

# FORMATION EMANCIP'ASSO COMMUNICATION ET DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICE

Jean-Christophe Becquet - **APITUX**

Framasoft - 20/01/2023

# PRÉAMBULE

# PRÉAMBULE

« *Toi qui fait de l'informatique...* »

# PRÉAMBULE

« *Toi qui fait de l'informatique...* »

- « *Mon ordinateur rame, il doit avoir un virus* »
- « *Mon imprimante bugue sans aucune raison* »
- « *Je ne peux plus envoyer des mails* »

# QUI ÊTES-VOUS ?

Quelle est **votre identité** ?

# QUI ÊTES-VOUS ?

Quelle est **votre identité** ?



# QUE FAÎTES-VOUS ?

Quel est **votre produit** ?

# QUE FAÎTES-VOUS ?

Quel est **votre produit** ?

- Des services
- Du support
- De la formation
- De l'accompagnement
- ...



# QUI ADRESSEZ-VOUS ?

Quelle est **votre cible** ?

# QUI ADRESSEZ-VOUS ?

Quelle est **votre cible** ?

— **Emancip'Asso** —

Favoriser l'émancipation numérique  
du monde associatif

# QUI ADRESSEZ-VOUS ?

Quelle est **votre cible** ?

— **Emancip'Asso** —

Favoriser l'émancipation numérique  
du monde associatif

Emancip'**Asso**

# QUI ADRESSEZ-VOUS ?

- Associations 100% bénévoles
- Associations employeuses
- Réseaux d'associations
- Spécialisation sectorielle (culture, social, environnement...)
- Spécialisation géographique/territoriale

QU'EST-CE QUI VOUS REND  
**UNIQUE ?**

# QU'EST-CE QUI VOUS REND UNIQUE ?

- **L'éthique** : *Transparent, Ouvert, Neutre, Solidaire*

# QU'EST-CE QUI VOUS REND UNIQUE ?

- **L'éthique** : *Transparent, Ouvert, Neutre, Solidaire*
- La liberté

# QU'EST-CE QUI VOUS REND UNIQUE ?

- **L'éthique** : *Transparent, Ouvert, Neutre, Solidaire*
- La liberté
- L'excellence technique



# QU'EST-CE QUI VOUS REND UNIQUE ?

- **L'éthique** : *Transparent, Ouvert, Neutre, Solidaire*
- La liberté
- L'excellence technique
- La proximité

# QU'EST-CE QUI VOUS REND UNIQUE ?

- **L'éthique** : *Transparent, Ouvert, Neutre, Solidaire*
- La liberté
- L'excellence technique
- La proximité
- L'accompagnement

# COMMENT AMÉLIORER VOTRE FUSÉE ?

Source : [How to change your behavior for the better](#), Dan Ariely (en anglais sous titré en français), licence Creative Commons BY-NC-ND

# COMMENT AMÉLIORER VOTRE FUSÉE ?

- Réduire la friction

Source : [How to change your behavior for the better](#), Dan Ariely (en anglais sous titré en français), licence Creative Commons BY-NC-ND

# COMMENT AMÉLIORER VOTRE FUSÉE ?

- Réduire la friction
- Augmenter l'énergie de propulsion

Source : [How to change your behavior for the better](#), Dan Ariely (en anglais sous titré en français), licence Creative Commons BY-NC-ND

# COMMENT AMÉLIORER VOTRE FUSÉE ?

- Réduire la friction
- Augmenter l'énergie de propulsion

Pour accompagner le changement vers des comportements plus vertueux, **il est plus efficace d'agir sur l'environnement plutôt que sur l'individu**

Source : **How to change your behavior for the better**, Dan Ariely (en anglais sous titré en français), licence Creative Commons BY-NC-ND

# PARÉ AU DÉCOLLAGE !

Convaincre les associations de vous rejoindre

# PARÉ AU DÉCOLLAGE !

Convaincre les associations de vous rejoindre

- Répondre à un besoin non satisfait



# PARÉ AU DÉCOLLAGE !

**Convaincre les associations de vous rejoindre**

- Répondre à un besoin non satisfait
- Proposer du conseil, de l'aide

# PARÉ AU DÉCOLLAGE !

**Convaincre les associations de vous rejoindre**

- Répondre à un besoin non satisfait
- Proposer du conseil, de l'aide
- Garantir la pérennité du service

