du travail).

Il devra notamment:

- Identifier les situations de travail impactées par une réorganisation ainsi que les situations pouvant exposer au COVID-19 (contacts potentiels brefs, prolongés ou rapprochés avec du public / entre salariés...).
- Prévoir les mesures de prévention et de protection pour réduire l'exposition, le contact, la contamination.
- => Un « DUER focus COVID » est proposé en page suivante.

B. Prévoir un PRA : Plan de reprise des activités

Un Plan de Reprise d'activité (PRA) est un ensemble de procédures documentées (techniques, organisationnelles, sécurité...) qui permettent à une entreprise de prévoir par anticipation la reprise de ses activités en s'appuyant sur des mesures temporaires adoptées pour répondre aux exigences métier et aux besoins de l'entreprise suite à une crise

Cette démarche est celle de la « reprise d'activité » qui vise à apporter la réponse la plus pertinente possible pour faire face à une reprise d'activité lors d'une crise, celle du Covid-19 actuellement.

Un PRA c'est également, pour le chef d'entreprise, une assurance contre les dangers de l'improvisation en situation de crise, et pour ses « clients », une garantie de reprise dans de bonnes conditions.

Il s'agit principalement, de mettre au point et de planifier les mesures pour :

- 1. Réduire les conséquences de l'événement ;
- 2. Assurer la continuité des activités ;
- 3. Faciliter le retour progressif.

Le PRA pandémie doit permettre de faire face, dans la durée, à un risque mondial et à une crise sanitaire et sociale de grande ampleur. La cible de la pandémie et le vecteur de la contagion, c'est l'être humain. Le volet le plus important à mettre particulièrement au point (et qui conditionne les autres) concerne donc les mesures à prendre pour protéger les salariés.







Duer : focus covid

Le code du travail oblige chaque employeur à évaluer les risques existants au sein de son entreprise et les consigner dans un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). Ce document doit refléter la situation présente de l'entreprise et donc être mis à jour en cas de modifications importantes portant sur la santé, l'hygiène, la sécurité ou les conditions de travail.

Il n'existe pas de modèle type de DUER, sa rédaction est donc libre et ne répond à aucune condition de forme. En revanche, il est très fortement conseillé d'associer, pour sa rédaction, vos représentants du personnel, vos salariés et la médecine du travail.

Du fait de la crise sanitaire actuelle, il est indispensable d'inventorier les risques spécifiques liés au COVID 19, permettant de mettre en place une démarche de prévention et des mesures effectives. L'absence d'actualisation peut conduire à des sanctions pénales et civiles. Il vous est proposé ci-après des exemples de contenus à insérer dans votre document unique qui ne sont toutefois pas exhaustifs et qui doivent nécessairement être adaptés à votre entreprise. Il est fortement encouragé de s'inspirer des fiches métiers disponibles sur le site du ministère du travail et du protocole de déconfinement du 3 mai 2020.

Type de risques spécifiques liés au Covid 19 dans l'entreprise

Le risque de contamination de personnes malades ou présentant des symptômes, qu'ils soient salariés ou non (public, clients, sous-traitants, livreurs etc.), doit être évalué en fonction de son entreprise (locaux, localisation, accès etc.).

Ce risque de contamination peut être appréhendé en fonction des contacts directs entre les individus, par la remise d'objets, par le partage des locaux et/ou de bureaux, par la circulation au sein des locaux etc.

Il ne faut pas négliger les risques psychosociaux des salariés qui réintègrent l'entreprise après une longue inactivité (anxiété, démotivation) et les salariés qui restent en télétravail (sentiment d'isolement, problème de déconnexion).

Mesures à mettre en place

Mettre en place un process d'information individuelle et collective sur les risques et les mesures impératives à respecter au sein de l'entreprise (en particulier les gestes barrière, distanciation sociale).

Assurer la mise à disposition de dispositifs permettant le lavage des mains et d'équipements de protection individuels adaptés à chaque poste.

Adaptation de l'organisation du travail (aérer les locaux, désinfection des objets, roulement par équipe, organiser et programmer l'accès aux locaux, gestion des flux, cellule d'écoute...).









Liens utiles

Attestation téléchargeable : https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Attestation-de-deplacement-derogatoire-et-justificatif-de-deplacementprofessionnel

Affiches: https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf

Affiche des 6 étapes du lavage des mains : https://www.mt71.fr/v2/wpcontent/uploads/2020/03/lavagemainMinist%C3%A8reSant%C3%A9.pdf

Affiches de prévention: https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-ettraumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/ coronavirus-outils-de-prevention-destines-aux-professionnels-de-sante-et-au-grandpublic

Liste complète des salariés concernés : https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/ actualites-du-ministere/article/coronavirus-qui-sont-les-personnes-fragiles

Point sur les masques respiratoires : https://www.stprovence.fr/contenu/ uploads/2020/04/Masques-respiratoires.pdf

Entretien des locaux de travail par un prestataire extérieur: https://travail-emploi. gouv.fr/IMG/pdf/covid-19conseils-entretien_locaux_de_travail.pdf

INNOVER

Borne distributrice de gel hydroalcoolique: https://www.mobilier-urbain.fr/produit/ borne-distributeur-universel-de-gel-hydroalcoolique/

Les Visières: VISIERESOLIDAIRE13

Jérémy Berland et Gillian Battu, jeunes patrons de la société « 3découverte «, installée dans le quartier de la Valentine dans le 11e arrondissement de Marseille ont eux aussi rejoint le mouvement.

Tous ceux qui souhaitent aider le mouvement peuvent prendre contact avec Bastien Ringès 06 28 90 20 25 ou envoyer un message sur l'adresse mail : visieresolidaire.13@ gmail.com









TRANSFORMATION DIGITALE DES COMMERCES

Par Audrey Lucchinacci, Présidente de la FC 13

Le commerce tel que nous le connaissons et le digital peinent à lier une relation indissociable encore aujourd'hui... même dans les grandes villes.

Pour nous, commerçants, "le web", "le digital" ou "les réseaux sociaux" sont encores des termes obscurs auxquels nous ne voulons pas nous confronter. Nous seuls nous mettons les freins et nos excuses restent trop souvent "Je n'ai pas le temps", "je ne sais pas faire", "je ne sais pas qui contacter afin de m'aider", "ça ne me rapporte pas", "ce n'est pas de ma génération".

Cette thématique vous sera donc présentée afin de briser tous ces freins et ainsi vous montrer que, grâce à des outils et méthodes simples, le digital peut être le meilleur allié pour votre commerce... et peut vous sauver dans les moments les plus compliqués.

Aujourd'hui de nombreuses solutions existent, et bon nombre d'entres elles sont largement à votre portée, et même si vous ne vous sentez pas capable, vous découvrirez que plusieurs dizaines d'organisations et d'acteurs sont formés afin de vous aider dans votre transition digitale.



Constat

Cet écrit a été réalisé pendant la période de confinement lié au COVID-19, période qu'aucun acteur n'a pu anticiper et de ce fait a obligé bon nombre de commerçants à devoir s'adapter en urgence afin de pouvoir espérer assurer une continuité économique de leur entreprise.

La fédération commerce en 13 a réalisé, début avril, une étude portant sur + de 1300 commerçants alimentaires à travers le département des Bouches-Du-Rhône. L'objectif était de recenser les commerçants sur le web et ainsi être à l'écoute de leurs besoins afin de leur proposer des solutions pouvant les aider dans leur activité. Parmi elles, l'aide à la création et à l'administration d'outils web comme, une page "Google My Business", une page facebook ou Instagram professionnel, ou encore le référencement de leur commerce sur la carte des commerces mise en place par la CCIAMP.

Nous avons été surpris de voir que seulement 20% des commerçants interrogés ont suscité de l'intérêt pour l'aide que nous proposions.





49





Nous avons écouté attentivement les idées qui pouvaient traduire une telle réticence, parmi elles :

- "Je ferme pendant le confinement, donc inutile de reçevoir votre aide" Oui, mais après le confinement, comment allez-vous faire ? Pourquoi ne pas allouer votre temps, désormais plus flexible, à une activité surement essentielle pour la pérennité de votre entreprise ?
- "J'ai déjà une page facebook" A ce moment là, posez-vous les bonnes questions, est ce que ma page est performante? Mes publications touchent-elles le public ciblé? J'ai une page facebook, mais comment aller plus loin? Et puis savez-vous réaliser une campagne sponsorisée facebook, et de ce fait effectuer un ciblage performant, un message cohérent et impactant? La communication digitale est un vrai métier et il est toujours utile de se faire aider. Rien n'est acquis, tout s'apprend!
- "J'ai peur de ne pas savoir gérer ces outils web par la suite" nous vous le rappelons, il est nécessaire d'apprendre, à son rythme, car une fois géré, ces outils peuvent ajouter une nouvelle dimension à votre mode de commercialisation, et cela peut se traduire par l'augmentation significative de votre chiffre d'affaires. De nombreux professionnels du métier sont à disposition partout dans votre région, peut être dans le même quartier que votre commerce.

Nous vous aiderons à vous poser les bonnes questions et ainsi construire un chemin de fer à suivre afin de prendre les bonnes décisions concernant le développement et/ou l'amélioration de votre visibilité sur le web.

3 mois avant la crise sanitaire, la "transformation digitale" était un gros mot, l'heure était aux actions de terrain, à savoir si nous fermions nos commerces ou non, comment nous allions gérer la garde de nos enfants, si nous pouvions continuer à payer nos employés... Au fur et à mesure de la gestion de cette crise certains commerçants ont pu saisir le virage digital et ainsi utiliser le web à des fins commerciales, de nombreuses pages Facebook ont vu le jour, des plateformes ou sites web d'entraides. Malheureusement aussi, de nombreuses entreprises aux mauvaises intentions ont saisi cette opportunité et ont proposé des solutions digitales hasardeuses aux commerçants nécessiteux. Nous comprenons, il fallait faire vite et nous avons oublié de faire bien...

Désormais, notre avenir commerçant s'éclaircit, et nous avons assez de bande passante pour prendre du recul sur la situation et se concentrer sur de nouveaux objectifs.

Il est donc l'heure de faire un point sur votre situation digitale.









Evaluez-vous!

Vous allez procéder de la manière suivante et vous poser cette série de question :

Quels sont les outils web dont je dispose à l'instant T?

Je peux avoir :

- Une page Facebook
- Une page Instagram
- Un compte twitter
- Une chaîne Youtube
- Un compte SnapChat
- Une page Google My Business
- Un site web vitrine
- Un site web marchand
- Une boutique MarketPlace

Après lecture de cette liste, nous espérons que ça a pu éveiller votre curiosité ou vous conforter sur le fait que vous en maitrisez quelques uns. On va vous dire un secret, chacun des outils présentés ci-dessus peuvent vous permettre de faire connaître votre commerce.

Maintenant prenez un petit moment afin de faire un "benchmark", nous allons voir ce que fait le monde commerçant sur internet! Munissez-vous de votre tablette, de votre smartphone ou de votre ordinateur. C'est une étape importante dans votre transition digitale.

Sur google, tapez le nom de vos concurrents locaux, et évaluez leur présence sur le web. Cela vous permettra de vous positionner par la suite et établir votre plan d'action web.

<u>Cas pratique</u> : Je suis un artisan boucher dans le 5ème arrondissement et je tape "Boucherie 5ème arrondissement Marseille"



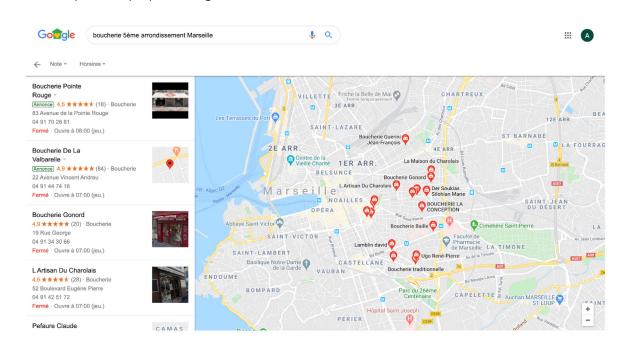
DECONFINEMENT - TRANSFORMATION DIGITALE DES COMMERCES





<u>Cas pratique</u>: Je suis un artisan boucher dans le 5ème arrondissement et je tape "Boucherie 5ème arrondissement Marseille".

Voici ce que nous propose Google :



Nous pouvons remarquer deux Boucheries portant le sigle vert "Annonce", cela veut dire que ces boucheries ont payé afin d'être mieux référencées. Problème : Ces boucheries se trouvent respectivement dans le 8ème et 11ème arrondissement et nous savons vous et moi qu'aucun habitant du 5ème arrondissement ne se déplacera aussi loin pour aller chercher sa pièce de veau quand ce dernier sait qu'il n'y a pas moins de 15 boucheries à moins de 500m de chez lui. Cela confirme bien qu'il faut donner du sens à chacune de nos actions, payer n'est pas une finalité en soit.

Ensuite, nous pouvons remarquer que deux boucheries sont proposées, et vous vous demanderez pourquoi l'une est plus mise en avant que l'autre ? La réponse est simple : **les avis clients!**

Nous pouvons remarquer que la Boucherie proposée en 3ème position témoigne d'une note client de 4,9/5, ce qui est excellent.

L'astuce ? Lors de la vente en boutique n'hésitez pas à demander à vos clients (les plus affinitaires) de mettre une note sur votre page "Google My Business" cela améliorera votre référencement, ou si vous ne vous sentez pas à l'aise avec ça, une alternative existe : l'autocollant Google coûte 2,50€, vous pouvez le coller sur votre vitrine ou votre comptoir.









Les premières pages Google My business qui ressortent sont souvent les bons élèves, n'hésitez pas à les copier (tout en gardant la personnalisation propre à votre point de vente).

