

RAPPORT DE STAGE

MON ASSISTANT NUMÉRIQUE ARTOIS

25 MAI 2022 - 6 JUILLET 2022



TUTEUR DE STAGE : ANTHONY TIMINERI

RÉALISÉ PAR : CLOTILDE MABONA

REMERCIEMENTS

En premier lieu, je tiens à remercier monsieur Anthony TIMINERI, qui, en plus d'être le fondateur et le dirigeant de Mon Assistant Numérique Artois à également été mon tuteur durant cette période de stage. Un grand merci pour son accueil chaleureux au sein de son entreprise, pour la confiance qu'il m'a accordé ainsi que pour sa patience et ses précieux conseils au quotidien.

Je saisis également cette occasion pour adresser mes profonds remerciements à l'équipe pédagogique du pôle supérieur de Baudimont pour m'avoir transmis le savoir et les compétences nécessaires au bon déroulement de mon stage.

Pour finir, je voudrais remercier toutes les personnes qui ont participées de près ou de loin au bon déroulement de ce stage.

SOMMAIRE

I.	INTRODUCTION	3
II.	PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	4
III.	MES ACTIVITES	7
IV.	CONCLUSION	13
V.	SITOGRAFIE	14

INTRODUCTION

Avant même d'avoir commencé l'année scolaire, en sachant qu'un stage était obligatoire en fin d'année, j'ai commencé à faire quelques repérages d'entreprises qui évoluent dans le domaine de l'informatique et dont la philosophie pourrait m'intéresser. Lors du premier trimestre de l'année scolaire j'ai alors commencé à contacter les entreprises que j'avais repérées en amont. En voyant que je n'avais très peu voire pas de retours, même après plusieurs relances, j'ai décidé d'élargir mon champ de recherche. Durant les vacances de février, Monsieur Timineri qui est mon professeur de CEJM (Culture Economique Juridique et Managériale), poste une offre d'emploi dans son entreprise « Mon Assistant Numérique Artois ». Les missions qui y étaient décrites m'ont tout de suite intéressée, de fait, j'y ai postulé en envoyant mon CV et ma lettre de motivation. Quelques jours plus tard, on a convenu d'un rendez-vous pour un entretien à l'issue duquel il m'a annoncé que je suis prise pour le poste.

Ce stage avait pour objectif de nous offrir une première expérience dans le monde du travail, dans le domaine de l'informatique ou du plus globalement du numérique, et de nous permettre de nous projeter dans le domaine auquel on aspire, afin de nous conforter ou non dans nos choix de carrière.

C'est donc ainsi que pendant sept semaines (du 25 mai 2022 au 6 juillet 2022), j'ai intégré l'entreprise Mon Assistant Numérique Artois en tant qu'assistante consultante numérique pour y exercer les missions que je détaillerai par la suite.

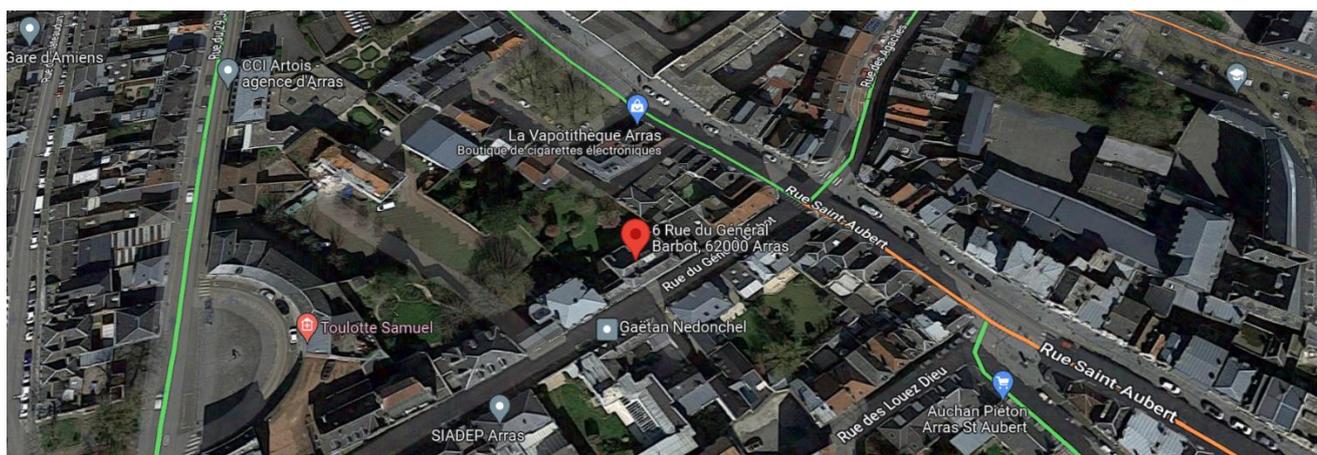
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

