

PLAN D'ACTION NUMERIQUE



Ce document est destiné à vous aider à profiter des possibilités offertes par le numérique pour développer l'activité de votre entreprise. Il permet de dresser un bilan de vos pratiques actuelles, de définir des objectifs adaptés et de vous proposer le plan d'actions concret pour les atteindre. Votre conseiller CMA se tient à votre disposition pour vous accompagner à chaque étape de ce projet.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE NUM

Dans le cadre du plan **Destination France**



SOMMAIRE

I. IDENTITE DE VOTRE ENTREPRISE

II. SITUATION DE VOTRE ENTREPRISE ET INDICE DE MATURETE NUMERIQUE

III. PLAN D' ACTIONS

IV. ACCOMPAGNEMENT PROPOSE

V. SUITE A DONNER

ANNEXES

- Synthèse de vos réponses
- Offre de services et de formation de votre chambre de métiers et de l'artisanat
- Information sur les aides financières

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de : La Réunion

Date de réalisation du diagnostic : 08/08/2022

Nom du conseiller en charge du dossier : Steven GRONDIN

Courriel : steven.grondin@cma-reunion.fr

I. IDENTITE DE VOTRE ENTREPRISE :

PRÉNOM ET NOM DU DIRIGEANT : Sophie FONTAINE

NOM DE L'ENTREPRISE : ATELIER LANSEI

ADRESSE DE L'ENTREPRISE : 53A Chemin BASSIN PILON, 97421 LA RIVIERE

TÉLÉPHONE : 069278 06 34

ADRESSE MAIL : emy.sophie97421@gmail.com

MÉTIER : 1413ZB – FABRICATION DE VETEMENTS FEMININS SUR MESURE

SECTEUR D'ACTIVITÉ : Production

STATUT : 1300 -- 01-ENTREPRENEUR INDIVIDUEL

N° SIREN : 883217291

NOMBRE DE SALARIÉ(S) : 0

DATE DE CRÉATION DE L'ENTREPRISE : 20/04/2020

II. SITUATION DE VOTRE ENTREPRISE ET INDICE DE MATURITE NUMERIQUE :

Votre entreprise, créée en avril 2020 est située à la Rivière Saint-Louis et vous êtes spécialisée dans la fabrication artisanale de bijoux, de vêtements, d'objets décoratifs et bien d'autres choses. Vous avez récemment participé à la 24ème édition du Challenge des Créateurs et avez remporté le prix de l'Insertion (qui récompense le parcours exemplaire du créateur).

Votre atelier étant basé à votre domicile, vous ne disposez d'aucun point de vente facilement accessible pour vos clients. Le numérique est donc un outil à ne pas négliger pour mettre en avant vos créations et toucher plus facilement une clientèle locale et touristique.

Vos clients sont principalement des locaux et il serait bien d'élargir plus la vente auprès d'une clientèle touristique, plus enclins à acheter des produits péi confectionnés de manière artisanale. Nous avons identifié des axes d'améliorations pour mettre en avant le fait que vos produits soient fabriqués localement et non importés. Les touristes seront donc plus enclins à acheter vos produits car étant rassurés sur la provenance avec une identité et une marque péi.

Site internet, marketing digital et visibilité en ligne

Votre projet de mise en place d'un site internet e-commerce via le chèque numérique pourra vous aider à développer votre activité, mais il faudra être vigilant sur le marketing digital pour que le site soit rentable.

Avec le manque de moyens financiers, la demande du Chèque Numérique est donc une opportunité pour lancer votre nouvelle stratégie et pour que le numérique ai plus d'impact sur votre chiffre d'affaires. Nous avons déposé votre demande de subvention au moment de notre rendez-vous et vous allez pouvoir commencer la création de votre site internet très bientôt. En attendant, il faudra se concentrer sur la stratégie à adopter et sur l'amélioration de vos supports de communication.

Vous êtes visible sur internet grâce à votre page Facebook, Instagram et une fiche sur Google My Business. Concernant Facebook, vous êtes suivis par près de 200 personnes et vos publications sont principalement sous formes textuels avec des photos. Même chose pour votre page Instagram, il est important de l'alimenter avec des photos, des descriptifs ni trop court, ni trop long, et surtout de choisir les bons hashtags. Publier au bon moment (c'est-à-dire lors des pics d'audience) vous permettra d'optimiser la visibilité de vos publications. Une bonne communication vous apportera le maximum de prospect pour les inciter à commander sur votre prochain site internet, sinon le retour sur investissement sera trop faible.

Pour inciter également les prospects à acheter vos produits, il faut inviter vos clients à laisser des avis sur Facebook et votre fiche Google My Business. 88% des internautes consultent les avis avant d'acheter (source IFOP 2018), donc une bonne note est essentielle pour déclencher l'acte d'achat.