Vérifiez que vos horaires d'ouvertures soient corrects, votre numéro de téléphone renseigné mais aussi que l'adresse de votre site web soit bien présente.

Point important, ne négligez pas la photo de présentation de votre commerce, elle doit être claire et de bonne qualité. Gardez ceci en tête : Depuis toujours et encore plus aujourd'hui l'image prévaut sur le texte.

De plus, n'hésitez pas à demander à un ami commerçant qui a déjà une fiche Google My Business, si la vôtre est complète. A 20, 30, 50 ou 60 ans, il est toujours utile de se faire relire!



Quels sont les outils web pouvant booster mon activité commerciale ?

Google My Business

Maintenant que vous présentez une page Google My Business parfaite, revenons à notre liste d'outils citée plus haut, et parmi elle, il y a les outils web dits "essentiels", posez vous la question :

« Naturellement, où mon client potentiel va chercher des informations concernant un magasin où il doit se rendre afin d'acheter un produit/service ? »

Réponse:

Dans 80% du temps il cherchera sur google, comme nous l'avons vu et par exemple si ce dernier tape les mots clés "Magasin prêt à porter féminin 8ème arrondissement de Marseille" alors google proposera les magasins référencés comme "commerce de prêt à porter féminin dans le 13008".

Le client potentiel peut alors consulter les fiches Google My Business de tous les commerces référencés, mais que signifie "référencé"?

Le référencement signifie la position à laquelle votre site web/vidéo/Google My Business/ Réseau social se trouve lorsqu'un internaute fait une recherche par mots clés sur un moteur de recherche.





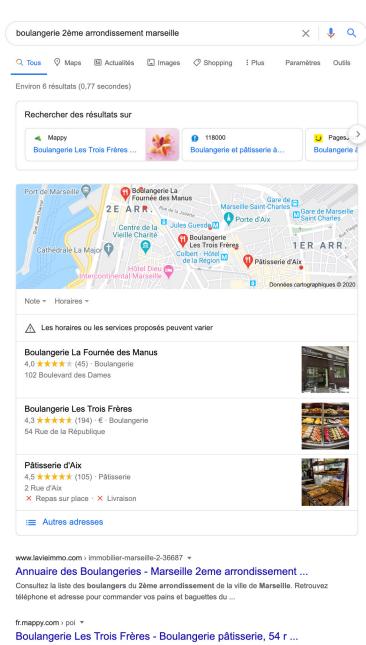
THEMATIQUE **#COMMERCE**

Ci-contre exemple de page de résultats avec la requête « boulangerie 2ème arrondissement de marseille ».

Comme vous pouvez le constater, il y a d'abord des résultats sous forme de cartographie (les commerces qui se sont référencés sur Google My Business), puis une série de résultats au dessous, essentiellement des annuaires (lavieimmo, mappy, tousvoisins, 118000, annuaire-mairie...) qui ne présentent pas grand intérêt et qui ne donnent pas envie de cliquer par rapport aux résultats du dessus pour lesquels il y a des photos, des avis, etc...

Votre objectif sera d'être référencé en première position, c'est le top de la visibilité sur Google.

Mais si vous arrivez en position 2 ou 3 en première page, c'est bien aussi, rassurez-vous!



Découvrez Boulangerie Les Trois Frères (54 r République, 13002 Marseille) avec toutes les photos du quartier, le plan d'accès, les avis et les infos pratiques ...

www.tousvoisins.fr > ... > Commerces de bouche

Meilleures boulangeries-pâtisseries Marseille 2e (13002 ...

Toutes les boulangers et pâtissiers à Marseille 2e et aux environs. Guide des meilleures boulangeries et pâtisseries à Marseille 2e. Tous Voisins : votre site Internet de ... Marseille 2e Marseille 2 13002. Sélectionnez un arrondissement.

www.118000.fr > ... > Boulangerie et pâtisserie ▼

Boulangerie et pâtisserie à Marseille, 2ème arrondissement ...

Boulangerie et pâtisserie à Marseille, 2ème arrondissement (13002), le 118000 vous fournit adresse, horaires d'ouverture et numéros de téléphone pour ..

www.annuaire-mairie.fr > ... > Industries alimentaires

Boulangerie et boulangerie-pâtisserie au 2ème ...

Liste des entreprises Boulangerie et boulangerie-pâtisserie sur la commune du 2ème arrondissement de Marseille. Toutes les informations de la ville du 2ème







Facebook & Instagram

Par ailleurs, le reste du temps, l'internaute cherchera sur Facebook une page correspondant à votre commerce. Là aussi, c'est l'outil à avoir et à "savoir" animer.

Facebook, le couteau suisse social du 21ème siècle. S'il n'est pas déjà dans votre poche, il est encore temps de vous l'administrer.

En 2020, en France, Facebook compte 35 millions d'utilisateurs, et parmi eux, vos clients, fournisseurs, partenaires, et clients potentiels.

Pourquoi dois-je obligatoirement détenir une page Facebook pour mon commerce?

C'est gratuit, ouvert sur le monde, vous pouvez communiquer sur votre enseigne, vos produits, vos promotions, vos services. Facebook offre la possibilité de s'exprimer à travers différents outils de communications comme, la photo, le carrousel, la vidéo, le live vidéo, le chat messenger... Vous pouvez également construire simplement votre boutique sur votre page et ainsi offrir la possibilité à votre clientèle de commander vos produits depuis Facebook. Cette solution est désormais une très belle alternative à un site web traditionnel qui peut vous coûter cher mais également être long à administrer, pensez-y! Facebook propose également de "booster" vos posts et ainsi, contre paiement, Facebook diffusera plus largement votre post, c'est une campagne "sponsorisée".

Parallèlement, est-ce utile de détenir un instagram?

La réponse sera toujours plus oui que non. Instagram est le réseau social du beau, du vivant, et chaque communication doit refléter un côté artistique. L'âge moyen des internautes s'étend depuis quelques années maintenant et vous pouvez désormais trouver tout type d'internaute sur ce réseau, de 15 à 50 ans, généralement CSP+/++ pour les adultes. Le modèle d'Instagram réside sur le fait que la communauté doit communiquer avec du visuel uniquement. Instagram offre deux outils, la publication classique ou la "story". Si vous souhaitez laisser une empreinte sur votre compte et communiquer sur un nouveau produit, éditez un post avec un visuel (photo ou vidéo) mais vous pouvez complémentariser votre action avec une story. La story est simplement une vidéo instantanée adressée à votre communauté et accessible par cette dernière durant un temps déterminé, soit 24h.

Bonne nouvelle! Instagram appartient à Facebook, ce qui signifie que ces deux réseaux sociaux peuvent être couplés, vous pouvez donc effectuer une campagne sponsorisée Facebook qui sera aussi diffusée sur Instagram sans aucune action de votre part. Les deux réseaux sociaux sont aussi facile d'utilisation et intègrent des "tutos" dès les premières utilisations afin de pouvoir découvrir toutes les fonctionnalités disponibles.



DECONFINEMENT - TRANSFORMATION DIGITALE DES COMMERCES



56



Attention : Détenir ces deux réseaux sociaux impliquent quelques conditions en étant professionnel :

Il est nécessaire d'être actif!

- Facebook: 1 post par jour ou tous les deux jours est suffisant.
- Instagram : 2 à 3 posts par semaine peut être suffisant, ce réseau social mise plus sur le qualitatif que le quantitatif alors ne communiquez vraiment que lorsque c'est nécessaire ou alors utilisez l'outil de "story"!

Vous devez communiquer avec du visuel.

• Oubliez le fait de poster votre publication avec un texte, brut. Rendez votre communication attractive, accompagnez votre écrit d'une vidéo ou photo, votre communication sera alors plus visible, elle touchera plus de monde et suscitera de ce fait, plus de réactions de la part de votre communauté, car c'est ce que nous recherchons avant tout, de la réaction.

Si vous voulez vous faire connaître rapidement.... il faut payer!

• Les publications "boostées" seront nécessaires si vous souhaitez toucher une audience plus large, plus vite! Mais attention, à l'instar des posts "organiques" (les posts diffusés aux personnes aimant votre page), vos posts pourront désormais toucher plusieurs milliers de personnes avec seulement 10€. Vous vous engagerez sur un terrain qui peut être glissant si vous communiquez de la même façon qu'un post organique classique. Votre audience "organique" vous suit car elle aime votre marque, elle est généralement fédératrice et supporte vos actions. Quant à elle l'audience "payée" est composée d'une audience large, et tout le monde peut voir votre communication, même les internautes aux mauvaises intentions. Ces derniers ne manqueront pas de faire remarquer vos fautes d'orthographes ou la maladresse de votre texte ou même le choix d'un visuel borderline, de mauvaise qualité ou inadaptée au message. Et c'est à ce moment là que vous devez demander l'aide d'un professionnel!

Passons à Twitter!

Twitter est le réseau où tout se passe, le meilleur et le pire. Il vous sera utile si vous souhaitez défendre des idées politiques ou environnementales, ou encore suivre les dernières informations internationales ou liées à la tech et au sport, pour le reste... votre commerce local ni trouvera pas son compte! Vous pouvez cependant créer un compte personnel classique et suivre les organisations publiques et privées qui vous entourent. Il faut savoir que l'information transite souvent sur twitter avant d'arriver sur les autres réseaux sociaux, alors si vous voulez être au courant de tout, avant tout le monde, c'est le réseau qu'il vous faut!







Et Snapchat alors?

Snapchat regroupe des utilisateurs jeunes, de 8 à 18 ans en moyenne. Il est intéressant de communiquer avec cet outil si vous détenez un commerce alimentaire et plus spécifiques comme un snack/fast food. La communauté snapchat est très active et également très réceptives à la communication type "Junk food", si vous en faites parti, n'hésitez pas à jeter un coup d'oeil à cette application! Attention, c'est un réseau social qui demande une activité soutenue, il va falloir être actif si vous souhaitez "nourrir" votre audience!

Pourquoi Youtube?

Ce réseau social vidéo est extrêmement bien référencé par google. Le support vidéo est le moyen de communication le plus actuel, celui qui parle à tout le monde. N'hésitez pas à en user et en abuser. Cas pratique : Vous êtes un traiteur italien et vous souhaitez gagner en popularité et de ce fait accroître vos ventes. Idée à exploiter : Vous vous filmez en train d'effectuer une recette à partir des ingrédients que vous commercialisez, votre publicité sera pleinement légitime. Il est intéressant d'utiliser ce réseau lorsque vous détenez un site web marchand et/ou une boutique Facebook marchande. Le consommateur de vos contenus vidéos peut être situé à plusieurs centaines de kilomètres de votre commerce mais être intéressé par vos produits, il sera donc nécessaire de compléter son parcours d'achat client en lui proposant une plateforme où se trouve l'intégralité de votre catalogue produits. Vous pourrez également poster vos vidéos sur vos réseaux sociaux ainsi que votre site web et proposer à votre audience et/ou clients du contenu varié.

Et le site web dans tout ça?

Avant de se lancer dans cette partie, nous vous aiderons à vous poser les bonnes questions. Disposer d'un site web implique énormément de facteurs à prendre en compte, ils peuvent être de temps, économiques et marketing...

Tout d'abord, il existe deux types de site web :

- Le **site "marchand"**: Il vous permet de vendre vos produits/services en ligne, votre stock peut être connecté à votre logiciel de caisse afin de faciliter votre logistique mais aussi l'expérience client de l'internaute.
- Le **site "vitrine"**: Il peut raconter l'histoire de votre entreprise, votre savoir-faire, vos coordonnées, horaires et localisation. Il est intéressant si vous souhaitez partager du contenu photo, vidéo, texte avec les internautes.



DECONFINEMENT - TRANSFORMATION DIGITALE DES COMMERCES



THEMATIQUE



La seule différence entre les deux réside dans le fait que le site web marchand peut disposer de tous les attributs du site vitrine avec quelques fonctionnalités en plus qui permettront à l'internaute de payer les produits en ligne.

Passons à la phase introspection.

- Mon activité nécessite t-elle la création d'un site web?
- Ais-je les moyens d'investir dans un site web?
- Ais-je le temps d'administrer un site web?
- Vais-je savoir bien référencer mon site web ?
- Le contenu que je partagerai sera t'il pertinent?

Et surtout, rappelez vous la motivation qui vous poussera à la création d'un site web. Est-elle centrée sur la notoriété ? Ou simplement lucrative ?

Nous répondrons de façon concise et pragmatique à chacun de ces points.

-> Mon activité nécessite t-elle la création d'un site web ?

La réponse sera toujours oui, mais si vous ne pouvez répondre favorablement de façon directe ou indirecte aux autres questions énumérées ci-dessus, alors oubliez... ou renseignez-vous auprès d'un professionnel du web qui saura sûrement répondre à vos interrogations.

Des alternatives au site web marchand existent, les marketPlace sont là pour ça. Fnac, Amazon, CDiscount, Rakuten... vous ne pensiez jamais vendre sur ces plateformes pour la plupart internationales? Pourtant ils peuvent être votre meilleur allié, vous pouvez proposer vos produits à une clientèle large, de façon rapide et sécurisé, le service de livraison sera aussi externalisé. Cependant renseignez-vous sur les conditions de retours/SAV et commissions retenues par chaque marketplace.

Si vous souhaitez partager du contenu propre à votre marque, de façon récurrente, les réseaux sociaux seront plus adaptés à vos besoins, cependant si vous souhaitez vous démarquez de la concurrence et ainsi développer un avantage concurrentiel, le site web pourrait vous aider en ce sens. Mais encore une fois faites-vous accompagner!

-> Ai-je les moyens d'investir dans un site web ?

