



SERVICE D'APPUI RESSOURCES HUMAINES AUX TPE / PME PARISIENNES

SESSION D'INFORMATION

VOUS EPROUVEZ DES DIFFICULTES A UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES DANS LA VIE COURANTE, VOUS SOUHAITEZ ADAPTER VOTRE ENTREPRISE. SOLIDARITE NUMERIQUE ET CLIC&CONNECT, DEUX SERVICES GRATUITS POUR REPONDRE A VOS QUESTIONS ET VOUS ACCOMPAGNER

En partenariat avec la Coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique

10 mai 2021
11H - 12H30
VISIO-CONFERENCE



**VOUS EPROUVEZ DES DIFFICULTES A UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES DANS LA VIE COURANTE,
VOUS SOUHAITEZ ADAPTER VOTRE ENTREPRISE.**

**SOLIDARITE NUMERIQUE ET CLIC&CONNECT : DEUX SERVICES GRATUITS
POUR REpondre A VOS QUESTIONS ET VOUS ACCOMPAGNER**

Programme



Nathalie ROUX, Responsable du pôle mutations économiques, Service d'appui RH aux TPE PME parisiennes

- Présentation du **Service d'appui RH aux TPE / PME**



Jeanne PIACENTINO, Cheffe de projet Clic&connect, La MedNum et **Magaly PEREA BERTRAND**, Médiatrice numérique

- Présentation des services : **Solidarité numérique et Clic&Connect**

ECHANGE AVEC LES ENTREPRISES





SERVICE D'APPUI RH AUX TPE / PME PARISIENNES : PRESENTATION

Nathalie ROUX

Responsable du pôle mutations économiques,
Service d'appui RH aux TPE / PME



Pour les dirigeants de TPE / PME parisiennes

- En particulier de moins de 50 salariés

En particulier, dans les secteurs :

- du **Commerce de détail indépendant**
- de la **Construction**
- de l'**Hôtellerie-Restauration**
- des **Services à la personne et de l'aide à domicile**



Votre contact EPEC

Nathalie Roux

nathalie.roux@epec.paris

07 56 00 94 37

Qui ont besoin d'un premier conseil pour gérer les conséquences de l'évolution de l'activité dans le contexte de la crise sanitaire et accéder aux aides mises en place par les pouvoirs publics, pour recruter, former, gérer les salariés au quotidien, mieux connaître les obligations légales en matière de droit du travail...

Nous proposons :

- Un **conseil personnalisé** par téléphone, en rendez-vous individuel sur site ou dans l'entreprise
- Une **mise en relation avec des professionnels du territoire parisien** pour répondre à des questions spécifiques
- Des **ateliers pratiques** en petit groupe pour travailler une thématique particulière avec un expert, des **sessions d'information** qui permettent de partager ses interrogations et d'échanger entre pairs, des **visio-conférences** pour se professionnaliser à distance
- Des **ressources** en ligne : www.epec.paris - Service d'appui RH aux TPE / PME et une Lettre d'information mensuelle



**VOUS EPROUVEZ DES DIFFICULTES A UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES DANS LA VIE COURANTE, VOUS SOUHAITEZ ADAPTER VOTRE ENTREPRISE :
SOLIDARITE NUMERIQUE ET CLIC&CONNECT, DEUX SERVICES GRATUITS POUR REpondre A VOS QUESTIONS ET VOUS ACCOMPAGNER**



Jeanne Piacentino

Cheffe de projet
Clic & Connect



Magaly Perea

Médiatrice numérique



LA MEDNUM

L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE
POUR TOUS
PAR DES PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES

LA MEDNUM, COOPÉRATIVE NATIONALE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



Coopérative d'intérêt collectif (SCIC) qui crée et accélère des solutions pour l'inclusion numérique.

LE PROBLÈME

13 millions de personnes et 2,5 millions de TPE exclues du numérique en France

NOTRE AMBITION

Mettre la technologie au service de la lutte contre la fracture numérique

4 services numériques

Solidarité Numérique : plateforme d'aide pour les besoins numériques du quotidien

Clic&Connect : plateforme d'aide pour les TPE

L'indice de fragilité numérique : géolocaliser les zones d'exclusion numérique

La plateforme réfugiés.info : accompagner via le numérique les réfugiés dans leur intégration en France

PLATEFORME D'AIDE POUR LES BESOINS NUMÉRIQUES DU QUOTIDIEN



Solidarité
Numérique

solidarite-numerique.fr

Mis en place durant le premier confinement puis relancé depuis novembre, Solidarité Numérique est un service développé en lien avec les services de l'Etat.