A. Localisation

De sa création en 2019 à il y a encore quelques mois, Mon Assistant Numérique Artois avait ses bureaux situés derrière les locaux d'Arras Métropole News, au 112 bis rue de Cambrai à Arras.



Depuis le 20 juillet 2022, Mon Assistant Numérique Artois a déménager ses locaux et se situe à présent au 8 rue du Général Barbot à Arras.



B. Organigramme

Mon Assistant Numérique Artois (M@N Artois) est une franchise qui fait partie d'un plus grand groupe appelé Mon Assistant Numérique (M@N), fondé en 2014 et qui compte plus d'une centaine de franchisés implantés sur plus de 300 zones en France, dont 9 qui sont répartis dans la région des Hauts-de-France.

M@N Artois n'est composé que d'un seul salarié qui est à la fois le directeur et le fondateur de celle-ci, à savoir Monsieur TIMINERI Anthony. De fait, il revêt plusieurs casquettes pour gérer au mieux tous les aspects de relatifs au bon fonctionnement de son entreprise.

Toutefois, il lui arrive souvent de prendre des stagiaires et envisage de prendre un alternant ou un apprenti pour l'année 2023.

C. Ses activités

M@N Artois travaille aussi bien avec des professionnels, que des particuliers et, ses activités ont pour objectif principal l'inclusion numérique. On retrouve parmi ses activités :

- **Les conférences**

M@N Artois prépare et anime des conférences pour des centres sociaux, des écoles ou encore des associations sur des sujets divers et variés (à conditions qu'ils restent en lien avec le numérique) comme la prévention des cyber malveillances, la sensibilisation de la jeunesse et des parents à un usage responsable des outils numériques, le Cyberharcèlement ...

- **Les ateliers de formations**

M@N Artois propose des ateliers de formation certifiantes, en groupe, sur des thématiques disponibles sur son site internet ou alors en fonction des besoins du client. Ces ateliers peuvent être dispensés dans des entreprises par exemple, pour une évaluation des compétences des salariés, l'apprentissage d'un nouveau logiciel, ... Dans ce cas, les salariés peuvent financer leur formation via leur compte personnel de formation (CPF).

- **L'accompagnement personnalisé**

M@N Artois réalise également des accompagnements personnalisés à domicile. Cet accompagnement peut concerner l'apprentissage d'un logiciel quelconque, la résolution d'un problème technique, ou encore l'initiation à l'usage d'un appareil et de ses fonctionnalités,

Etant considéré comme du service à la personne, les clients qui souscrivent à ces prestations peuvent ainsi la déduire de leurs impôts.

Cet accompagnement peut également concerner les petites entreprises. En effet, M@N Artois accompagne les petites entreprises dans leur transition numérique. Il s'agit avant tout de comprendre les problématiques quotidiennes et d'analyser les objectifs de ces dernières, afin de leur proposer un parcours d'accompagnement numérique sur mesure, incluant des outils et des formations en cohérence avec leur projet de transition numérique.