Oublions l'idée qu'un site web peut vous ruiner et n'hésitez pas à prendre du recul dès qu'un prestataire vous propose la création et l'administration de votre site web pour plusieurs milliers d'euros! Lisez entre les lignes du contrat et faites le relire par un autre professionnel du secteur ou un confrère commerçant disposant déjà d'un site web. Afin de vous donner un ordre d'idées,



DECONFINEMENT - TRANSFORMATION DIGITALE DES COMMERCES



59



n'investissez jamais plus de 1500€ dans la création d'un site web vitrine, à l'inverse, la création, l'hébergement et l'administration d'un site web marchand peut coûter entre 3000€ et 15.000€.

Les coûts globaux induisent le contenu et les fonctionnalités que vous souhaitez développer à travers votre site web. Seul le professionnel du web avec qui vous vous entretiendrez pourra moduler le budget futurement alloué à l'achat de votre site web. Si vos besoins s'articulent autour d'un site web marchand composé de fonctionnalités basiques à savoir l'intégration de votre catalogue produit couplé à votre logiciel de caisse mais aussi un module de paiement en ligne alors ce dernier ne devrait vous coûter plus de 5000€.

Afin de vous aider à passer le cap, menez votre enquête. Questionnez votre clientèle afin de savoir s'ils seraient prêts à acheter vos produits à distance, ces derniers pourraient même vous le demander si c'est un besoin latent. Calculez le panier moyen client et exercez une corrélation avec le nombre de personnes qui vous le demande, chaque jour/semaine, ainsi vous pourrez apprécier, de façon pragmatique, le chiffre d'affaire potentiel que vous pourriez réaliser sur le web. Vous pourrez donc remarquer que l'investissement dans un site web pourrait être rapidement rentabilisé. Renseignez-vous auprès de vos confrères commerçants, comparez, et prenez du recul!

-> Ai-je le temps d'administrer un site web ?

Certainement pas non, ce n'est pas votre métier, l'activité de votre commerce doit être votre seule préoccupation. Administrer un site web nécessite du temps, c'est une activité chronophage, technique. La meilleure solution pour vous sera de trouver un acteur du web capable de vous accompagner dans l'administration de votre site web.

-> Vais-je savoir bien référencer mon site web ?

Encore une fois, sauf si vous avez suivi plusieurs années d'études dans les métiers du digital ou que vous avez travaillé dans les métiers du web pendant quelques temps, vous êtes forcément débutant voire perdu face au sujet... Et c'est totalement normal! Le référencement web est un vrai métier! Car construire un site web et l'administrer c'est bien mais encore faut-il que ce dernier ressorte bien sur le web. Allez on vous aide!

<u>Explication</u>: Vous faites développer un site web pour votre commerce spécialisé dans la vente de fleurs et éléments décoratifs. Votre commerce se situe dans le 1er arrondissement de Marseille.

<u>Problème rencontré</u>: La concurrence est rude dans votre zone de chalandise. Vos concurrents possèdent tous des sites web marchand et livrent à Marseille et alentours. Malheureusement vous remarquez que votre site web arrive en 9ème position dès qu'un internaute tape sur google les mots clés suivants : "Fleuriste 13001" Alors pourquoi êtes-vous en 9ème position ? Tout simplement car le contenu de votre site web peut ne pas être pertinent et en accord avec ce







que les internautes recherchent. Le contenu texte, vidéo, photo n'est peut être pas aussi présent quantitativement sur votre site web en comparaison des sites web concurrents. Afin de vous aider, sous-traitez cette partie là à des professionnels. Ces derniers doivent réaliser des études sémantiques par mots clés afin de créer du contenu en cohérence avec ce que votre clientèle potentielle recherche. Chaque contenu créée, s'il est bien fait pourra vous permettre de gagner des places dans les résultats de recherche google. Un contenu texte de 4000 caractères peut vous coûter entre 50€ et 150€ selon l'agence digitale que vous choisissez.

-> Le contenu que je partagerai sera t'il pertinent ?

Les contenus sur votre site web ont pour vocation de rester, c'est ce qu'on appelle du contenu "froid", il peut être en opposition au contenu "chaud" qui lui renouvelle souvent et n'a pas vocation à garder sa place sur le site web.

Dans les deux cas, il est indispensable qu'un professionnel vous donne la ligne éditoriale à suivre pour la rédaction de vos contenus si vous souhaitez vous en charger. Cependant nous vous conseillons de faire appel à des professionnels si vous souhaitez partager du contenu pertinent à vos internautes. Un rédacteur web freelance saura largement répondre à ces besoins à faible coût, donnez lui vos objectifs à travers la réalisation de ces contenus et il adaptera sa ligne éditoriale en ce sens. Multipliez et variez les contenus, c'est important de mutualiser plusieurs formats différents.

Maintenant que vous savez tout, ou presque, rappelez vous qu'il ne faut jamais se lancer en terre inconnue sans se munir d'un entourage expérimenté et/ou des bons outils.

Dès lors que vous souhaitez vous munir d'un nouvel outil digital, posez-vous les bonnes questions et rappelez-vous quels sont vos objectifs : Quels sont mes besoins ? Quelles solutions peuvent y répondre et comment peuvent-elles y répondre ? Quelles sont mes compétences ? Quel est le temps que je peux allouer à ces activités ?

Construisez-vous un mini-bilan avant de vous lancer dans ne serait-ce qu'une quelconque activité sur le web, cela vous aidera grandement par la suite. Mais rappelez-vous bien, comme dans toute activité, "Ceux qui ne font rien ne se trompent jamais."

Alors pour le bien de votre commerce, digitalisez-vous!







THEME #5

OUTILS DE FINANCEMENT

Par Francis Papazian, dirigeant de la société Communication & Image et Président de la Commission Financements de Medinsoft.

-> Objectif

L'objectif de cette rubrique n'est pas de revenir sur l'arsenal de mesures mises en oeuvre par l'Etat dans le cadre de la crise sanitaire et particulièrement concernant le financement des entreprises.

Il s'agit de préparer le retour aux activités et d'appréhender les problématiques liées à la trésorerie des entreprises et aux outils permettant de la conforter.

-> Constat

La crise sanitaire a, instantanément, mis à l'arrêt une partie majeure de l'activité économique tous secteurs confondus.

L'État a mis en oeuvre des mesures d'accompagnement par définition à court terme permettant notamment le chômage partiel, l'apport du fonds de solidarité et le Prêt Garantie par l'État.

Nous voyons bien que ces mesures , si elles sont bien sûr très utiles et démarquent la France versus les autres pays d'Europe, traitent le très court terme:

- Le chômage partiel est maintenu jusqu'au 1 juin
- Le fonds de solidarité est une mesure "spot"
- Le PGE permet de créer du "cash" mais impose d'obérer la capacité d'endettement en alourdissant les dettes des entreprises.

-> Et après ?

Le "retour aux affaires" sera progressif et les entreprises qui le pourront retrouveront **progressivement** du Chiffre d'Affaires, peut être de la marge. En revanche les charges, sauf informations qui nous seront données, **ne suivront pas la même progressivité**.

Cet effet de levier aura dans certains cas un effet dévastateur sur la trésorerie, dès lors que le PGE si il a été contracté, aura été consommé.







Nous proposons d'évoquer dans cette rubrique les principaux véhicules de financement court terme pour l'entreprise avec les postulats suivants :

- Nous décidons de ne pas traiter le sujet du prix car chaque banque applique ses tarifs
- La faiblesse actuelle des taux d'intérêt permet d'accès à ces solutions sans entraîner une déformation de la ligne "frais financiers" dans les comptes d'exploitation.
- En revanche nous donnons des "axes de négociations" notamment sur des frais annexes qui peuvent être, eux, importants et qui sont très souvent non négociés car peu lisibles.

Les bonnes pratiques en matière de gestion de trésorerie



La mobilisation des « créances clients »

Dès lors que l'activité reprendra il faut espérer que nous pourrons facturer rapidement et donc constituer des créances clients; ces ressources sont mobilisables pour créer du cash. (pour chaque item : le principe, le coût, to do, not do to)

L'escompte : le moyen le plus traditionnel de mobiliser les créances clients

L'escompte permet à l'entreprise d'obtenir le paiement immédiat d'un <u>effet de commerce</u>, sans attendre sa date d'échéance.

L'entreprise cède la créance détenue sur client et matérialisée par un effet de commerce à sa banque qui lui avance son montant, déduction faite des <u>frais</u> qu'elle perçoit. Elle en devient propriétaire et se charge du recouvrement à l'échéance.

Pour se prémunir en cas d'éventuels impayés, la banque peut demander des <u>garanties</u>. Cela permet de créer du cash sans attendre les délais de paiement accordés aux clients.

L'entreprise peut choisir les créances qu'elles souhaitent escompter en fonction de ses besoins de trésorerie

L'opération d'escompte entraîne le transfert de propriété de la créance vers la banque. Les créances ainsi "mobilisées" deviennent des créances "hors bilan" ce qui peut permettre de ne pas obérer l'endettement de l'entreprise.







A savoir:

- La remise des créances au banquier est dématérialisée (envoi de fichiers le logiciel est souvent vendu par le banquier)
- Le transfert du fichier de créances entraîne le transfert de propriété de la créance de l'entreprise vers la banque
- + l'entreprise peut choisir les créances qu'elles souhaitent mobiliser
- + en principe par de fonds de garantie

Axes de négociation :

- Commission fixe par opération de mobilisation de créances
- "jours de banques", c'est le ou les jours que rajoute le banquier dans le calcul des intérêts financiers

L'affacturage (Factor)

Le contrat d'affacturage entre le factor et votre entreprise fixe le cadre dans lequel vous cédez vos factures. C'est ce qu'on appelle la mobilisation de créances.

Dès signature du contrat, vous pouvez remettre vos factures clients au factor au fur et à mesure de leur émission : il vous règle le montant indiqué dans le contrat et assure le recouvrement de la créance à son échéance.

Pour se prémunir d'un éventuel problème de règlement (avoirs, litiges, impayés...), le factor évalue le risque qu'il prend et constitue un fonds de garantie en conséquence. Pour l'alimenter il retient, au fur et à mesure des premières factures, une somme proportionnelle à l'encours de votre poste clients (c'est-à-dire l'ensemble des factures émises par votre entreprise sur vos clients). Une fois le fonds constitué, le factor peut alors financer jusqu'à 100 % du montant de vos factures. Les sommes qui restent sur le fonds de garantie vous sont restituées en cas de rupture de vos relations avec le factor ou de non renouvellement du contrat.

-> Comment ça fonctionne dans le détail ?

Pour chaque entreprise cliente, vous devez fournir au **factor** :

- Le montant de l'encours global des factures que vous envisagez de lui confier,
- Ses coordonnées et son numéro de Siret,

Le factor analyse la situation des clients concernés. Il mesure ainsi les risques à encourir avant de vous donner un accord sur le niveau de garantie de vos créances pour chacun d'entre eux.

Dès signature du contrat d'<u>affacturage</u>, vous pouvez remettre au factor, la copie des factures que vous avez émises en mentionnant les délais de paiement accordés à vos clients. Ces remises peuvent également être dématérialisées.







Vous devez informer vos clients que vous cédez vos créances à un tiers par la mention de subrogation apposée sur la facture que vous envoyez à votre client et sur la copie destinée au factor.

Le factor vous avance la somme correspondant à chaque facture reçue, déduction faite des frais et du pourcentage qu'il prélève pour constituer votre fonds de garantie.
Le factor reçoit le paiement des factures à échéance directement par votre client et gère les éventuels impayés.



A savoir:

- La remise des créances au banquier est dématérialisée (envoi de fichiers le logiciel est souvent vendu par le banquier)
- Le transfert du fichier de créances entraîne le transfert de propriété de la créance de l'entreprise vers la banque
- + Permet d'assurer les créances clients uniquement
- + Permet de rester indépendant à l'égard du banquier si si le factor n'est pas sa filiale (situation à privilégier lorsque cela est possible)
- Peu adaptés aux créances de faibles montants car coût trop élevé

Axes de négociation :

- Commission fixe par opération de mobilisation de créances
- "jours de banques", c'est le ou les jours que rajoute le banquier dans le calcul des intérêts financiers
- Montant et le plafond du "fonds de garantie"
- Financiers

L'avance sur marchés publics

Les avances sur marchés permettent à l'entreprise qui détient une créance dans la cadre d'un marché public de créer du cash en avance de paiement. Ces avances sont possibles dès lors que les travaux ou services ont été effectués par l'entreprise (la créance existe et n'est pas "en germe").

L'entreprise transfère à la banque la propriété de la créance cédée. La banque va nantir le marché à son profit et sera donc payée directement par le donneur d'ordre. Le donneur d'ordre sera donc informé par la banque de ce transfert de propriété.







Que faut-il donner au banquier?

- Exemplaire original du contrat du marché ou des factures
- Acte d'acceptation de cession de créances professionnelles
- Envoi de modèle de lettre d'accompagnement au débiteur
- Facture approuvée par le cocontractant
- ... autres documents en fonction du marché et de l'entreprise

A savoir:

- Le marché public ne pouvant générer d'effets de commerce (donc pas d'escompte et factor), l'avance sur marché public est à privilégier.
- Le donneur d'ordre est informé de la cession du marché en faveur de la banque ce qui peut éventuellement l'alerter sur la situation de son client

Axes de négociation:

Commission fixe par opération d'avance si les avances sont fractionnées



L'échelonnement des dettes structurelles

En cette période de forte tension, l'endettement structurel existant peut constituer un frein à toutes solutions permettant de constituer de la trésorerie et notamment si l'entreprise a utilisé le PGE.