- **Un centre d'aide** pour les usages numériques du quotidien
- **Une plateforme généraliste de “premier secours”/coup de pouce**, qui propose un accompagnement pour l'utilisation des outils numériques

Nos thématiques d'intervention

L'école à la maison

Premiers pas avec le numérique

Télétravailler

Téléconsultation médicale

Communiquer avec ses proches

Démarches administratives

Trouver de l'information vérifiée

Solidarité numérique : exemples de tutoriels

- <https://www.solidarite-numerique.fr/>
- Vérifier mon équipement avant une visio-conférence
 - <https://www.solidarite-numerique.fr/tutoriels/verifier-mon-equipement-avant-une-visioconference/>
- Savoir utiliser Teamviewer pour prendre le contrôle à distance d'un ordinateur
 - <https://www.solidarite-numerique.fr/tutoriels/savoir-utiliser-teamviewer-controle-a-distance/>



UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE GRATUIT POUR LES PETITES STRUCTURES ÉCONOMIQUES

TPE, artisans, indépendants, associations... des médiateurs formés les accompagnent face aux défis du numérique

- 1 Accompagner les acteurs à **s'approprier des outils numériques** et leur permettre de **numériser leur activité**
- 2 Orienter les dirigeants en difficulté dans la **réalisation de leurs démarches administratives** (dont les aides économiques liées au COVID)



Un numéro d'appel gratuit, ouvert de 9h à 17h tous les jours de la semaine



Un site web avec des tutoriels pas à pas pour s'approprier les outils numériques clés et booster son activité



Un chat à disposition sur le site pour échanger en direct avec des médiateurs, entre 9h et 17h

■ NOS CHAMPS D'INTERVENTION

Me familiariser avec le numérique

Comprendre les bases du numérique

gérer efficacement sa boîte mail

Bien m'équiper

comment choisir un hébergeur fiable

Me renseigner sur

Numériser mon entreprise

Commercialiser mon offre

comment s'inscrire sur les Pages Jaunes avec le service Solocal

Améliorer ma visibilité

quel réseau social pour communiquer avec sa clientèle

les aides économiques

Télétravailler

comment créer un framapad

Sécuriser mes données

comment installer et utiliser un VPN

les démarches administratives

Gérer mes finances et ma comptabilité

comment remplir le modèle du livre des recettes de l'URSSAF

Gérer ma clientèle

comment réussir sa newsletter

Clic&connect : exemples de tutoriels

- <https://www.clic-connect.fr/>
- Gérer ma visibilité
 - <https://www.clic-connect.fr/ressource/ameliorer-ma-visibilite/>
- Commercialiser mon offre
 - <https://www.clic-connect.fr/ressource/commercialiser-mon-offre/>

■ TYPOLOGIE DES APPELANTS



Nicolas

Electricien
Lot-et-Garonne

Sans équipement adapté, il est bloqué dans ses déclarations sociales.



Samia

Gérante de bar
Bouches-du-Rhône

Son établissement a fermé pendant la crise sanitaire. Elle souhaite connaître les aides auxquelles elle peut prétendre.



Matthieu

Dirigeant
Haute-Savoie

Il voudrait lancer un site de e-commerce pour sa boutique de prêt-à-porter.



Valérie

Dirigeante d'une société de conseil
Charente

Cherche à gérer ses équipes plus efficacement, les former et mieux gérer ses recrutements.



ECHANGE AVEC LES ENTREPRISES

Solidarité numérique / Clic&connect : questions posées, réponses apportées

Le numérique est au cœur de nos démarches commerciales. Quel type d'accompagnement proposez-vous ? S'inscrit-il dans la durée ?

- Nous ne nous substituons pas aux acteurs qui font de l'accompagnement dans la durée ou de la formation.
- Nous n'avons pas vocation à effectuer les démarches à votre place.
- Il y a le « coup de pouce » : lors du premier appel, nous écoutons quels sont vos besoins.
- Nous ne vous aiderons pas à installer une suite d'outils pour votre entreprise, directement par téléphone.
- Si vous avez un besoin ponctuel : comment je gère ma liste de clients par exemple, vous pouvez nous appeler ; si vous avez une question sur la gestion des données personnelles sur votre site internet, vous pouvez nous appeler.
- Nous pouvons vous apporter une première réponse et si vous avez besoin d'aller vous renseigner et de revenir vers nous, c'est possible.

Solidarité numérique / Clic&connect : questions posées, réponses apportées

Je ne peux me débrouiller seule avec l'informatique. J'ai des difficultés avec le français. J'espère réaliser des formations de base qui puissent me permettre d'être autonome, de ne pas dépendre des personnes qui m'aident aujourd'hui. Je suis occupée à temps plein par mon travail et il faut que je m'organise pour avoir un peu de temps pour me former.