- **Les conseils à l'achat**

M@N Artois propose également des conseils pour l'achat de matériaux informatiques, afin que ces clients trouvent des matériaux qui répondent aux mieux à leur besoin et leurs attentes.

En somme, la mission de M@N Artois est que les personnes rencontrant des difficultés face au numérique ne se retrouvent pas laissées pour compte, face à ces impératifs que nous impose cet environnement digital (dématérialisation des démarches administratives...).

D. Sa dimension commerciale

M@N Artois collabore avec des entreprises, des mairies, des écoles, des particuliers, des administrations publiques... sur les agglomérations de Lens et d'Arras. Ses projets futurs sont entre autres d'agrandir et de fidéliser encore plus son portefeuille client.

De plus il envisage de prendre un alternant pour l'année à venir afin de déléguer certaines tâches de gestion de son entreprise et de pouvoir acquérir de nouveaux marchés.

Lors de mon stage, je me suis engagée à respecter des règles de confidentialité et je ne peux donc pas divulguer toutes les informations.

A. Première semaine (25 mai au 29 mai)

Cette première semaine de stage (qui s'est déroulée sur deux jours, car, le jeudi 26 mai est un jour férié) à commencer avec une réunion de mise au point sur le déroulement de mon stage. A l'ordre du jour :

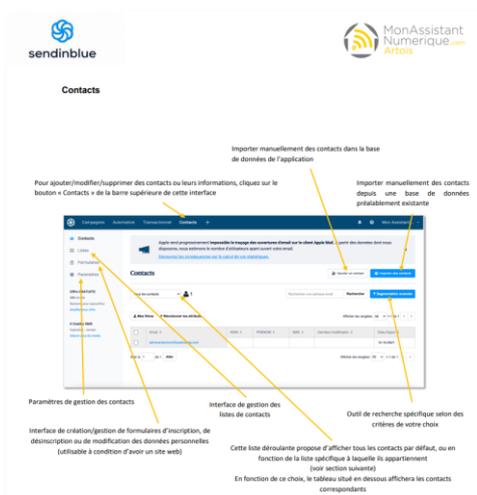
- Une brève présentation de l'entreprise et de son domaine d'activité
- Les missions qui vont m'être confiées,
- Les outils que nous allons utiliser
- Les méthodes de travail
- Les événements à venir

A la suite de cela j'ai pu commencer à découvrir un site de Newsletter (Sendinblue) pour lequel on allait animer des ateliers de formation.

B. Deuxième semaine (30 mai au 5 juin)

Pour cette deuxième semaine, les objectifs sont de finaliser la préparation des ateliers de formation sur les Newsletters qui auront lieu les 8 et 15 juin, de commencer à préparer la conférence sur le thème « Internet Médias et informations » qui se déroulera le 16 juin à la Cyberbase de Saint Laurent Blangy et de préparer notre intervention chez un client.

Il a fallu que l'on prépare un tutoriel d'utilisation du site de Newsletter « Sendinblue » qui serait remis aux participants de la formation. De plus on a réalisé de nombreux tests pour découvrir les fonctionnalités du site et pour se familiariser avec l'interface.



N.B. : Ce tutoriel a été élaboré afin de vous accompagner dans le sens d'une maîtrise plus approfondie des usages de base de la gestion de campagnes de newsletters sur Sendinblue, en vous proposant des points de repère à même de vous guider durant votre période de « découverte » de ses principales fonctionnalités.

Ce tutoriel ne se substitue aucunement à une utilisation régulière de l'application :

Seule la récurrence des manipulations créera des automatismes menant à l'autonomie.

Vos formateurs,

Anthony TIMINERI-DUMONT
Clotilde MABONA

Extraits du tutoriel d'accompagnement réalisé pour le logiciel Sendinblue

Enfin, on a fait quelques entraînements pour mettre en place une trame à suivre afin de coordonner au mieux cet atelier. Cette trame nous a permis d'être mieux organisés dans nos explications, de ne pas oublier les points

essentiels et surtout de bien se répartir les missions (L'un accompagne par-dessus l'épaule les personnes en difficultés pendant que l'autre anime et inversement).