Analyse de votre référencement :

L'analyse montre qu'on peut vous trouver mais uniquement avec le nom de votre entreprise. En recherchant donc « atelier lansei » avec le moteur de recherche le plus utilisé à La Réunion, nous constatons que vous êtes visible sur plusieurs sites, ce qui est déjà une bonne chose. Cependant l'adresse indiquée sur votre fiche Google n'est pas la bonne !

Mais le plus important, c'est que les futurs clients vous trouvent via par exemple les mots clés « vêtement artisanal » ou « bijou artisanal ». Mais là, aucune trace de votre entreprise alors que vos concurrents sont très bien placés, que ce soit via leurs sites, leurs fiches ou sur des annuaires. Certains ont mêmes sollicités les services d'annonces de Google pour apparaitre tout en haut. Cela prouve que la concurrence est très présente sur internet et que sans un travail de référencement naturel et/ou payant,

nous aurons du mal à vous retrouver même avec la mise en place d'un nouveau site. Un espace blog permettra dans un premier temps d'ajouter du contenu textuel pour que Google comprenne ce que votre site propose et mieux le positionner dans les résultats. N'hésitez pas à parler de votre parcours, de votre entreprise et de votre savoir-faire.

Il faudra également faire attention à ce qu'il soit responsive (adapté aux divers supports de consultation comme un smartphone).

Outils de gestion :

L'absence de terminal de paiement sera un frein pour certains de vos clients. Vous acceptez pour l'instant que l'espèce, alors que le paiement sans contact est devenu très populaire via les cartes bancaires ou les appareils mobiles. Avec votre emplacement à venir dans les centres commerciaux, il faudra sérieusement y réfléchir pour conclure plus facilement les ventes.

Equipements numérique et sécurité :

Vous utilisez actuellement un disque dur externe comme moyen de sauvegarde, mais cela n'est plus suffisant. Votre ordinateur étant obsolète, le risque de perte de donnée est important si les sauvegardes ne sont pas automatisées et en temps-réel. Il faut rester vigilant en utilisant des mots de passe complexes et changés régulièrement.

Vos outils ainsi que votre site internet doivent être sécurisés, surtout si vous souhaitez faire du e-commerce dans un second temps. Le guide sur la cyber-malveillance vous apportera des informations pour naviguer sur internet et utiliser les outils numériques du quotidien en toute quiétude.

N'oubliez pas de faire les mises à jour de votre système Windows dès que cela est proposé. Vous pouvez augmenter la sécurité en vous procurant des logiciels gratuits pour détecter les malwares et en effectuant des scans régulièrement. Vous trouverez en annexe des fiches à consulter pour approfondir le sujet.

Vous trouverez en annexe une synthèse de vos réponses.

III. PLAN D' ACTIONS :

Ce plan d'actions est élaboré sur la base de vos échanges avec votre conseiller numérique

ACTION N°1 : PUBLIER DU CONTENU IMPACTANT ET AU BON MOMENT SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Si vos publications sur les réseaux sociaux manquent de dynamisme, c'est que vous ne les postez peut-être pas au bon moment ou qu'elles ne sont pas assez impactantes. Bon horaire, bon jour : chaque réseau social a ses pics d'audience à prendre en compte pour optimiser la visibilité de ses posts. Ne publiez que du contenu professionnel ! Ne parlez pas de votre vie privée sur une page pro. Organisez-vous et programmez vos publications à l'avance. Vous pouvez également utiliser des correcteurs orthographiques en ligne pour vérifier votre texte.

En savoir plus sur les réseaux sociaux : <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/communication-et-publicite/reseaux-sociaux/comment-utiliser-les-reseaux-sociaux>

ACTION N°2 : CREER LE SITE INTERNET MARCHAND DE SON ENTREPRISE ET PROPOSER LA VENTE EN LIGNE

Avoir un site internet de qualité peut aider votre entreprise à faire évoluer votre activité et vous distinguer de vos concurrents. Deux tiers des Français recherchent sur le web avant d'acheter un produit ou un service : il est donc indispensable d'avoir un site Internet. Disposer d'une e-boutique relève de multiples avantages pour les artisans et commerçants puisque contrairement à une boutique physique, elle est ouverte 24h/24 et 7j/7.

En savoir plus sur le développement d'un site e-commerce : <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/developpement-commercial/site-e-commerce>

ACTION N°3 : OPTIMISER SON REFERENCEMENT ET APPARAÎTRE DANS LES PREMIERS RESULTATS DES MOTEURS DE RECHERCHE

Pour attirer de nouveaux clients, il est primordial que votre entreprise figure dans les premiers résultats qui s'affichent lors d'une recherche sur le web. En effet, 40% des clics sur Google sont captés par le premier site qui apparaît dans la page de résultats. Pour optimiser son référencement et apparaître dans les premiers résultats de recherche, deux techniques existent : le référencement naturel (SEO) et le référencement payant (SEA).