# PARÉ AU DÉCOLLAGE !

## Convaincre les associations de vous rejoindre

- Répondre à un besoin non satisfait
- Proposer du conseil, de l'aide
- Garantir la pérennité du service
- Construire une relation de confiance : **rassurer**

# LA PROBITÉ

*La probité est le maître-mot de ces engagements,  
selon différents points visant à asseoir  
**la fiabilité** des services proposés et  
**la confiance** des utilisateurs dans ces derniers.*

Source : **Le Manifeste du collectif CHATONS**

# LA CONFIANCE

Des outils pour construire une relation de confiance

# LA CONFIANCE

Des outils pour construire une relation de confiance

- Le Manifeste du collectif CHATONS

# LA CONFIANCE

## Des outils pour construire une relation de confiance

- Le Manifeste du collectif CHATONS
- Des conditions d'utilisation claires et lisibles

# LA CONFIANCE

## Des outils pour construire une relation de confiance

- Le Manifeste du collectif CHATONS
- Des conditions d'utilisation claires et lisibles
- Se donner les moyens du fonctionnement



# LA CONFIANCE

## Des outils pour construire une relation de confiance

- Le Manifeste du collectif CHATONS
- Des conditions d'utilisation claires et lisibles
- Se donner les moyens du fonctionnement
- Garantir un accompagnement sur la durée

# LA CONFIANCE

## Des outils pour construire une relation de confiance

- Le Manifeste du collectif CHATONS
- Des conditions d'utilisation claires et lisibles
- Se donner les moyens du fonctionnement
- Garantir un accompagnement sur la durée
- La clarté sur les modalités de rupture

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

La liberté en pratique

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

## La liberté en pratique

- Liberté de partir à tout moment

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

## La liberté en pratique

- Liberté de partir à tout moment
- Garantie de récupérer ses données

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

## La liberté en pratique

- Liberté de partir à tout moment
- Garantie de récupérer ses données
- Existence d'autres CHATONS pour assurer la continuité en cas d'arrêt de votre activité

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

## La liberté en pratique

- Liberté de partir à tout moment
- Garantie de récupérer ses données
- Existence d'autres CHATONS pour assurer la continuité en cas d'arrêt de votre activité
- Disponibilité des logiciels sous licence libre

# LIBERTÉ ET PÉRENNITÉ

## La liberté en pratique

- Liberté de partir à tout moment
- Garantie de récupérer ses données
- Existence d'autres CHATONS pour assurer la continuité en cas d'arrêt de votre activité
- Disponibilité des logiciels sous licence libre
- Documentation des services



# **CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICE**

# CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICE

- **Claire** : facile à comprendre

# CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICE

- **Claire** : facile à comprendre
- **Cadrée** : ce que l'on propose et ce qu'on ne propose pas

# CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICE

- **Claire** : facile à comprendre
- **Cadrée** : ce que l'on propose et ce qu'on ne propose pas
- **Complète** : intégrant l'accompagnement, la maintenance et le support

# EXEMPLE

## Ce que nous faisons

- **Conférences** de sensibilisation aux enjeux du numérique et présentation de solutions libres et éthiques.
- **Ateliers** pratiques ou ludiques.
- **Formations**.
- Analyse de votre situation et de vos besoins.
- **Accompagnement** à l'achat et à l'installation de matériel.
- Mise en place d'outils pour **protéger** vos données et vos communications.
- Mise en place de **services web éthiques** (mail, cloud, listes de diffusion, outils collaboratifs...).
- Dépannage, installation et configuration de **systèmes d'exploitation libres** pour ordinateur (GNU/Linux) et smartphones (/e/OS).
- Installation et configuration d'**applications libres** sur ordinateurs et smartphones.
- Occasionnellement nous récupérons des ordinateurs ou smartphones anciens et en état de marche, puis nous les **reconditionnons** avec un système d'exploitation libre qui en prolonge la durée de vie : **voir nos offres**.