Concernant la conférence, sachant que cette dernière s'est réalisée en deux étapes et que le premier volet s'est déroulé avant le début de mon stage, j'ai tout d'abord pris connaissance du travail qui avait été fait pour la première partie, et, par la suite, on a discuté de l'orientation que devait prendre cette deuxième partie de la conférence, avant d'effectuer un gros travail de recherche et de tri des ressources afin de ne garder que les informations les plus pertinentes.

Pendant cette semaine nous avons également un rendez-vous chez un client qui rencontrait des problèmes avec les articles de son blog réalisé via Wordpress, la suppression de tableaux sur Trello, l'organisation des dossiers de son ordinateur.

Nous avons également coanimer deux atelier de formation sur les fondamentaux de l'ordinateur et l'apprentissage de Word et Power Point.

C. Troisième semaine (6 juin au 12 juin)

Les objectifs de cette troisième semaine étaient de peaufiner et finaliser la première partie de notre atelier sur les Newsletters, qui a lieu le 8 juin ; préparer le support visuel pour la conférence du 16 juin sur le thème « Internet, Médias et Informations » et, nous entraîner pour la présentation de cette dernière.

Nous avons ainsi élaboré le support visuel de notre conférence et réparti le temps de parole de chacun. De plus, nous nous sommes entraînés plusieurs fois dans la semaine en effectuant quelques exercices de mise en situation.



Durant cette semaine (le 10 juin), nous avons également participé au Numéricamp (réunion durant laquelle se retrouvent des acteurs du numérique de la ville d'Arras et ses alentours, pour trouver des solutions pour palier à la facture numérique), organisée par la communauté urbaine d'Arras.

En somme, tous les objectifs de cette semaine ont été atteints et, au terme de l'atelier de formation sur les Newsletters, tous les participants étaient satisfaits de la prestation et étaient impatient d'approfondir leur apprentissage pendant le deuxième atelier qui s'est déroulé la semaine d'après (le 16 juin).

D. Quatrième semaine (13 juin au 19 juin)

Cette quatrième semaine a été rythmée par trois principaux événements à savoir :

- La deuxième partie de l'atelier de formation sur les Newsletters
- La conférence sur le thème « Internet, Médias et Informations »
- La matinale RSE

En accord avec ces événements, nos objectifs étaient donc de peaufiner la présentation de la conférence et de mettre au point la deuxième partie de l'atelier Newsletter. En plus des objectifs liés à ces événements, nous devons également préparer un plan de formation pour un nouveau client.

Tout d'abord, il y eut la matinale RSE sur le thème de l'environnement, qui est une réunion durant laquelle des représentants d'entreprises discutent des enjeux environnementaux et des solutions qui peuvent être mises en place pour un développement d'entreprises plus respectueuses de l'environnement.

Nous avons ainsi pu discuter par petits groupes avec les représentants d'autres entreprises afin d'en savoir plus sur les moyens mis en place dans leur entreprise et de proposer des solutions à l'ensemble des participants.

Ensuite, nous avons animé le deuxième volet de l'atelier de formations sur les Newsletters et comme le premier volet, les participants ont apprécié l'atelier et ont été satisfaits du travail.

Enfin, la conférence que nous avons animé s'est également bien déroulée, les participants étaient très captivés et le travail effectué a été apprécié.

Nous avons également rédigé et transmis le plan de formation au client.