Dans ces conditions il peut être très utile d'étaler la dette existante pour retrouver de la capacité d'endettement (à court terme comme à moyen terme)

Dans ces conditions, les points de vigilances pourront être les suivants :

- Faire un point précis sur les garanties adossées à la dette existante.
- En cas de garantie réelle (nantissement de FDC, hypothèque,...) l'étalement de la dette entraîne une prorogation de la garantie

<u>A savoir</u>: une garantie réelle est souvent prise à l'origine pour une durée équivalente à la <u>durée du financement + 2 ans</u>. Si l'étalement de la dette ne dépasse pas 1 année, la garantie peut ne pas être prorogée.







En cas de garantie sous la forme d'une caution personnelle, l'étalement de la dette entraîne une prorogation de la validité de la caution (qui elle aussi est prise pour la durée du crédit + 2 ans)

Axes de négociation :

- Frais de dossier lié à la renégociation. Ces frais peuvent être très importants et doivent faire l'objet d'une forte vigilance.
- Les frais liés à la reconduction de la garantie.
- L'impact de l'étalement de la dette sur le taux nominal du crédit.



L'ouverture du capital

Le capital est bien évidemment un outil de propriété de l'entreprise <u>mais aussi un moyen de</u> <u>financement</u>.

Ouvrir son capital peut être un moyen de financer le BFR, de financer le développement de l'entreprise sans pour autant "perdre le pouvoir".

A savoir:

- L'ouverture du capital peut permettre d'entreprendre une action prédéterminée dans un temps déterminé en affermissant la solidité financière (ratio liquidatif : capitaux propres / total du bilan)
- L'endettement court terme est maîtrisé
- La gouvernance peut être renforcée avec l'apport de valeurs de nouveaux actionnaires.
- + Le dirigeant n'engage pas sa garantie personnel auprès du banquier
- + Permet au banquier d'être "rassuré"







THEME #6

LE KIT DU TELETRAVAILLEUR POUR TRAVAILLER EN TOUTE SECURITE

Par Laurence Bricteux, directrice de Simplon Paca

Vous allez devoir continuer à travailler à distance chez vous, malgré le déconfinement annoncé, les recommandations sont nombreuses, nous incitant à choisir le télétravail pour la reprise. Beaucoup d'outils existent pour organiser vos projets, vos tâches quotidiennes, rester au contact de votre équipe tout en maintenant votre productivité. Et surtout pour sécuriser vos accès internet, et vos environnements de travail.

Nous ne pouvons que vous recommander, si ce n'est pas déjà le cas, de former le mieux possible l'ensemble de vos équipes à ces compétences fondamentales de base, à savoir "communiquer et collaborer en réseau ", dont les objectifs sont d'être en capacité de définir votre identité numérique en faisant apparaître les différents points clés. C'est aussi savoir organiser et à participer à une visioconférence, partager et publier des informations en utilisant des outils choisis et réaliser des documents interactifs afin de travailler à plusieurs sur un seul support simultanément.

Une partie de ces compétences sont probablement déjà acquises par la majorité des équipes des PME/TPE en télétravail forcé depuis 8 semaines, par contre il est vital de s'assurer que toutes les strates de l'entreprise soient en capacité de pouvoir les déployer au mieux.

L'autre compétence de base fondamentale est la capacité à protéger et sécuriser son poste de travail à distance, en mesurant la vulnérabilité de sa connexion, et en établissant des connexions au serveur et/ou aux dossiers partagés de l'entreprise via une connexion protégée.

Nous vous proposons plus bas une liste "à la Prévert" non exhaustive mais la plus complète possible, en privilégiant toujours les outils open source et français lorsqu'ils existent, mais sans faire l'impasse sur les standards du marché.

Mais il ne s'agit pas que d'outils collaboratifs, il est important également d'être bien installés. Nous allons d'ailleurs commencer par ces quelques conseils.

N'hésitez pas à nous contacter si vous aviez des trouvailles que nous n'avons pas identifiées, nous les intégrerons volontiers à ce dossier que nous souhaitons le plus complet possible.

Bon télétravail!







ASTUCE

Presque tous les systèmes d'exploitation prennent en charge plusieurs utilisateurs, alors créez un compte distinct pour le travail. Faites en sorte que ce compte ressemble autant que possible à votre PC de bureau, avec le même fond d'écran et les mêmes icônes à peu près aux mêmes endroits. De cette façon, vous ne serez pas distrait par les jeux, les médias sociaux ou les services de divertissement que vous utilisez lorsque vous ne travaillez pas. L'utilisation d'un compte séparé élimine tous vos sites Web personnels de vos navigateurs et onglets de navigateur, cela vous évitera toute déconvenue si vous basculiez accidentellement sur vos navigations privées (que celui à qui ce n'est pas arrivé lève le doigt!).

Tout commence par une installation en mode bureau à la maison confortable

Vous l'aurez constaté, si vous télétravaillez depuis mars, vous n'avez pas pu ramener à la maison votre bureau, votre chaise, votre classeur, votre imprimante ou votre lampe de bureau.

Mais ces outils sont indispensables pour travailler de manière productive et confortable à domicile sur une longue période de temps.

D'où l'importance d'aménager votre espace le plus confortablement possible, tout en gardant en tête l'ergonomie : une chaise et une table à bonne hauteur, un ordinateur, s'il est portable et sans écran, surélevé au niveau des yeux et un clavier/souris indépendants, si possible, un écran indépendant. Vos sourcils doivent être à peu près au niveau du haut de l'écran, afin que vous puissiez travailler sans vous affaisser.

Et, last but not least, le casque-micro pour pouvoir participer aux incontournables visioconférences sans déranger votre entourage, et sans vous-même être parasité par des bruits extérieurs.

Une connexion internet de bon débit est plus confortable, si ce n'est pas le cas chez vous, vous pouvez faire l'acquisition d'une clé 4G en attendant de pouvoir soit vous connecter à la fibre, soit revenir au bureau (ce que nous aimerions tous faire, en fait !)









Les outils Open Source

(et donc gratuits)

De nombreux logiciels indépendants, soutenus par un projet français, Framasoft, trouvent aussi leur place dans ce contexte où le télétravail prend une place importante.

Ci-dessous, un tout petit échantillon de ce que l'on peut trouver sur https://framalibre.org:

<u>Diaspora</u> - Logiciel permettant de gérer une application de réseau social décentralisé et sécurisé.

<u>Jami</u> - Alternative à Skype qui respecte la vie privée et permet dans une même interface d'effectuer des appels audio, vidéo et de partager des fichiers.

Agora Project - Réseau social privé, idéal pour communiquer facilement avec votre équipe autour d'un projet. Créez un espace privé pour votre équipe et partagez des fichiers, un fil d'actualité, un ou plusieurs agendas, une messagerie instantanée, un forum de discussion, des newsletters, etc...

<u>CryptPad</u> - Vous pouvez créer des documents collaboratifs rapidement pour prendre des notes à plusieurs. CryptPad est une alternative respectant la vie privée aux outils office et aux services cloud populaires.

Numericatous - est là pour rendre le numérique accessible à tous. Initiezvous, à distance, à ses usages, découvrez les principaux logiciels libres utiles au quotidien, que ce soit pour un usage personnel ou professionnel.







Passons aux outils plus largement utilisés dans le monde professionnel (nous avons pris le parti de choisir les outils les moins chers possibles, il existe bien entendu des solutions payantes très performantes, mais difficilement abordables en temps de crise):

Organisation/Travail d'équipe

Au cours de la dernière décennie, les suites bureautiques sont passées des progiciels installés aux applications en ligne connectées (dans le cloud comme on dit).

Dans Microsoft Office Online (les versions Web de Word, Excel, PowerPoint et OneNote) et dans l'offre Google équivalente, G Suite (avec Docs, Sheets, Slides, etc.), vous pouvez facilement partager un fichier avec d'autres personnes, leur demander d'ajouter des commentaires en ligne ou de faire leurs propres modifications – et vous pouvez regarder tout cela en temps réel.

Nous utilisons G Suite chez Simplon, mais si vous êtes une équipe orientée Microsoft, vous pouvez vous orienter vers Microsoft Office Online.

Gestion de projets à distance

Pour les projets complets et intégrés, vous devrez envisager un outil de gestion de projet à part entière.

Chez Simplon, la plupart des équipes utilisent <u>Trello</u> et nous avons également des projets qui se montent avec <u>Odoo</u>. Voici une liste des outils utiles :

<u>Slack</u> Une plateforme de communication collaborative visant à faciliter le travail en équipe.

<u>Wrike</u> Un logiciel de gestion de projet collaboratif, complet et sécurisé conçu pour un usage en équipe.

<u>Trello</u> Idéal pour des tableaux kanban faciles à utiliser avec uniquement les fonctionnalités que vous souhaitez.

Podio Un espace de travail collaboratif et personnalisable.

<u>Microsoft Planner</u> Payant dans la suite Office 365 Le planificateur de Microsoft pour les équipes de professionnels qui utilisent Office 365.

<u>Basecamp</u> Un outil de gestion de projets simple et efficace qui vous permet de centraliser vos discussions, avancées, documents et deadlines.







Klaxoon Une gamme d'outils collaboratifs, pour travailler efficacement en équipe.

Beekast Une plateforme interactive pour faciliter l'organisation de vos réunions.

<u>Screen</u> Un outil de partage multi-écrans pour faciliter la collaboration à distance.

<u>Jamespot</u> Une plateforme complète pour le travail collaboratif.

Notion Une plateforme qui centralise toutes vos tâches, vos notes, vos documents, vos projets et vos bases de données.

Odoo Obtenez des applications pour tout ce dont votre équipe a besoin pour des projets et plus, et exécutez-les sur vos propres serveurs.

<u>Framaboard</u> Gestionnaire de tâches, visuel et libre, qui permet de gérer des projets de manière collaborative, en suivant la méthode Kanban.

Applications de chat en équipe

Si vous travaillez à distance, vous aurez besoin d'un moyen de discuter avec votre équipe de manière asynchrone au lieu d'avoir à fixer une heure pour un appel chaque fois que vous avez une question. Vous pouvez utiliser le courrier électronique, mais ce n'est pas un excellent moyen d'avoir une conversation humaine normale. Ni très écologique quand on sait ce que consomme en carbone un email envoyé!

Chez Simplon nous utilisons Discord, mais il y en a d'autres très efficaces.

Slack pour un lieu de travail alimenté par le chat.

Microsoft Teams pour les discussions sur les documents et les réunions.

Google Hangouts Chat pour suivre les conversations.

Discord pour un chat vocal permanent.

<u>Cisco Webex</u> pour simuler des idées dans le chat.

Ryver pour avoir ajouté plus de détails aux messages importants.







<u>Framateam</u> pour communiquer avec son équipe en notifiant ses collègues, tout en utilisant une solution libre.

<u>Framavox</u> pour créer une équipe et y inviter ses collaborateurs pour discuter et prendre des décisions communautaires à l'aide de divers outils de vote.

Visioconférences

IN-CON-TOUR-NABLES en ce moment, tout le monde en parle, ce sont les logiciels permettant les appels vidéo. Cela peut vous donner l'impression d'être dans la même pièce que vos coéquipiers virtuels. Et Voir les expressions, les gestes des autres, entendre leurs voix contribue grandement à avoir des conversations plus efficaces.

Chez Simplon, nous utilisons Zoom, car nous pensons qu'il est fiable pour des centaines de participants à un appel vidéo, ou Google Meet pour les réunions régulières en plus petit comité.

Zoom pour la fiabilité.

Slack pour passer un appel directement depuis le chat d'équipe.

Google Hangouts Meet pour des appels rapides à partir d'un calendrier Google.

GoToMeeting pour la visioconférence professionnelle.

Join.me pour le partage d'écran.

WebEx pour le tableau blanc.

<u>Teams</u> pour une visioconférence professionnelle avec de nombreuses options.

FaceTime pour les appels privés.

<u>Framatalk</u> pour créer ou rejoindre un salon de vidéoconférence (avec tchat et partage d'écran) en 3 clics, depuis son navigateur web.









Brainstorming à distance

Il est possible d'utiliser un tableau blanc en ligne pour imiter l'expérience du tableau blanc au bureau. Voici un choix de tableaux blancs en ligne :

Miro pour une présentation formelle de votre tableau blanc.

Stormboard pour créer plusieurs tableaux blancs en une seule session de brainstorming.

IPEVO pour annoter des présentations en direct.

Limnu pour une expérience de tableau blanc réaliste.

InVision Freehand pour annoter des fichiers de conception avec une équipe.

<u>AWW</u> pour intégrer un tableau blanc en direct sur une page Web.

Sketchboard pour enregistrer et organiser plusieurs tableaux blancs indépendants.

Conceptboard pour les grands tableaux blancs complexes.

<u>Framaestro</u> pour rassembler un pad, une vidéo-conférence et bien d'autres outils en une seule fenêtre et seule une adresse web, idéal pour les réunions et solution libre.

<u>Framemo</u> pour créer un tableau de notes collaboratif, libre, en ligne et en temps réel pour animer ses brainstormings.

Stockage et transfert de fichiers

Une application de stockage cloud à laquelle vous pouvez accéder à partir de n'importe quel appareil est essentielle pour la collaboration à distance. Et cela n'a pas à être compliqué : enregistrez simplement un fichier dans le dossier partagé, et vous et vos autres collègues aurez instantanément les dernières modifications.

Aperçu de nos choix pour les meilleures applications de stockage gratuites.

Google Drive pour un stockage illimité de photos, vidéos et Google Docs, Sheets et Slides.









Sync pour des fonctionnalités de sécurité avancées et des tailles de fichiers illimitées.

<u>OneDrive</u> pour utilisateurs Microsoft Office et Windows.

Dropbox pour une synchronisation rapide sur votre réseau local.

Box pour les équipes qui ont besoin de plus d'options de contrôle d'accès.

iCloud Drive pour garder vos applications iOS et Mac à jour.

Aperçu de nos choix pour les meilleures applications de transferts de fichiers gratuites.

WeTransfer La référence pour les envois de fichiers volumineux.