En savoir plus sur le référencement : <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/communication-et-publicite/referencement>

ACTION N°4 : SAUVEGARDER LES DONNÉES INFORMATISÉES DE SON ENTREPRISE

Les sauvegardes représentent l'un des facteurs-clés de la pérennité de votre entreprise : Elles permettent de récupérer des données effacées ou détruites par erreur. Elles évitent de payer une rançon exigée par des pirates qui ont pris en otage tous vos fichiers avec un virus de type ransomware. Les sauvegardes doivent être régulières, sauvegardez au moins 1 fois par semaine vos données sur un autre support : clé USB, disque dur externe, Cloud. Cette dernière est une bonne solution qui vous permettra de stocker en toute sécurité les données de votre entreprise et de pouvoir y accéder de n'importe où avec un ordinateur ou un smartphone, parfait pour votre côté nomade. Activez également la double authentification pour limiter les piratages de vos données sur le cloud et rangez votre support de sauvegarde physique dans un lieu sécurisé.

En savoir plus sur le cloud : <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/pilotage-de-lentreprise/stockage-des-donnees-en-ligne-cloud/cloud-pour-les-tpe>

IV. ACCOMPAGNEMENT PROPOSE :

- Webinaire : L'indispensable du numérique en 50 minutes

Le numérique au service de l'efficacité des artisans

Votre chambre de métiers et France Num vous proposent une série de rendez-vous pour mettre en place des outils numériques réellement utiles pour votre entreprise. Sous forme d'un webinaire de 50 minutes, nos intervenants aborderont de manière très concrète des solutions pour vendre, travailler, communiquer, échanger avec vos clients ou vos salariés, gérer votre entreprise. Le webinaire reposera sur vos réalisations, vos expériences, vos réussites et vos difficultés commentées et analysées par des spécialistes du numérique pour les artisans.

<https://www.indispensable-du-numerique.fr/>

- Le dispositif Région Réunion « Chèque Numérique » 2021

Pour l'accompagnement par un prestataire pour la création du nouveau site internet.

Accompagnement par la CMA : chequenumerique@cma-reunion.fr

- Mise en relation avec notre référent sur les métiers d'art pour l'obtention d'un label

Vous serez mise en contact avec notre référent sur les métiers d'arts pour travailler sur la mise en avant de vos produits et sur l'obtention d'un label.

Emmanuel LEMAGNEN : emmanuel.lemagnen@cma-reunion.fr

- Accompagnement par notre référent sur la transition écologique

Kim MARTINEZ : kim.martinez@cma-reunion.fr

- Transmission par mail de fiches conseils

- Transmission du Kit de sensibilisation au risque du numérique

Avec la recrudescence des cyber-attaques envers les particuliers et les professionnels, il est important de s'informer sur les nouveaux risques et les bonnes pratiques lié à l'usage du numérique.

- Consulter les aides disponibles sur <https://www.aides-entreprises.fr/>

Ce site référence les aides publiques financières et est géré par CMA France.

V. SUITES A DONNER :

Votre intention d'engager un projet pour développer ou améliorer les usages numériques de votre entreprise :

Etes-vous prêt à engager un projet de transition numérique	<input type="range"/>
Etes-vous satisfait de ce diagnostic	<input type="range"/>
Ressenteriez-vous l'utilité de ce diagnostic	<input type="range"/>
Recommanderiez-vous ce diagnostic à un pair	<input type="range"/>

Conformément au Règlement Européen n°2016/679 dit RGPD ainsi qu'à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, la collecte et le traitement des données des bénéficiaires du programme de diagnostic numérique respectent les principes suivants : licéité, loyauté et transparence, limitation des finalités, minimisation de la collecte et du traitement des données, durée de conservation déterminée à 5 ans, intégrité et confidentialité des données collectées et traitées.

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est votre Chambre de métiers et de l'artisanat. Vos données sont collectées afin de vous proposer un diagnostic de la maturité numérique de votre entreprise et un plan d'action pour progresser dans ce domaine. Ce traitement est fondé sur votre consentement (cf. article 6.1.a) du Règlement européen sur la protection des données).

Vos données sont communiquées uniquement aux personnes habilitées au sein de votre CMA et ne sauraient être utilisées pour toutes autres finalités et missions que celles qui sont visées par le présent programme. Nous vous informons que vos données pourront, de convention expresse, être utilisées ou communiquées aux partenaires ou tiers autorisés à savoir CMA France et la Direction générale des entreprises.

Vous pouvez exercer les droits suivants : droit d'accès, de rectification et droit à l'oubli, droit à la portabilité de vos données, droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données, droit de déterminer le sort des données après la mort, droit de saisir l'autorité de contrôle compétente, droit de retirer son consentement à tout moment. En vertu de la réglementation applicable, vous pouvez exercer vos droits en contactant par courrier ou courriel le délégué à la protection des données de votre Chambre de métiers et de l'Artisanat en précisant vos nom et prénom et l'objet de votre demande. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.



Dans le cadre du plan
Destination France



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE NUM