Séance 5	
CONTENU Apprentissage des navigateurs Internet Explication d'une page web avec un sécurisé Fonctionnement et utilisation d'un moteur de recherche Aide à la création d'une adresse email Apprendre à télécharger un document sur le web	OBJECTIFS Savoir ouvrir un navigateur Internet, se rendre sur un moteur de recherche, utiliser une page web Savoir effectuer une recherche sur le web Reconnaître un site web sécurisé Créer une boîte email pour les participants qui n'en ont pas (indispensable pour la suite) Savoir télécharger un fichier depuis le web
Séance 6	
CONTENU Formation aux boîtes mail : Envoi, réponses, principes des contacts en copie, pièces jointes, transfert de mail, SPAM, les différentes boîtes de réception Formation sur word : Réaliser un traitement de texte Enregistrer et imprimer	OBJECTIFS Savoir utiliser une boîte email en autonomie Envoyer des emails avec pièces jointes Savoir répondre à un email ou le transférer Comprendre le principe des contacts en copie d'un email Identifier les différentes boîtes d'envoi, réception, stockage, SPAM... Savoir ouvrir un document Word, écrire, mettre en forme, enregistrer, imprimer un document
Séance 7	
CONTENU Aborder le dispositif France Connect (Impôts, CAF...) Évaluation PIX pour faire un bilan des compétences acquises durant les six premières séances	OBJECTIFS Avoir connaissance du dispositif France Connect et de ses services Obtenir un bilan complet de ses compétences sur les fondamentaux du numérique, prendre conscience de ses acquis et identifier ses axes de progression

<p>Préparation et logique de fonctionnement</p> <p>Durée de la formation : 14 heures (7 séances de 2 heures) Temps de préparation : 11 heures</p> <p>Des tutoriels seront élaborés afin d'accompagner les usagers dans le sens d'une maîtrise plus approfondie, en leur proposant des points de repère à même de les guider à l'issue des ateliers. La récurrence des manipulations créera des automatismes menant à l'autonomie.</p>
--

Extrait du plan de formation



Images prises lors de la conférence

E. Cinquième semaine (20 juin au 26 juin)

En cette cinquième semaine de stage, de nouvelles missions me sont confiées à savoir : le Community management. Les objectifs sont de créer une ligne éditoriale et de mettre en place un planning de publications que l'on suivra pour les semaines à venir.

Avant de commencer, j'ai suivi une formation de Community management appliqué à la gestion d'une page Facebook.

J'ai alors mis en place une ligne éditoriale basée sur 4 thématiques qui ont chacune leur charte graphique que l'on peut retrouver à présent sur la page Facebook de M@N Artois. Ces thématiques sont les suivantes :

- « Mon p'tit conseil numérique » : ce sont des petits conseils ou des astuces de sécurité.
- « 1 mois, 1 conseil » : C'est une rubrique de conseils aux entreprises, aux professionnels
- « Le saviez-vous ? »
- « C'était pas mieux avant ? » : cette rubrique fait un parallèle entre les anciens interfaces des sites internet et les nouveaux pour montrer les évolutions.

A la suite de cela j'ai mis en place un planning des publications qui reprend les jours, les horaires et les fréquences auxquels doivent être faites les publications, les légendes qu'on y mettra, et quelques ressources pour trouver des idées de publication.



On a

MonAssistant Numérique.com Artois							JUILLET 2022						
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
				1 14h : Mon p'tit conseil numérique	2	3							
4 13h : Conseil aux pros	5	6	7	8 14h : Mon p'tit conseil numérique	9	10							
11	12	13	14	15 14h : Mon p'tit conseil numérique	16	17 11h30: Le saviez-vous ?							
18	19	20	21	22 14h : Mon p'tit conseil numérique	23	24							
25	26	27	28 15h : C'était pas mieux avant ?	29 14h : Mon p'tit conseil numérique	30	31							

Extrait du planning des publications pour le mois de juillet

également eu un rendez-vous avec une cliente qui rencontrait des difficultés pour la gestion et la configuration de la page Facebook de son entreprise.

F. Sixième semaine (27 juin au 3 juillet)

Pour cette avant dernière semaine, mes objectifs sont de concevoir et de programmer les posts du début du mois de juillet.