Smash Une solution rapide, efficace et gratuite pour vos transferts de fichiers volumineux.

<u>Firefox Send</u> Un service sécurisé de transfert de fichiers volumineux développé par Mozilla et accessible sur tous les navigateurs.

<u>Dropbox Transfer</u> Dropbox, principal acteur de stockage, propose son propre service de transfert de fichiers volumineux.

<u>Transfernow</u> Une solution sécurisée pour envoyer vos fichiers volumineux soit par mail ou par lien.

Framadrop Partagez des fichiers volumineux de façon confidentielle.







Sécurité & protection

La sécurité des informations n'est pas le sujet le plus passionnant à première vue, mais elle est aussi importante que la connectivité Internet pour les travailleurs distants, en particulier parce que nous stockons souvent des informations commerciales cruciales sur nos ordinateurs portables et smartphones.

Voici un bref aperçu des cinq outils de sécurité que vous devriez avoir mis en place.

Chiffrement de fichiers et de disques

Le logiciel de cryptage brouille les données de sorte que même si elles tombent entre de mauvaises mains, les voleurs ne pourront pas lire vos fichiers sans la clé de cryptage ou le mot de passe.

Vous pouvez crypter l'intégralité de votre disque dur avec des outils tels que <u>BitLocker</u> intégré de Windows (uniquement disponible pour les versions Pro et Enterprise, cependant) ou <u>FileVault</u> de Mac OS X (inclus avec chaque Mac). En règle générale, cependant, bien que le chiffrement complet du disque soit plus sécurisé, vous pouvez chiffrer plus facilement manuellement les dossiers et fichiers de votre ordinateur qui contiennent des informations sensibles. Il s'agit notamment de fichiers contenant des informations personnelles telles que des numéros de compte ou de sécurité sociale ou des données sensibles de l'entreprise, y compris les noms de clients et des informations exclusives. Personne ne veut être celui qui perd un ordinateur portable d'entreprise avec des fichiers non protégés et expose les informations personnelles des clients.

Le logiciel de compression open source 77 ip facilite la compression d'un fichier ou d'un ensemble de fichiers et le chiffrement de l'archive avec un mot de passe. L'utilitaire de disque de Mac OS X peut également créer une image disque chiffrée (essentiellement un dossier) avec protection par mot de passe.

Sauvegarde en ligne

Vous rappeler de sauvegarder vos fichiers et de vous assurer que vos mots de passe sont sécurisés est probablement l'équivalent de votre maman vous disant de vous asseoir droit et de terminer votre assiette...

Mais comme maman a toujours raison.

Voici quelques options supplémentaires pour sauvegarder tout depuis toutes vos applications et tous vos appareils.

Vous savez que vous devez sauvegarder vos fichiers. Mais c'est une corvée facile à ignorer jusqu'à ce que vous supprimiez accidentellement cet album Facebook, juste après avoir supprimé ces mêmes images de votre téléphone.







Les accidents arrivent. Même vos gadgets et applications les plus fiables pourraient se détraquer et perdre vos données. Ou, plus probablement, une erreur humaine pourrait effacer vos fichiers précieux.

Les sauvegardes vous offrent une certaine tranquillité d'esprit. Ils sont votre assurance contre toutes sortes de catastrophes numériques. Et croyez-moi : vous serez ravi d'avoir une sauvegarde lorsque votre smartphone touchera le trottoir ;)

Backup, sauvegarde, qu'est-ce que c'est?

Avez-vous déjà eu peur de perdre un document sensible, peut-être votre certificat de naissance ou votre carte d'identité? La meilleure protection consiste à le copier et à utiliser la copie par défaut, tout en gardant l'original stocké dans une armoire ou un coffre-fort.

La sauvegarde de vos fichiers numériques est la même. Une sauvegarde est juste «une copie supplémentaire des données au cas où l'original serait perdu ou endommagé». À certains égards, avoir le même fichier sur votre téléphone et votre ordinateur est une sauvegarde, tout comme avoir le même fichier sur votre ordinateur et dans Dropbox ou iCloud.

Le problème est que vous pourriez perdre votre téléphone et votre ordinateur le même jour. Ou, vous pouvez supprimer votre fichier dans Dropbox, ce qui le supprimera instantanément de votre ordinateur également.

C'est pourquoi vous devriez avoir une sauvegarde de toutes vos données qui sont stockées dans un endroit sûr et séparé de vos appareils de tous les jours (comme sur un disque dur externe ou un serveur distant). Ensuite, si vous supprimez quelque chose ou si votre ordinateur meurt, vous pouvez extraire les fichiers jetés de la benne numérique.

Gestionnaire de mots de passe

Il ne se passe pratiquement pas une semaine ces jours-ci sans nouvelle d'une énième violation de la sécurité impliquant des mots de passe volés, des cartes de crédit et d'autres données sensibles. Les pirates informatiques sont de plus en plus avancés, nous avons tous trop de mots de passe à retenir, et la plupart d'entre nous préfèrent croire en leur bonne étoile plutôt que de changer à nouveau ses mots de passe.

C'est là qu'intervient un gestionnaire de mots de passe. Il réduit l'un des plus grands risques de sécurité – utiliser le même mot de passe sur plusieurs sites – en stockant tous vos mots de passe (uniques) dans une base de données cryptée sécurisée par le seul mot de passe dont vous devez vous souvenir.









Rendez simplement ce mot de passe maître aussi long et complexe que possible («12345» et "azerty" sont les mots de passe les plus utilisés en France, à éviter!).

Chez Simplon, nous utilisons <u>IPassword</u> car l'application ne vous oblige pas à stocker la base de données de mots de passe sur le serveur de quelqu'un d'autre, bien que vous puissiez stocker la base de données dans Dropbox et la synchroniser sur vos appareils.

<u>Dashlane</u> permet également une surveillance et modification de vos mots de passe en un seul clic.

<u>LastPass</u> est également considéré comme un des meilleurs gestionnaires de mots de passe du marché. Ou encore <u>Keepass</u>, si vous cherchez une version open source.

Gestionnaire de mots de passe

Les fuites de mot de passe vont continuer de se produire, mais vous pouvez ajouter une couche de sécurité supplémentaire en activant l'authentification à deux facteurs pour tous les services qui la proposent.

Avec l'authentification à deux facteurs, même si quelqu'un a volé votre mot de passe, s'il essaie de se connecter à votre compte à partir d'un appareil inconnu, le service lui demandera de vérifier son identité avec un code unique généré de manière aléatoire à partir d'un appareil ou d'une application d'authentification.

VPN

Chaque fois que vous utilisez un réseau non sécurisé, comme une connexion Wi-Fi publique gratuite à l'aéroport ou dans un café, utilisez un VPN. Les réseaux privés virtuels créent des tunnels cryptés pour l'envoi et la réception de données, de sorte que les fichiers sensibles que vous envoyez au bureau (ou le contenu de la page Web que vous visitez) ne peuvent pas être détectés par d'autres. Il est étonnamment facile de voler des informations qui circulent sans utilisation d'un VPN.







Recommandations de Cybermalveillance.gouv.fr

source: https://www.cybermalveillance.gouv.fr/

La crise sanitaire mondiale du CORONAVIRUS – COVID-19 a nécessité la mise en place de mesures de confinement et de stricte limitation des déplacements aux seuls motifs indispensables. Face à cette situation exceptionnelle et inédite, les entreprises, associations, administrations ou collectivités qui en avaient la possibilité ont dû mettre en place le télétravail pour préserver au moins les activités essentielles que ce mode de fonctionnement peut permettre.

Certaines de ces organisations étaient déjà préparées au télétravail, mais pas pour y faire face de manière aussi massive et en s'inscrivant autant dans la durée.

Pour beaucoup d'autres organisations, la mise en place du télétravail a dû se faire dans l'urgence, voire elles ont dû l'initier « à distance » avec des collaborateurs confinés et sans réelle maîtrise des mesures de sécurité à mettre en place pour protéger de manière satisfaisante le système d'information de l'organisation.

Dans certains cas, et faute d'avoir pu déployer les moyens nécessaires, le télétravail s'opère même depuis les équipements personnels des collaborateurs, dont le niveau de sécurité ne peut pas être évalué et encore moins garanti.

Parallèlement, on peut observer dans cette crise du CORONAVIRUS – COVID-19 une intensification des activités de cybercriminels qui, comme dans toute situation exceptionnelle, cherchent à profiter de l'aubaine et des vulnérabilités induites.

Cette situation engendre une augmentation des risques de cybermalveillance pour les organisations qu'il est indispensable de juguler au mieux sous peine de dommages considérables.

Conseils généraux en situation de crise

Restez zen! Dans toute situation de crise, il est indispensable de conserver son calme et de ne pas céder à la panique au risque de fausser son jugement et de prendre des décisions ou mesures inadaptées, potentiellement inefficaces, voire dangereuses pour l'organisation.

Prenez le temps de la réflexion! La nécessaire réactivité dans ce type de situation ne doit pas signifier pour autant une précipitation excessive et inconsidérée. Évaluez au mieux les conséquences possibles de vos actions avant de les mettre en œuvre, en ayant conscience des risques induits.

Ne sacrifiez pas votre sécurité à l'efficacité! Rechercher l'efficacité à tout prix peut engendrer des problèmes de sécurité importants. Ne cédez pas à la facilité. Ayez conscience que la préservation, voire le renforcement, de votre sécurité, sont indispensables dans les situations difficiles.









Principaux risques et cybermenaces liés au télétravail

Avec l'intensification du télétravail, les cybercriminels vont chercher à mettre à profit la possible désorganisation et confusion des entreprises et organisations, ainsi que la dématérialisation des procédures qui en résulte, pour intensifier leurs attaques. Les principales cyberattaques que l'on peut envisager sont :

- L'hameçonnage (phishing): Messages (email, SMS, chat...) visant à dérober des informations confidentielles (mots de passe, informations personnelles ou bancaires) en usurpant l'identité d'un tiers de confiance. Conséquences possibles: piratage de comptes professionnels de messagerie ou d'accès aux systèmes d'information de l'organisation, intrusion sur le réseau de l'entreprise, rançongiciels (ransomware), fraude aux faux ordres de virement...
- Les rançongiciels (ransomware): Attaque qui consiste à chiffrer ou empêcher l'accès aux données de l'entreprise et à généralement réclamer une rançon pour les libérer. Ce type d'attaque s'accompagne de plus en plus souvent d'un vol de données et d'une destruction préalables des sauvegardes. Ces attaques sont généralement rendues possibles par une intrusion sur le réseau de l'entreprise, soit par ses accès à distance, soit par la compromission de l'équipement d'un collaborateur. Conséquence : arrêt de l'activité de l'entreprise, perte de données...
- Le vol de données : Attaque qui consiste à s'introduire sur le réseau de l'entreprise, ou sur ses hébergements externes (cloud), pour lui dérober des données afin de la faire « chanter », ou de les revendre, ou encore de les diffuser pour lui nuire. Comme pour les rançongiciels (cf. supra), ces attaques sont généralement possibles par une intrusion dans le réseau ou sur les systèmes hébergées de l'entreprise via ses accès à distance ou bien encore par la compromission du poste d'un collaborateur. Conséquences : atteinte à l'activité et à l'image de l'entreprise ou de l'organisation.
- Les faux ordres de virement (FOVI/BEC): Escroquerie réalisée, parfois suite au piratage d'un compte de messagerie, par message et même téléphone, en usurpant l'identité d'un dirigeant ou d'un de ses mandataires, d'un fournisseur ou d'un prestataire, voire d'un collaborateur, pour demander un virement exceptionnel et confidentiel, ou un changement des coordonnées de règlement (RIB) d'une facture ou d'un salaire. Conséquence: perte financière pour l'entreprise ou l'organisation.
- « Bien connaître les risques permet de mieux détecter les attaques et de comprendre l'intérêt des mesures de sécurité à appliquer. »







10 recommandations de sécurité pour les télétravailleurs

Vous êtes confinés et devez avoir recours au télétravail pour maintenir votre activité. Vous ne disposez parfois pas d'équipement professionnel pour télétravailler et devez le faire avec vos moyens informatiques personnels (ordinateur, tablette, téléphone, comptes de messagerie...).

Afin de préserver au mieux la sécurité de votre entreprise, appliquez les 10 recommandations suivantes.

- 1. Si vous disposez d'équipements professionnels, séparez vos usages : Séparez bien vos usages professionnels et personnels au risque de les confondre et de générer des fautes de sécurité qui pourraient être préjudiciables à votre entreprise. L'activité professionnelle doit se faire sur vos moyens professionnels et seulement sur vos moyens professionnels et l'activité personnelle doit se faire seulement sur vos moyens personnels.
- 2. Appliquez strictement les consignes de sécurité de votre entreprise : Ces mesures de sécurité visent à protéger votre entreprise, donc votre activité. Si vous rencontrez des difficultés à appliquer les mesures prescrites, remontez l'information et demandez conseil à votre entreprise, mais ne les contournez pas de votre propre chef, car vous n'êtes probablement pas en mesure d'apprécier l'étendue des risques que vous pourriez prendre et faire prendre à votre entreprise
- 3. Ne faites pas en télétravail ce que vous ne feriez pas au bureau : A fortiori sur vos équipements professionnels si vous en disposez. Ayez une utilisation responsable et vigilante de vos équipements et accès professionnels. Si vous utilisez vos moyens personnels en télétravail, ayez conscience que vos activités personnelles peuvent faire prendre un risque aussi à votre entreprise, redoublez donc d'attention et de prudence.
- 4. Appliquez les mises à jour de sécurité sur tous vos équipements connectés (PC, tablettes, téléphones...): Et ce dès qu'elles vous sont proposées afin de corriger les failles de sécurité qui pourraient être utilisées par des pirates pour s'y introduire et les utiliser pour attaquer le réseau de votre entreprise au travers de vos accès.
- 5. Vérifiez que vous utilisez bien un antivirus et scannez vos équipements : Vérifiez que tous vos équipements connectés (PC, téléphones, tablettes...) sont bien protégés par un antivirus, qu'il est bien à jour, et effectuez une analyse complète (scan) de vos matériels. Si un matériel ne peut avoir d'antivirus, évitez le plus possible de l'utiliser pour accéder au réseau de votre entreprise.
- **6.** Renforcez la sécurité de vos mots de passe : Utilisez des mots de passe suffisamment longs, complexes et différents sur tous les équipement et services auxquels vous accédez, qu'ils soient personnels ou professionnels. La majorité des attaques est due à des mots de







passe trop simples ou réutilisés. Au moindre doute ou même en prévention, changez-les et activez la double authentification chaque fois que cela est possible.