## Ce que nous ne faisons pas

- Nous ne réparons pas de matériel.
- Nous n'effectuons pas de développement logiciel.
- Nous n'hébergeons pas de services web.
- Nous ne concevons pas de sites web, *mais nous pouvons vous aider à trouver un hébergement.*
- Nous ne dépannons pas les systèmes d'exploitation non libres (Windows®, macOS®)... *sauf pour les reconfigurer avec des logiciels libres.*

Source : <https://liberonsnosordis.org>

# EXEMPLE

## Ce que nous faisons

- **Conférences** de sensibilisation aux enjeux du numérique et présentation de solutions libres et éthiques.
- **Ateliers** pratiques ou ludiques.
- **Formations**.
- Analyse de votre situation et de vos besoins.
- **Accompagnement** à l'achat et à l'installation de matériel.
- Mise en place d'outils pour **protéger** vos données et vos communications.
- Mise en place de **services web éthiques** (mail, cloud, listes de diffusion, outils collaboratifs...).
- Dépannage, installation et configuration de **systèmes d'exploitation libres** pour ordinateur (GNU/Linux) et smartphones (/e/OS).
- Installation et configuration d'**applications libres** sur ordinateurs et smartphones.
- Occasionnellement nous récupérons des ordinateurs ou smartphones anciens et en état de marche, puis nous les **reconditionnons** avec un système d'exploitation libre qui en prolonge la durée de vie : **voir nos offres**.

## Ce que nous ne faisons pas

- Nous ne réparons pas de matériel.
- Nous n'effectuons pas de développement logiciel.
- Nous n'hébergeons pas de services web.
- Nous ne concevons pas de sites web, *mais nous pouvons vous aider à trouver un hébergement.*
- Nous ne dépannons pas les systèmes d'exploitation non libres (Windows®, macOS®)... *sauf pour les reconfigurer avec des logiciels libres.*

Bravo : c'est très clair !

Source : <https://liberonsnosordis.org>

# COMPLÈTE

Proposer une liste de services ne suffit pas

# COMPLÈTE

**Proposer une liste de services ne suffit pas**

- Sérénité : monitoring, maintenance, sauvegardes



# COMPLÈTE

**Proposer une liste de services ne suffit pas**

- Sérénité : monitoring, maintenance, sauvegardes
- Accompagnement : support, formation, conseil

# COMPLÈTE

**Proposer une liste de services ne suffit pas**

- Sérénité : monitoring, maintenance, sauvegardes
- Accompagnement : support, formation, conseil
- Prévoir un processus d'adaptation et d'amélioration de votre offre

# MARKETING

Il ne s'agit pas forcément de manipuler les gens pour leur vendre un produit dont ils n'ont pas besoin

# MARKETING

Il ne s'agit pas forcément de manipuler les gens pour leur vendre un produit dont ils n'ont pas besoin

- Les associations ont besoin de vos services et de votre accompagnement

# MARKETING

**Il ne s'agit pas forcément de manipuler les gens pour leur vendre un produit dont ils n'ont pas besoin**

- Les associations ont besoin de vos services et de votre accompagnement
- Au contraire, vous pouvez aider à choisir dans un cadre bienveillant une offre éthique et pérenne

# MARKETING

Nos décisions ne sont pas rationnelles

# MARKETING

**Nos décisions ne sont pas rationnelles**

Les facteurs du choix

# MARKETING

**Nos décisions ne sont pas rationnelles**

Les facteurs du choix

- Pensée automatique (Système 1) / pensée rationnelle (Système 2)
- Biais cognitifs



**UN MARKETING BIENVEILLANT**

# UN MARKETING BIENVEILLANT

- Réduire la dissonance cognitive

# UN MARKETING BIENVEILLANT

- Réduire la dissonance cognitive
- Répondre à l'anxiété liée au choix

# UN MARKETING BIENVEILLANT

- Réduire la dissonance cognitive
- Répondre à l'anxiété liée au choix
- Garantir un accompagnement sur la durée

# UN MARKETING BIENVEILLANT

- Réduire la dissonance cognitive
- Répondre à l'anxiété liée au choix
- Garantir un accompagnement sur la durée
- Offrir une souplesse pour s'adapter à l'évolution du besoin

# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## COÛTS D'INFRASTRUCTURE

- Matériel
- Réseau
- Énergie

# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## RESSOURCES HUMAINES

- Fonctionnement et maintenance courante
- Continuité de service (astreintes)
- Accompagnement et support
- Gestion administrative

# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## COÛTS DE FONCTIONNEMENT

- Locaux
- Transport
- Communication
- Assurances



# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## PÉRENNITÉ

- Provisions en cas de coup dur
- ...

# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## PÉRENNITÉ

- Provisions en cas de coup dur
- ...

Objectif : **construire et afficher une image de transparence et de sérieux**

# LA CONSTRUCTION DU PRIX

## PÉRENNITÉ

- Provisions en cas de coup dur
- ...