- Je suis ravie que vous ayez pu participer à la visio-conférence grâce à vos amis.
- Vous avez un enjeu d'équipement pour votre entreprise et à titre personnel, un enjeu d'apprentissage des usages numériques. Par exemple, apprendre à ouvrir une pièce jointe à un email, se connecter pour participer à une visio-conférence, déposer une demande d'aide sur une plateforme numérique.
- Vous êtes prête à vous former et à vous engager dans cette adaptation au numérique.
- Solidarité numérique et Clic&connect sont des services téléphoniques et l'on peut faire beaucoup par téléphone.
- Il y a vos proches, des aidants numériques mais notre travail est de vous transmettre les compétences de base pour que vous puissiez être autonome. Il suffit parfois de participer à un atelier pour se découvrir des compétences ignorées.
- Le plus difficile, vous l'avez fait. Vous ressentez le besoin et vous vous lancez.
- Vous dites que vous n'êtes pas à l'aide avec la langue française. Des personnes en France de différentes langues nous appellent. La langue n'est pas un obstacle.

Je vais acheter l'ordinateur. Je veux pouvoir faire mes affaires sans demander aux autres. Et je ne suis pas la seule dans cette situation.

Solidarité numérique / Clic&connect : questions posées, réponses apportées

Qui appeler en priorité ? Solidarité numérique ou Clic&Connect ?

- Si la question a trait à votre entreprise, même s'il s'agit d'envoyer un mail, les médiateurs de Click&Connect sont en mesure de vous accompagner car il y a un diagnostic et un suivi.
- Si vous avez des questions en tant que particulier pour faire votre déclaration d'impôts, pour avoir une téléconsultation, pour faire vos courses en ligne par exemple, Solidarité numérique est adapté. Il y a des assistants sociaux pour les démarches administratives.
- Les deux plateformes communiquent beaucoup et des médiateurs numériques passent d'une plateforme à l'autre en fonction des besoins.
- A noter : les données que nous récupérons sont celles que vous souhaitez nous communiquer.

Concernant le Chèque France Num, je me suis sentie exclue car j'ai une entreprise d'aide à domicile. J'ai mon site internet et j'ai travaillé le référencement mais je n'étais pas éligible en raison de mon secteur d'activité.

- Depuis le 6 mai 2021, sont éligibles au Chèque France Num, les entreprises de moins de 11 salariés, quel que soit le secteur et ayant moins de 2 millions de chiffre d'affaires annuel HT.
- Il n'y a plus de condition concernant la fermeture de l'entreprise.
- Il nous faut cependant regarder en détail les critères d'éligibilité.

Si je veux des informations sur les factures numériques, puis-je les avoir sur votre site internet ?

- Sur le site, une application vous montre comment réaliser vos factures mais il faudrait voir ce qui existe en fonction de vos besoins, de vos secteur d'activité, de vos connaissances.
- Je préfère vous inviter à nous appeler.

Votre service est-il payant ?

- Le service est gratuit et après votre appel, nous vous faisons un email récapitulatif de toutes les informations transmises.



ANNEXES



Solidarité Numérique

*La plateforme d'aide
pour vos besoins
numériques du quotidien*

Appelez-nous au

01 70 772 372

appel non surtaxé partout en France





**La plateforme téléphonique
au service de la digitalisation
de l'activité des TPE**

01 82 88 85 88

Appel non surtaxé

www.clic-connect.fr



Ensemble Paris Emploi Compétences (EPEC) est une association créée le 1er janvier 2016, par la fusion entre le Plan local pour l’insertion et l’emploi de Paris Nord - Est et la Maison de l’emploi de Paris.

Sous l’égide de l’Etat et de la Ville de Paris, l’EPEC est un acteur des politiques de l’emploi et de l’insertion au service du développement du territoire parisien. Il développe l’accès à l’emploi durable des publics les plus éloignés de l’emploi, contribue au développement local de l’emploi, participe à l’anticipation des mutations économiques. Il vise l’insertion professionnelle et le retour à l’emploi durable des publics, la professionnalisation RH des dirigeants de TPE PME et le développement des compétences de leurs salariés.

En 2021 :

- Point d’accueil, d’information et d’orientation Paris Emploi (10^{ème} et 18^{ème} arrondissements), labellisés Centre associé de la Cité des Métiers Paris Villette
- Pôle clauses sociales de Paris
- Plan local pour l’insertion et l’emploi de Paris
- Organisme intermédiaire du Fonds social européen
- Accueil - Linguistique - Logement - Emploi - Réseaux dans le cadre du Plan Investissement et Compétences pour l’intégration professionnelle des réfugiés
- Projet PIC 100 % Inclusion : 2024 : Toutes championnes, tous champions !
- Soutien au développement économique des disquaires indépendants
- L’école des métiers du vélo de Paris
- Service d’appui RH aux TPE PME parisiennes

<http://www.epec.paris/>