- 7. Sécurisez votre connexion WiFi: Le télétravail s'opère en général principalement sur votre connexion WiFi personnelle. Il est donc primordial de bien la sécuriser pour éviter toute intrusion sur votre réseau qui pourrait être utilisée pour attaquer votre entreprise. Utilisez un mot de passe suffisamment long et complexe (voir plus haut) et assurez vous que vous utilisez bien le chiffrement de votre connexion en WPA2. Pensez également à mettre à jour régulièrement votre « box Internet » en la redémarrant ou depuis son interface d'administration.
- 8. Sauvegardez régulièrement votre travail: La sauvegarde est le seul moyen permettant de retrouver ses données en cas de cyberattaques, mais également en cas de panne ou de perte de son équipement. Si vous en avez la possibilité, sauvegardez régulièrement votre travail sur le réseau de l'entreprise ou les moyens qu'elle met à disposition à cet effet, mais aussi sur un support externe à votre équipement (clé ou disque USB) que vous débranchez une fois la sauvegarde effectuée.
- **9. Méfiez-vous des messages inattendus**: Que ce soit par messagerie (email, SMS, chat...) en cas de message inattendu ou alarmiste, demandez toujours confirmation à l'émetteur par un autre moyen. Il peut s'agir d'une attaque par hameçonnage (phishing) visant à vous dérober des informations confidentielles (mots de passe), de l'envoi d'un virus par pièce-jointe ou d'un lien qui vous attirerait sur un site piégé, ou encore d'une tentative d'arnaque aux faux ordres de virement (voir menaces supra).
- 10. N'installez vos applications que dans un cadre « officiel » et évitez les sites suspects : Sur vos équipements professionnels, n'installez de nouvelles applications qu'après l'accord de votre support informatique. Sur vos équipements personnels utilisés en télétravail, n'installez des applications que depuis les sites ou magasins officiels des éditeurs (exemple : Apple App Store, Google Play Store) pour limiter les risques d'installation d'une application piégée pour pirater votre équipement. De même, évitez les sites Internet suspects ou frauduleux (téléchargement, vidéo, streaming illégaux) qui pourraient également piéger vos équipements.

12 recommandations de sécurité liées au télétravail pour les employeurs

Pour faire face à la crise et au confinement imposé par l'épidémie du CORONAVIRUS – COVID-19 les employeurs, entreprises, associations, administrations, collectivités se sont vues devoir mettre en place ou développer dans l'urgence le télétravail pour maintenir, au moins a minima, leurs activités essentielles. L'ouverture vers l'extérieur du système d'information de l'entreprise peut engendrer des risques sérieux de sécurité qui pourraient mettre à mal l'entreprise, voire engager sa survie en cas de cyberattaque.





82



Voici 12 recommandations à mettre en œuvre pour limiter au mieux les risques.

- 1. Définissez et mettez en œuvre une politique d'équipement des télétravailleurs : Privilégiez autant que possible pour le télétravail l'utilisation de moyens mis à disposition, sécurisés et maîtrisés par l'entreprise. Lorsque ce n'est pas possible, donnez des directives d'utilisation et de sécurisation claires aux employés en ayant conscience que leurs équipements personnels ne pourront jamais avoir un niveau de sécurité vérifiable (voire sont peut être déjà compromis par leur usage personnel).
- 2. Maîtrisez vos accès extérieurs: Limitez l'ouverture de vos accès extérieurs ou distants (RDP) aux seules personnes et services indispensables, et filtrer strictement ces accès sur votre pare-feu. Cloisonnez les systèmes pour lesquels un accès à distance n'est pas nécessaire pour les préserver, surtout s'ils revêtent un caractère sensible pour l'activité de l'entreprise.
- 3. Sécurisez vos accès extérieurs: Systématisez les connexions sécurisées à vos infrastructures par l'emploi d'un « VPN » (Virtual Private Network ou « réseau privé virtuel » en français). Outre le chiffrement de vos connexions extérieures, ces dispositifs permettent également de renforcer la sécurité de vos accès distants en les limitant aux seuls équipements authentifiés. La mise en place sur ces connexions VPN d'une double authentification sera également à privilégier pour se prémunir de toute usurpation.
- **4. Renforcez votre politique de gestion des mots de passe** : Qu'il s'agisse des mots de passe des utilisateurs en télétravail, mais aussi de ceux en charge du support informatique, les mots de passe doivent être suffisamment longs, complexes et uniques sur chaque équipement ou service utilisé. La majorité des attaques est due à des mots de passe trop simples ou réutilisés. Au moindre doute ou même en prévention, changez-les et activez la double authentification chaque fois que cela est possible.
- 5. Ayez une politique stricte de déploiement des mises à jour de sécurité : Et ce, dès qu'elles sont disponibles et sur tous les équipements accessibles de votre système d'information (postes nomades, de bureau, tablettes, smartphones, serveurs, équipements réseaux ou de sécurité...) car les cybercriminels mettent peu de temps à exploiter les failles lorsqu'ils en ont connaissance. Un défaut de mise à jour d'un équipement est souvent la cause d'une intrusion dans le réseau des entreprises.
- 6. Durcissez la sauvegarde de vos données et activités: Les sauvegardes seront parfois le seul moyen pour l'entreprise de recouvrer ses données suite à une cyberattaque. Les sauvegardes doivent être réalisées et testées régulièrement pour s'assurer qu'elles fonctionnent. Des sauvegardes déconnectées sont souvent indispensables pour faire face à une attaque destructrice par rançongiciel (ransomware). En outre, il convient également de s'assurer du niveau de sauvegarde de ses hébergements externes (cloud, site Internet d'entreprise, service de messagerie...) pour s'assurer que le service souscrit est bien en adéquation avec les risques encourus par l'entreprise.





83

THEMATIQUE



- 7. Utilisez des solutions antivirales professionnelles: Les solutions antivirales professionnelles permettent de protéger les entreprises de la plupart des attaques virales connues, mais également parfois des messages d'hameçonnage (phishing), voire de certains rançongiciels (ransomware). Utiliser des solutions différentes pour la protection des infrastructures et pour les terminaux peut s'avérer très complémentaire et donc démultiplier l'efficacité de la protection dans un principe de défense en profondeur.
- 8. Mettez en place une journalisation de l'activité de tous vos équipements d'infrastructure: Ayez une journalisation systématique et d'une durée de rétention suffisamment longue de tous les accès et activités de vos équipements d'infrastructure (serveurs, pare-feu, proxy...), voire des postes de travail. Cette journalisation sera souvent le seul moyen de pouvoir comprendre comment a pu se produire une cyberattaque et donc de pouvoir y remédier, ainsi que d'évaluer l'étendue de l'attaque.
- 9. Supervisez l'activité de vos accès externes et systèmes sensibles : Cette supervision doit vous permettre de pouvoir détecter toute activité anormale qui pourrait être le signe d'une cyberattaque, tels une connexion suspecte d'un utilisateur inconnu, ou d'un utilisateur connu en dehors de ses horaires habituels, ou encore un volume inhabituel de téléchargement d'informations...
- 10. Sensibilisez et apportez un soutien réactif à vos collaborateurs en télétravail : Donnez aux télétravailleurs des consignes claires sur ce qu'ils peuvent faire ou ne pas faire et sensibilisez les aux risques de sécurité liés au télétravail. Cela doit se faire avec pédagogie pour vous assurer de leur adhésion et donc de l'efficacité des consignes. Les utilisateurs sont souvent le premier rempart pour éviter, voire détecter les cyberattaques. Utilisez au besoin les recommandations aux télétravailleurs décrites supra. Ces utilisateurs coupés de leur entreprise ont également besoin d'un soutien de qualité et réactif pour éviter toute dérive.
- 11. Préparez-vous à affronter une cyberattaque : L'actualité démontre qu'aucune organisation, quelle que soit sa taille, n'est à l'abri d'une cyberattaque. Il faut donc admettre que cela n'arrive pas qu'aux autres. La question n'est donc plus de savoir si on va être victime d'une cyberattaque, mais quand on le sera. Il faut donc s'y préparer. L'évaluation des scénarios d'attaques possibles (cf. menaces supra) permet d'anticiper les mesures à prendre pour s'en protéger et de définir également la conduite à tenir pour réagir quand elle surviendra : plans de crise et de communication, contractualisation avec des prestataires spécialisés pour recourir à leur assistance...
- 12. Dirigeants : impliquez-vous et montrez l'exemple! La sécurité est toujours une contrainte qu'il faut accepter à la mesure des enjeux qui peuvent s'avérer vitaux pour les entreprises. L'implication et l'adhésion des dirigeants aux mesures de sécurité est indispensable, tout comme leur comportement qui doit se vouloir exemplaire afin de s'assurer de l'adhésion des collaborateurs.







THEME #7

RELATION CLIENTS ET PROSPECTION COMMERCIALE

Par Arnaud Cielle, Gérant Associé de CA+, conseil en marketing et développement commercial pour les TPE - PME.

Spontanément, crise sanitaire et développement commercial semblent s'opposer... Un contexte aussi inédit et anxiogène que celui que nous vivons actuellement peut en effet nous inciter... à ne plus rien faire sur le plan commercial!

Cette première réaction, bien compréhensible, est heureusement désormais derrière nous. Les chefs d'entreprise se sont rapidement ressaisis, pour se rappeler de leur rôle d'entrepreneur : **créer des richesses**.

Et nous le savons tous : l'action commerciale est pour une entreprise le moyen le plus sain de développer des richesses !

Deux bonnes nouvelles

- 1. La grande majorité d'entre nous n'a connu... que des crises! En effet, nous avons, pour la plupart d'entre nous, commencé à travailler après 1973, ce qui signifie que nous avons toujours évolué sur le plan professionnel dans des environnements perturbés, parfois très difficiles, marqués par des changements brutaux. Les crises? Nous savons faire!
- Certes le contexte actuel est inédit. Mais, et nous allons prendre le temps de le détailler dans les pages suivantes, si tout change... rien ne change. Les fondamentaux du marketing et de la démarche commerciale restent plus que jamais pertinents.

O

Commencer par prendre soin de soi et de son équipe

Cette priorité numéro un peut vous sembler contre-intuitive... Mais je suis sûr que vous vous rappelez de ce conseil que l'on nous donne dans les avions : « en cas de dépressurisation dans la cabine, des masques à oxygène tomberont devant vous. Equipez-vous d'abord, avant de vous occuper des personnes qui sont à votre charge ».

Pour pouvoir s'occuper des autres, il faut être disponible et parfaitement bien dans sa tête!









Le mental du dirigeant

Commençons par ne pas oublier quelques fondamentaux ! Oui, ils sont évidents.

Oui, nous les avons entendus des centaines de fois. Mais ces fondamentaux doivent plus que jamais nous guider!

-> Rester positif

La situation est suffisamment anxiogène! Elle requiert que nous maîtrisions plus que jamais nos pensées. La bonne nouvelle : si nous n'avons aucune prise sur les événements extérieurs, nous avons en revanche la possibilité de maîtriser notre attitude intérieure. Et nous pouvons nous efforcer de rechercher, même dans le contexte actuel, des raisons de nous réjouir. Ces raisons peuvent être centrées sur nous et nos business ou être très systémiques, peu importe! Maitrisons nos pensées dans ce contexte difficile.

Trois livres pour vous aider dans cette démarche :

- La Méthode Miracle Morning (H. Herold, First, 2016)
- Le moine qui vendit sa Ferrari (R. S. Sharma, J'ai Lu, 1997)
- Les 7 habitudes de ceux qui réussissent tout ce qu'ils entreprennent (S. Covey, First, 2005)

-> Ne pas perdre de temps

Dans le contexte actuel, grande est la tentation (et nombreux sont ceux qui n'y résistent pas !) de prendre la parole, tout particulièrement sur les réseaux sociaux, pour donner son avis sur la situation actuelle. Mais dans l'immense majorité des cas, nous ne sommes pas des experts du sujet ! Gardons nos opinions et nos émotions pour nos très proches et ne tombons pas dans le piège du Café du commerce 2.0!

-> Ne pas nager contre le courant

Lorsque l'on est emporté par un courant, le réflexe spontané est de vouloir résister. Malheureusement, on s'épuise et on meurt noyé. Les événements actuels et leurs conséquences sont un torrent. N'essayons surtout pas de lutter contre ; nageons dans le même sens !

-> Remettre en cause les objectifs

Selon votre secteur d'activité, vous pouvez être très fortement impactés par la crise actuelle. Vous pouvez avoir intérêt, pour vous-même et votre équipe, à revoir les objectifs que vous aviez fixés en début d'année et les adapter au contexte actuel.







Le mental de l'équipe

Le sujet a été traité dès les premières pages de ce livre blanc : si vous voulez préserver les performances commerciales de votre entreprise, vous devez prendre soin de votre équipe. Communiquez clairement, régulièrement, et soyez encore plus qu'à l'accoutumé à l'écoute de vos collaborateurs. Ils ont plus que jamais besoin de vous !



