

## Formation Convaincre des clients d'adopter des solutions numériquement économes

### Présentation

Docaposte Institute, au travers de ses formateurs et de sa politique RSE (ainsi que de la politique RSE Groupe Docaposte), a une très forte implication dans l'écosystème **Numérique Responsable** depuis de nombreuses années (**présence dans le bureau et dans le conseil scientifique de l'INR** (Institut du Numérique Responsable), **animation de la charte graphique pour l'INR, participation à de nombreux groupes de travail en lien avec le NR au sein de l'INR et au-delà, et événements en lien avec le partage d'expérience et la diffusion de savoirs** : Salons, Webinaires & podcasts, enseignement dans les écoles et les universités ...).

Nos formateurs sont de véritables experts passionnés, convaincus et pédagogues, qui font référence sur le sujet de **l'éco-conception** et qui aiment partager leurs savoirs et leurs expériences.

Notre expertise éprouvée et reconnue pour accompagner **le passage à l'échelle de l'éco-conception** dans différentes organisations (y compris des **grands comptes** tels que **Docaposte**, ou encore **Softteam Agency** avec la **formation de l'ensemble des collaborateurs à l'éco-conception**).

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

- Savoir présenter le panorama des outils et solutions numériques économes en énergie, et en expliquer les avantages pour l'environnement
- Adapter son discours en fonction des besoins de l'interlocuteur (direction générale, direction juridique, directions des achats...)
- Identifier les cas d'usage chez son client en termes de retour sur investissement et de réduction d'empreinte écologique
- Savoir mettre en place un argumentaire permettant de répondre aux questions et objections de ses clients
- Accompagner le client dans le choix de la solution numérique économe en l'intégrant dans sa stratégie d'entreprise



## Prérequis

Connaissances du panorama des outils et solutions économes en énergie

## Public

- Commerciaux chargés de vendre des solutions numériques responsables,
- Consultants des cabinets de conseil spécialisés dans le développement durable

## Programme de la formation

### Jour 1

#### 1. Inclusion des participants (0h30)

- Accueil personnalisé des personnes ayant des besoins spécifiques (audition, vision, troubles Dys, ...)
- Signatures des participants & formateurs
- Présentation de la journée et des modalités de fonctionnement
- Présentation du formateur & des participants
- Recueil des attentes des participants
- Evaluation des connaissances
- Icebreaker

#### 2. Comprendre la complexité de la mesure de l'impact du numérique (01h15)

- L'impact des cas d'usage du service numérique sur la mesure
- La complexité de mesurer l'écoconception d'un service
- L'analyse de cycle de vie simplifiée / complète
- Les solutions face à cette complexité
- Validation des acquis et synthèse du chapitre
- Présentation d'une cartographie des outils

### Pause (0h10)

#### 3. Comment réaliser une mesure sur quel périmètre? (1h00)

- Focus sur quelques outils par catégorie

- Atelier : calcul de l'empreinte d'une application et définir les axes d'améliorations, calcul de l'éco score

#### **4. Comprendre les enjeux d'un client pour comprendre l'enjeu de la mesure (0h45)**

- Enjeux règlementaires, facteurs de risques et opportunités pour les organisations (CRDS, Loi REEN, Digital Service act,...)
- Bilan carbone et pilotage de la mesure de l'empreinte des organisations
- Prendre en compte les évolutions des parties prenantes stratégiques : collaborateurs, clients, fournisseurs et concurrents.

#### Pause déjeuner

#### **5. Identifier les bénéfices de l'écoconception de services numériques (0h45)**

- Atelier : analyser les axes d'amélioration d'un logiciel selon la notion de volume, de pertinence, d'efficacité, de durabilité et de déchets.
- Synthèse

#### **6. Outils logiciel traditionnels et points de repère Numérique Responsable (NR) (1h00)**

- Sur quels éléments techniques s'appuyer pour déployer une démarche d'écoconception et de mesure de l'empreinte environnementale des services numériques.

#### Pause (0h10)

#### **7. Adapter son discours selon les différents interlocuteurs : exercices pratiques et simulations de cas (0h45)**

- Atelier : mise en situation pour adapter le discours en fonction des besoins de la direction générale, de la direction juridique, des directions des achats, etc.
- Simulation de conversations avec des rôles attribués aux participants pour mettre en pratique les techniques adaptatives

**8. Indicateur de pilotage & argumentaires (00h30)**

- Use case client pour définir les indicateurs de suivis adaptés au système d'information et alignés avec les enjeux stratégiques et opérationnels de l'organisation
- Synthèse

**9. Echanges fin de journée (0h30)**

- Questions / Réponses sur les sujets du jour
- Production collective de la synthèse de la journée
- ROTI

**Jour 2****1. Inclusion des participants (00h15)**

- Signatures des participants & formateurs
- Présentation de la journée et rappel des modalités de fonctionnement
- Icebreaker

**2. Convergences OPS & NR (0h30)**

- Numérique responsable et cybersécurité
- Enjeux humains et organisationnels liés à l'écoconception de services numériques
- Pilotage et industrialisation de l'écoconception : les méthodes DevSecOps appliquées au NR

**3. Analyse des avantages environnementaux des solutions présentées (1h00)**

- Répartition en groupes pour analyser des cas concrets
- Identification des avantages environnementaux et économiques pour chaque solution
- Présentation des analyses devant le groupe

**Pause (0h10)**

#### **4. Développement d'argumentaires, répondre aux questions et objections des clients (1h45)**

- Développement d'argumentaires : répondre aux questions et objections des clients
- Identification des principales objections rencontrées lors de la vente de solutions numériques économes
- Développement d'argumentaires convaincants pour répondre à ces objections

#### Pause déjeuner

#### **5. Atelier : Accompagner le client dans l'intégration dans sa stratégie d'entreprise de solutions numérique responsable (1h00)**

- Présentation des meilleures pratiques pour aider les clients à intégrer les solutions numériques économes dans leur stratégie globale
- Exemples de stratégies réussies d'intégration de solutions durables dans des entreprises

#### **6. Le rôle de la conduite du changement dans la réussite de projets de transformation numérique responsable (0h45)**

- La dimension organisationnelle de la transformation numérique responsable
- Le rôle de l'intelligence collective
- Aligner stratégie d'entreprise et stratégie RSE / NR

#### Pause (0h10)

#### **7. Atelier : Simulation de consultation avec un client, suivie d'un débriefing et d'une discussion sur les meilleures pratiques (0h45)**

- Simulation d'une consultation avec un client réel ou fictif où les participants mettent en pratique l'ensemble des compétences acquises
- Débriefing de la simulation avec discussion sur les points forts et les points à améliorer, ainsi que sur les meilleures pratiques de vente de solutions numériques économes

#### **8. Conclusion et perspectives (1h00)**

- Validation d'atteinte des attentes (KANO) & ROTI

- Evaluation des acquis
- 3 bonnes pratiques sur lesquels vous vous engagez
- Échanges et questions-réponses

## Organisation

### Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

### Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

NB : dans le cadre d'une Action collective, chaque stagiaire bénéficiaire sera contacté par un prestataire choisi par l'Opco Atlas afin d'évaluer « à chaud » la qualité de la formation suivie.

### **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.