Mes objectifs ont été atteints et, voici les résultats.



Publications qui ont été faites pour la rubrique « Mon p'tit conseil numérique »

Or, le forum est déroulé le 30 juin à l'Artois Expo de Saint-Laurent-Blangy.

Durant ce forum, on a pu assister à une conférence et échanger avec d'autres dirigeants d'entreprises.

G. Dernière semaine (4 juillet au 6 juillet)

Pendant cette dernière semaine de stage, les objectifs étaient de finir avec le Community management, de préparer notre rendez-vous avec un client et de faire le bilan de cette période de stage qui touche à sa fin.

Pour finir sur le Community management, j'ai préparé et programmer selon le calendrier établi précédemment, le reste des posts Facebook du mois juillet.



JUILLET 2022		
CONSEILS AUX PROS	LE SAVIEZ-VOUS ?	C'ÉTAIT PAS MIEUX AVANT ?
 <p>Comment faire le point ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Contacter un service de police ou de gendarmerie pour faire intervenir un spécialiste en cybercriminalité aux fins de constatations immédiates ;• Procéder soi-même aux constatations en vous aidant du dispositif d'aide aux victimes d'actes de cybermalveillance ;• Faire appel à un expert (huissier, société spécialisée dans la réponse à incident) <p>1 MOIS 1 CONSEIL</p>	 <p>Le SAVIEZ-VOUS ?</p>	 <p>Facebook C'était pas mieux avant ?</p>
<p>A été programmé -</p> <p>Légende Votre #entreprise est victime d'une #Cyberattaque ? Voici la première étape à suivre pour gérer cette situation</p>	<p>A été programmé -</p> <p>Légende Les Français passent en moyenne 5h34min sur #internet par jour ! Êtes-vous dans la moyenne ? #LeSaviezVous</p>	<p>A été programmé -</p> <p>Légende Pettit retour dans le passé ! De quand date cette interface à votre avis ? Utilisez-vous déjà (the) Facebook à cette époque ?</p>

Publications qui ont été faites pour les rubriques « Le saviez-vous ? », « 1 mois, 1 conseil » et « C'était pas mieux avant ? »

Pour mieux nous préparer au rendez-vous avec le client, nous avons fait le point avec lui lors d'un rendez-vous téléphonique sur les problématiques pour lesquelles il nous a sollicité.

Durant le rendez-vous nous l'avons aidé à résoudre les problèmes qu'il rencontrait sur son téléphone (quelques configurations) et, nous l'avons expliqué brièvement l'arborescence des fichiers d'un ordinateur afin que son ordinateur soit mieux ranger. De plus, nous l'avons appris à mettre des pages en favoris et à créer des raccourcis.

On a consacré ma dernière journée de stage à faire un bilan de ma période de stage et à discuter des perspectives de M@N Artois.

CONCLUSION

Ce stage à été de loin ma meilleure expérience dans le monde du travail. J'ai pu développée mon aisance à l'oral, mon autonomie et mon esprit de synthèse. J'ai acquis de fortes compétences en Community Management et, ces dernières me seront très utiles pour mes projets personnels.

Je n'ai pas d'idée précise de l'entreprise dans laquelle je veux effectuer mon stage de deuxième année, mais, j'espère que les missions qui m'y seront confiées me stimuleront tout autant que celles que j'ai effectué durant mon stage à Mon Assistant Numérique Artois.

Enfin, concernant mes objectifs après le BTS, j'espère pouvoir intégrée une école qui propose un double cursus en management ou marketing et big data, parce que, bien que je sois toujours très intéressé par le fait de devenir Data Analyst, j'aimerais avoir une double casquette dans les Big data et le marketing digital.

SITOGRAFIE

- **Site internet de Mon Assistant numérique :**
 - <https://www.monassistantnumerique.com/>
- **La page Facebook de Mon Assistant Numérique**
 - <https://www.facebook.com/monassistantnumartois>