Revoir son marketing

« Ce ne sont pas les espèces les plus intelligentes qui survivent, mais celles qui savent s'adapter le plus rapidement ».

Dans un contexte comme celui que nous vivons, la règle darwinienne résonne comme une évidence : nous devons nous adapter très vite si nous voulons que nos entreprises survivent.

Votre produit, votre offre

Votre offre, qu'il s'agisse d'un produit ou d'un service, peut se révéler totalement ou partiellement inadaptée, compte-tenu des changements qui ont eu lieu dans votre secteur. Agilité, bon sens et plus que jamais de l'attention portée aux besoins du client sont nécessaires. Ces changements peuvent porter simplement sur la façon de conduire vos prestations. Ainsi, par exemple, chez Lauralba, une ESN d'une centaine de personnes, la dirigeante Stéphanie Ragu prévoit un redémarrage centré sur les besoins de reprise d'urgence de ses clients grands comptes, autour de prestations sans doute beaucoup plus courtes, au détriment des projets au long cours. Dans le même esprit, Maxime Longuet, dirigeant d'Itika, une autre ESN, réfléchit à monter deux offres liées au travail collaboratif pour ses clients. De manière plus radicale, Ivan Lorne, dirigeant de Devisubox, fait évoluer son offre pour coller aux besoins nouveaux de ses clients, professionnels du BTP et promoteurs immobiliers. Historiquement, Devisubox permet un suivi des chantiers par photos, en timelapse ; une solution clairement positionnée comme un outil de communication. Le risque, en période de crise : être victime d'une démarche de cost killer chez ses clients. Mais la solution a été trouvée! Devisubox a développé une offre de vidéo surveillance. Les photos des chantiers sont analysées par un algorithme : nombre de personnes présentes, proximité sociale... pour pouvoir donner un indicateur de sécurité sanitaire. Cet indicateur est calculé avant et après la crise. Cette solution aide les clients de Devisubox à redémarrer leurs chantiers en toute sécurité! Cette nouvelle offre représente une opportunité de taille : passer de 10% ou 20% des chantiers équipés chez un grand promoteur à 100%! En réfléchissant intelligemment à votre offre, vous pouvez ainsi faire mieux que résister à la crise actuelle : vous pouvez, de manière noble et bénéfique pour tous, en profiter pour vous développer!





86



Vos prix et modes de contractualisation

Toujours dans le cadre de votre réflexion marketing, vous pouvez réfléchir à votre grille tarifaire. Je vous recommande toutefois d'éviter ces deux écueils :

- Evitez la gratuité: vous risquez de décevoir vos clients habituels et fidèles, qui payaient jusqu'à maintenant le prix normal. De plus, vous pouvez créer un « effet cliquet » dangereux pour la reprise
- A l'inverse, pas de hausse brutale de vos prix : vous donneriez l'image d'un entrepreneur cupide qui profite de la crise sanitaire pour s'enrichir.

Le mode de contractualisation peut également constituer un sujet de réflexion pour vous. En effet, dans un contexte de crise, vos clients peuvent être réticents à s'engager. Ainsi, BeetoBee, une startup proposant une solution de gestion des flottes de téléphones mobiles, a adapté son modèle économique, pour proposer du « sans engagement ». Mieux vaut pas de contrat qu'un client qui ne paye pas !

Conseils juridiques:

Par Antoine Jacquemart et Jean-Pierre Gasnier - Avocats - AKHEOS - KPMG Avocats Méditerranée

-> Réalisez un audit de vos contrats avant le déconfinement

Pendant la période de confinement, certaines des obligations prévues dans vos contrats n'ont pas été exécutées. Une telle inexécution ne peut être sanctionnée si elle a eu lieu pendant la période protégée définie dans l'ordonnance n°2020-306. Pour autant, absence de sanction ne signifie pas disparition de l'obligation, qui devra être exécutée à l'issue de la période protégée.

Par conséquent, il est important de réaliser dès aujourd'hui un audit de ses contrats en cours afin d'identifier notamment :

- Les engagements contractuels qui n'ont pas été exécutés ou qui ont été exécutés partiellement, et ce par ordre d'importance
- Les délais d'exécution de ces engagements contractuels
- Le cas échéant, les contrats pour lesquels un dialogue pourrait être engagé avec vos cocontractants, en vue de parvenir à un réaménagement de vos obligations.

Afin de s'assurer qu'aucune inexécution ne sera imputable à votre société et gérer au mieux vos contrat en cette période de Covid-19, nous vous conseillons de nommer une personne en charge de la réalisation de cet audit et du suivi de l'exécution de ces obligations contractuelles.





87

- Pour vos contrats futurs : pensez aux conséquences des mesures gouvernementales (actuelles et futures)
- Réfléchissez aux conséquences des mesures gouvernementales prises pour limiter la propagation du Covid-19, et des possibles mesures futures, sur l'exécution des obligations contractuelles
- Prévoyez des dispositions aménageant spécifiquement l'exécution du contrat au regard des mesures existantes et des mesures futures qui pourraient être prises
- Aménagez les conditions d'application de la force majeure et de l'imprévision.

-> Et, en cas de difficulté avec un cocontractant

- Pendant la période de confinement, les tribunaux ont été contraints de stopper une grande partie de leurs activités
- Les délais procéduraux, déjà longs en temps normal, vont par conséquent être rallongés
- En outre, la saisine d'un tribunal en cas de difficulté avec un cocontractant met bien souvent un terme aux relations commerciales entre les parties
- En cas de différend, pensez donc aux Modes Alternatifs de Résolution des Différents (« MARD »), et notamment à la médiation. Contrairement à l'arbitrage, la médiation est un processus de résolution des litiges rapide et économique. Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, ni conciliateur. Il agit comme intervenant neutre, impartial et indépendant, afin d'aider les parties à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend. Afin de trouver un médiateur à votre différend, vous pouvez par exemple vous rapprocher d'un centre de médiation, ou même du médiateur des entreprises qui intervient gratuitement.

Votre communication

En matière de communication, rappelons deux évidences en situation de crise :

1. Vous devez faire preuve d'une grande vigilance, bien réfléchir à vos messages avant de les diffuser afin d'éviter tout risque de « bad buzz ». Vous devez notamment veiller à ne pas paraître :

- « hors sol », déconnecté de la situation actuelle
- Cupides, voulant à tout prix profiter de la crise
- 2. Vous avez intérêt au contraire à renforcer :
- Votre empathie, la proximité avec vos clients et prospects
- Votre capacité à proposer des solutions concrètes
- Votre engagement, en mettant en avant des personnes précises, dont les dirigeants de l'entreprise
- Vos atouts devenus encore plus pertinents dans le contexte actuel, comme par exemple la proximité

Dans ce contexte, deux canaux de communication se révèlent particulièrement adaptés : les réseaux sociaux et l'emailing.









(Source Bruno FLORENCE, expert emailing florenceconsultant.com)

lors du déconfinement



Router peu, mais router bien

L'email a été utilisé de façon très intense lors du confinement et a provoqué un l'afflux massif et inhabituel chez les FAI et webmail. Ceux-ci ont durci leurs conditions de livraison en boîte de réception. Cette situation perdure actuellement. Il est donc nécessaire de sélectionner pour les campagnes, des adresses actives (qui ont récemment cliqué) sur principalement les clients et de te délaisser momentanément les prospects.

Les envois arrosant l'ensemble de la base et incluant des adresses très anciennes sont à proscrire et risquent d'être systématiquement bloqués.



Mettre en avant services et accompagnement

Comme l'ont montré de nombreuses études, les e-mails promotionnels ne répondent pas au besoin actuel des consommateurs et des professionnels. Il faut donc veiller à humaniser son contenu dans un contexte relationnel bienveillant, en mettant en avant des services, des conseils, des recommandations de vie en rapport avec le contexte de sortie confinement.

Deux questions essentielles avant de communiquer:

Le bénéfice de mon email :

- Est-il clair, visible dans l'objet notamment en haut de l'email.
- Est-il essentiel ou intéressant pour mes clients?



Adapter le ton au contexte de crise et de sortie confinement

Tout le monde ne sera pas déconfiné le 11 mai. Vos emails doivent intégrer tout ou partie des caractéristiques suivantes :

- Etre empathique
- Offrir des solutions aux soucis actuels de vos clients
- Utiliser des visuels d'humains pour incarner vos messages
- Etre éventuellement généreux en soutenant une cause
- Montrer l'utilité de vos produits et services.





89



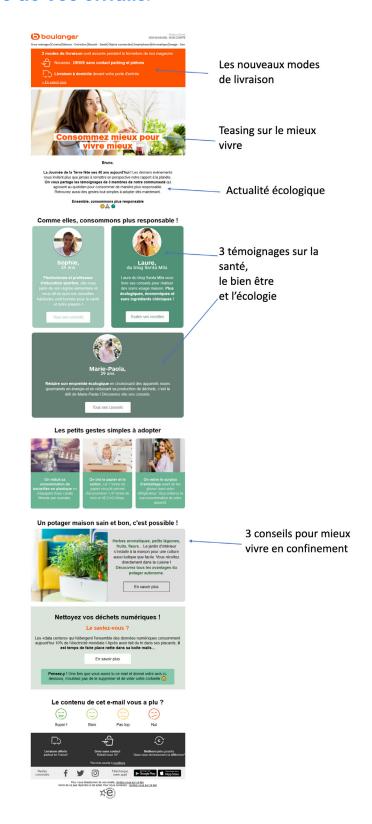


Vérifier le contenu de votre programme relationnel et les contenus des footers de vos emails.

Des détails peuvent mener à des communications maladroites et notamment :

- Des campagnes automatiques qui continuent à envoyer des messages, notamment sur des programmes de fidélisation complètement hors contexte (augmentation des points de fidélité pour un passage en magasin,)
- Des mentions du footer qui rappelle la livraison rapide, la possibilité de retour des colis par des réseaux maintenant fermés (Mondial Relais).

Mon conseil : relisez bien les footer et simplifier vos emails pour aller à l'essentiel.





DECONFINEMENT - RELATION CLIENTS & PROSPECTION COMMERCIALE







Revoir son plan d'action commercial

De la même façon que vous avez revu votre stratégie marketing, vous avez intérêt à revoir votre démarche commerciale!

Vos cibles

En cette période agitée, quelles doivent être vos priorités d'action ?

-> Vos clients

C'est une évidence en temps normal ; cela devient vital en temps de crise! Vos clients existants doivent constituer la priorité numéro un de vos actions commerciales. Concrètement, en B to B, cela signifie prendre son téléphone et appeler ses clients! Pour reprendre l'exemple de Stéphanie Ragu, de Lauralba: durant le confinement, cette dirigeante a appelé tous ses clients une fois par semaine. Certains d'entre eux ont tellement apprécié la démarche qu'ils l'appelaient eux aussi, sans attendre son appel! Ces échanges ont permis de mieux comprendre les besoins de ses clients, de créer des liens encore plus forts, d'avoir accès à des directions générales habituellement peu joignables. Autant de leviers pour développer et consolider le business dans le futur.

-> Vos prospects déjà identifiés

Cette deuxième cible est elle aussi une évidence! Commencez par vous occuper des prospects déjà identifiés, en cours, ceux pour lesquels une offre avait déjà été établie.

-> De nouveaux prospects

Vous pouvez, bien entendu, lancer des actions de prospection vers de nouveaux prospects. Simplement, plus que jamais, vous devez investir du temps dans la préparation !

- Le critère le plus important dans cette préparation : la pertinence. Qui sont les prospects qui ont a priori le plus besoin de votre offre ? Quelles sont les cibles pour lesquelles votre produit ou votre est particulièrement utile ? Votre réflexion doit vous conduire à sélectionner des prospects qui vont vous reprocher... de ne pas les avoir appelés plus tôt!
- Le deuxième élément important dans cette préparation : obtenir des informations qui vont vous permettre de personnaliser à outrance votre démarche
- Enfin, un troisième axe de réflexion pour cibler vos prospects : quelles sont les entreprises, les secteurs dont l'activité va être porteuse dans les mois à venir ?

Ainsi, par exemple, Vigimilia, solution de veille concurrentielle dans le tourisme, envisage de concentrer ses efforts vers les acteurs basés en France, et notamment les campings, une activité qui serait très adaptée aux vacances 2020.

Pour désigner la prospection dans le dur, les anglo-saxons parlent de « cold calling ». Dans le contexte actuel, plus que jamais, nous devons pratiquer le « smart calling » : une prospection très ciblée, très préparée, tournée vers l'autre.



DECONFINEMENT - RELATION CLIENTS & PROSPECTION COMMERCIALE





Un paradoxe à dépasser

On a jamais eu aussi peur d'appeler et les prospects n'ont jamais été aussi accessibles! C'est tout le paradoxe de la situation actuelle : la dureté de cette crise renforce la crainte que notre démarche commerciale soit mal perçue et par conséquent rejetée. Et en même temps, du fait du télétravail, les prospects n'ont jamais été aussi accessibles au téléphone! Et tous les témoignages convergent sur ce sujet. Ainsi, par exemple, Sébastien Reverdy, directeur commercial de Beetobee, nous confiait même avoir réussi à joindre des prospects qu'il n'arrivait jamais à joindre avant la crise.

Dans ce contexte, je vous conseille simplement d'être plus « soft » que jamais.

- Assurez-vous que votre interlocuteur et son entreprise vont bien, et s'adaptent aux épreuves que nous traversons. De l'attention, de l'humanité sont requises.
- Vérifiez que votre prospect accepte votre démarche ; le « marketing de la permission » s'impose. Ainsi, vous gagnerez à valider auprès de votre interlocuteur sa disponibilité, sa réceptivité à votre démarche. Vous pouvez, par exemple par email, demander cette permission à votre interlocuteur avant de l'appeler : « Le contexte très particulier que nous vivons actuellement est-il plus propice pour vous? Profitez-vous du confinement pour prendre du recul sur ...? Souhaitez-vous que l'on prenne un moment pour échanger de vive voix?»

Conseils juridiques:

Antoine Jacquemart et Jean-Pierre Gasnier - Avocats - AKHEOS - KPMG Avocats Méditerranée

NOT TO DO INFORMER MES CLIENTS ET MES PROSPECTS DE LA REPRISE DE MES ACTIVITÉS

Dans mes relations B to C, pour vos clients particuliers :

Par email, SMS, automate d'appels ou fax : pas de message commercial sans accord préalable du destinataire → publicité par email/sms impossible en l'absence d'accord explicite au moment de la collecte de l'adresse email

Par téléphone ou courrier postal : appel téléphonique ou courrier postal envoyé à une personne qui :

- au moment de la collecte n'a pas été informée de son utilisation à des fins de prospection et/ou n'a pas été en mesure de s'opposer à une telle utilisation ou s'est opposée à une telle utilisation ;
- et/ou n'est pas en mesure de refuser de recevoir d'autres

Et aussi : pour la prospection par téléphone, il existe une liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique dite « Bloctel »

Dans mes relations B to B, entre professionnels :

Email, SMS, automate d'appels, fax, téléphone ou par courrier postal adressé à une personne qui :

- au moment de la collecte, n'a pas été informée que son email/ numéro de téléphone allait être utilisée à des fins de prospections et/ ou n'a pas été en mesure de s'opposer à une telle utilisation ou s'est opposée à une telle utilisation ;
- et/ou n'est pas en mesure de refuser de recevoir d'autres

Dans mes relations B to C, pour vos clients particuliers

Par email, SMS, automate d'appels ou fax :

- mon client a donné son accord préalable à l'utilisation de son email/numéro de téléphone pour l'envoi à des fins de prospection (par exemple par le biais d'une case à cocher):
- mon client est en mesure de refuser de recevoir d'autres sollicitations (par ex. par le biais d'un lien « se désinscrire »).

Par téléphone ou courrier postal : appel téléphonique ou courrier postal envoyé à une personne qui :

- au moment de la collecte, a été clairement informé de son utilisation à des fins de prospection et ne s'est pas opposée à une telle utilisation;
- est en mesure de refuser de recevoir d'autres sollicitations.

Dans mes relations B to B, entre professionnels:

Email, SMS, automate d'appels, fax, téléphone ou courrier postal adressé à une personne qui:

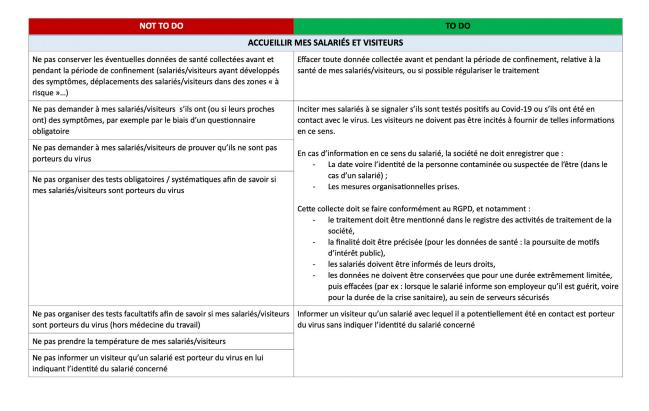
- au moment de la collecte, a été informée que son email/numéro de téléphone allait être utilisée à des fins de prospections, et ne s'est pas opposée à une telle utilisation;
- est en mesure de refuser de recevoir d'autres sollicitations.

À savoir : les adresses emails professionnelles génériques de type info@nomdesociete.com ou contact@nomdesociete.com ne sont pas des données personnelles et ne sont pas soumises aux principes du consentement et du droit d'opposition.









Miser sur la force du collectif

Pour relancer efficacement leur prospection commerciale, certains entrepreneurs décident de lancer ensemble des actions :

- En ouvrant leurs fichiers de clients : « Tu m'aides à rentrer chez trois de tes clients et je fais pareil ; je te recommande chez trois de mes clients ».
- En s'encourageant : ils partagent leurs objectifs commerciaux et font des points réguliers ensemble.



DECONFINEMENT - RELATION CLIENTS & PROSPECTION COMMERCIALE







Adapter son cycle de vente et ses types de rendez-vous

Les contraintes de distanciation sociale imposées durant les prochaines semaines doivent vous conduire à adapter vos modes de contact avec vos clients et prospects.

-> Une maîtrise parfaite des outils de visio

Une maîtrise parfaite des outils de visio (notamment Teams et Zoom) doit vous permettre de conduire des rendez-vous aussi bien que si vous étiez en face à face. Dans ce contexte, vous devez particulièrement veiller aux points suivants :

- Le niveau du débit Internet de votre côté
- La qualité du son pour être parfaitement compréhensible
- Le fond qui apparait derrière vous, sachant que vous pouvez opter pour :
 - o Un fond « réel » que vous avez préparé avec soin, pour renforcer votre image et votre positionnement
 - o Un fond virtuel (une solution permise par Teams et Zoom) qui peut vous permettre, par exemple, de vous afficher avec un fond aux couleurs de votre entreprise

-> Signer à distance

La mise en place de solutions vous permettant de signer des contrats à distance. Citons dans ce cadre l'excellente solution Sell and Sign, développée par Calinda Software.

-> Pour briser la glace

Une adaptation de vos méthodes pour briser la glace en début de rendez-vous si vous rencontrez vos prospects en face à face. En effet, pour au moins quelques temps, les poignées de mains et embrassades seront proscrites. Dans ce contexte, comment quand même créer du lien avec vos interlocuteurs ?

Vous devez également anticiper de vous adapter avec tolérance aux contraintes que vous imposeront vos prospects lorsque vous vous rendrez chez eux. Certains pourront en effet vous sembler verser dans un excès de précautions...

-> Recourir à la sous-traitance

Au moins dans un premier temps, les déplacements de plus de 100 kilomètres vont se révéler difficiles à organiser. Si les outils de visio ne vous permettent pas de mener de façon satisfaisante vos rendez-vous, vous pouvez imaginer de faire appel à des forces de vente externalisées, basées au plus près de vos prospects. Citons par exemple Pierre Barthélémy, dirigeant de bart, qui propose une offre à destination des entreprises du bassin Aix / Marseille afin de les accompagner dans leur développement commercial en lle de France.









Interview Pierre Barthélémy

Quelle est ton offre de représentation commerciale et quels sont les services et les bénéfices pour tes clients ?

Je propose une offre à destination des entreprises du bassin Aix / Marseille afin de les accompagner dans leur développement commercial quotidien.

Installé en lle de France, je peux vous représenter auprès des décisionnaires et assurer la commercialisation de vos produits / services.

Parallèlement, je peux assurer une prestation de prospection pour votre compte et ainsi vous faire gagner un temps précieux et vous apporter ainsi des contacts qualifiés.

Quelles sont tes méthodes pour t'adapter rapidement à divers marchés ?

Fort d'une expérience de plus de 15 ans comme chef d'entreprise dans des domaines d'activité variés, je connais parfaitement les contraintes de l'entrepreneur à la recherche de croissance : (coûts de déplacements, perte de temps, absence de certitude quant à transformer un lead...).

Afin de transformer ces blocages en CA complémentaire, je vous propose d'adopter une méthodologie adaptée à chacun de vos secteurs.

Au quotidien, mon aisance relationnelle et mon empathie me permettent d'adresser tous types d'interlocuteurs (du commercial au décideur).

Par ailleurs, la mise en place d'outils de marketing automation mais aussi le réseau sont de nombreux atouts que je pourrais mobiliser pour vous aider à prospecter plus efficacement.

Passionné par les secteurs du numérique, je suis curieux, agile et saurais répondre rapidement à vos attentes.





A propos de Medinsoft



Accélérer les entrepreneurs - Accompagner les collectivités

MISSION:

Une équipe expérimentée, des outils innovants, un réseau hyper connecté, par des actions de terrain concrètes Medinsoft a contribué à l'accélération business B2C/B2B et l'émergence de champions de la technologie en région.

Medinsoft est au service de l'écosystème de la région Sud avec 3 missions principales :

DÉVELOPPER I ANIMER I FÉDÉRER

Des actions simples et pragmatiques pour les entreprises et organismes de la région :

- Business Connect : startups / TPE / PME / Grands comptes / Collectivités, mise en réseau facilitée
- Start'up Consult : nos adhérents entrepreneurs reçoivent dans des sessions dédiées porteurs de projets ou créateurs en recherche de financements
- Veille et compréhension des nouvelles technologies et/ou règlementation (doté d'un réseau d'expert, Medinsoft prend le lead sur de nombreux sujets ayant un impact direct pour les entreprises (ex : Levée de fonds, RGPD, Cloud ...))
- Développement d'outils (plateformes web, webtrust, fiches reflex...)
- Organisation d'events (Grand Opening, Forums Medinjob, Financial innovation day...)
- Actions de communications pour développer la visibilité de l'écosystème #tech de la région (ex : média #techsnooper, #latribune, #laprovence, ...)
- Avec pour objectif plus de 1000 Adhérents sur 2019-2021, Medinsoft ancre encore plus son rôle de pédagogie et d'efficience autour du numérique au travers de commissions thématiques et transverses.

Plus que jamais, le logiciel (software defined) est au cœur des processus de l'entreprise quelles qu'en soient les filières, Medinsoft accélère encore et fédère les énergies.

Rejoindre Medinsoft, c'est l'assurance de se rapprocher d'un cluster d'entrepreneurs dynamique, centré sur l'innovation et doté d'un réseau régional puissant. Une vision, Une volonté, Une Adhésion La force c'est notre réseau et notre diversité.

No bullshit. Only actions!

Pour nous rejoindre ou pour toute question, une seule adresse!

communication@medinsoft.com



Les commissions Medinsoft



COMMISSION EMPLOI FORMATION



COMMISSION SMART CITY



COMMISSION INDUSTRIE 4.0



COMMISSION

DIGITAL MKT & SALES



COMMISSION BLOCKCHAIN



COMMISSION CYBERSECURITE



COMMISSION FINANCEMENT



COMMISSION TOURISME



COMMISSION
#TIME4ACTION



COMMISSION LOGICIEL LIBRE



COMMISSION **ESANTE**



COMMISSION esport



COMMISSION LEGAL'IN TECH

Une adhésion unique à 30€ HT/ mois

Adhérer à Medinsoft, c'est l'assurance de rejoindre un réseau puissant et dynamique, au coeur de l'écosystème #tech du Sud!

Les packs partenaires

SILVER	GOLD	DIAMOND	PLATINIUM
3k€	8k€	15k€	30k€
Adhésion	Adhésion	Adhésion	Adhésion
Commissions	Commissions	Commissions	Commissions
Village #G0	Stand #G0	Stand #G0	Stand #G0
		0 : 1:	0 ' 1'

Communication

Communication Premier



Programme ambassadeur



Depuis début 2019 le programme Ambassadeur vient en support des adhésions afin d'ouvrir au plus grand nombre cette nouvelle dynamique créatrice impulsée par la transformation numérique, pour toutes les entreprises et quels que soient leurs secteur d'activités.

Les Ambassadeurs:

Issus de la Société Civile, les M-Ambassadeurs sont des geeks de cœur ou d'adoption, dirigeants d'entreprises, universitaires, scientifiques, personnalités du monde sportif, culturel, artistique, ou du monde des médias...

Ils résident ou sont originaires de notre territoire métropolitain, en France, comme partout dans le monde. Profondément attachés au territoire, ils souhaitent s'engager pour en faire rayonner l'économie et promouvoir ses atouts réels et son formidable potentiel.

Devenez ambassadeur Medinsoft et profitez de nos contenus (newsletter, invitations à nos événements...)!

Pour cela, envoyez simplement votre mail à communication@medinsoft.com.

Annuaire de l'innovation

Enregistrez votre organisation sur l'annuaire de l'innovation et retrouvez les entreprises et acteurs #tech de la région Sud.

N'hésitez-pas à vous inscrire, c'est ainsi que l'écosystème est plus riche!







La Coque est le centre d'innovation et d'événementiel digitalisé, vitrine des acteurs de l'innovation et du numérique de la Métropole d'Aix-Marseille. Ce lieu, équipé des derniers technologies et usages, est situé en plein coeur d'Euroméditerranée à Marseille.



La Coque est un lieu dédié à ces nouveaux usages de l'innovation et du numérique pour sensibiliser, former, rencontrer, montrer,....et accompagner les entreprises et les collectivités à leur transformation avec plusieurs services et contenus:

- Showroom et démonstrateur de solutions et usages innovants (IOT, RSE, Digital Marketing...)
- Salle immersive BIM (Building Information Modeling) pour l'industrie et l'immobilier 4.0
- Plateforme web de e-salons et marketplaces de l'innovation et management
- Programme de sensibilisation et formation à la transformation et l'innovation Training Workplace (RSE, Management, RH,...)
- Accompagnement à la digitalisation : Open Innovation, Learning Expedition, Hackathon, Digitalisation...



La Coque, c'est 426 m2 sur 5 espaces pour réaliser vos événements de manière innovante et digitalisé : Ateliers, Conférences, Diner, Formation, Meetings, Réunions, Roadshow, Salons, Séminaires, Soirée....

Et équipé des derniers outils digitaux pour créer de nouvelles expériences lors de vos événements : Brainstorming, Capture vidéo, Casques virtuels, Domotique, Écrans tactiles HD, Interactivité, Internet THD - Salle immersive 3D BIM, Vidéoprojecteurs Laser, Visio-conférence, LIFI/WIFI THD





Join us! www.medinsoft.com