Objectif : **construire et afficher une image de transparence et de sérieux**

Penser à l'*effet Veblen* : la valeur perçue du service est proportionnelle à son prix

# RÉDUIRE LE CHOIX POUR SIMPLIFIER

**3 offres complètes  
plutôt qu'une liste avec des dizaines de services**

# RÉDUIRE LE CHOIX POUR SIMPLIFIER

**3 offres complètes  
plutôt qu'une liste avec des dizaines de services**

- Plus simple

# RÉDUIRE LE CHOIX POUR SIMPLIFIER

3 offres complètes

plutôt qu'une liste avec des dizaines de services

- Plus simple
- Plus clair : compréhensible sans compétences techniques

# RÉDUIRE LE CHOIX POUR SIMPLIFIER

**3 offres complètes**

**plutôt qu'une liste avec des dizaines de services**

- Plus simple
- Plus clair : compréhensible sans compétences techniques
- Cela ne veut pas dire que votre offre n'est pas personnalisable et évolutive

# EXEMPLE

## Tarifs

Le tarif ne dépend que de l'espace disque. Le prix de base est de **2,5 € par mois pour 5 Go**.

Ensuite, le prix au Go est dégressif :

- 0,5 € jusqu'à 10 Go
- 0,25 € de 11 à 100 Go
- 0,10 € à partir de 101 Go

Les abonnements à 2,5 € incluent donc les 5 premiers Go. Il n'est pas possible de descendre en dessous.

L'espace disque peut être agrandi ou réduit facilement (jusqu'à 5 Go minimum), afin que le prix reste le plus juste possible : on paie pour ce qu'on utilise.

Les personnes qui ne sont pas coopéatrices paient **1 € supplémentaire par mois**.

### Exemples de tarifs mensuels

Quota	Coop'	Non coop'
5 Go	2,5 €	3,5 €
10 Go	5 €	6 €
20 Go	7,5 €	8,5 €
50 Go	15 €	16 €
100 Go	27,5 €	28,5 €

Source : <https://nubo.coop/fr/page/pricing/>



# EXEMPLE

## Tarifs

Le tarif ne dépend que de l'espace disque. Le prix de base est de **2,5 € par mois pour 5 Go**.

Ensuite, le prix au Go est dégressif :

- 0,5 € jusqu'à 10 Go
- 0,25 € de 11 à 100 Go
- 0,10 € à partir de 101 Go

Les abonnements à 2,5 € incluent donc les 5 premiers Go. Il n'est pas possible de descendre en dessous.

L'espace disque peut être agrandi ou réduit facilement (jusqu'à 5 Go minimum), afin que le prix reste le plus juste possible : on paie pour ce qu'on utilise.

Les personnes qui ne sont pas coopéatrices paient **1 € supplémentaire par mois**.

### Exemples de tarifs mensuels

Quota	Coop'	Non coop'
5 Go	2,5 €	3,5 €
10 Go	5 €	6 €
20 Go	7,5 €	8,5 €
50 Go	15 €	16 €
100 Go	27,5 €	28,5 €

Conseil : proposer 3 offres de base dont l'espace disque correspond à un usage moyen

Source : <https://nubo.coop/fr/page/pricing/>

# EXEMPLE

Le Pack Marmule Contient À Ce Jour :

## Nextcloud Et Collabora



Stockez, partagez, synchronisez, éditez vos fichiers, documents, agendas et bien plus encore.



Capture d'écran de Nextcloud en édition de document

Consultez les [bonnes pratiques](#)

## Dolibarr



Gérer ses adhérents, cotisations, sa comptabilité associative...



Capture d'écran de Dolibarr : le tableau de bord

## Wordpress



Publiez votre site internet avec l'outil le plus répandu au monde.



Capture d'écran de Wordpress

Source : <https://artifaillie.fr/marmule>

# EXEMPLE

Le Pack Marmule Contient À Ce Jour :

## Nextcloud Et Collabora



Stockez, partagez, synchronisez, éditez vos fichiers, documents, agendas et bien plus encore.



Capture d'écran de Nextcloud en édition de document

Consultez les [bonnes pratiques](#)

## Dolibarr



Gérer ses adhérents, cotisations, sa comptabilité associative...



Capture d'écran de Dolibarr : le tableau de bord

## Wordpress



Publiez votre site internet avec l'outil le plus répandu au monde.





Capture d'écran de Wordpress

Conseil : mettre plutôt en avant d'abord les fonctionnalités, le besoin auquel l'offre se propose de répondre plutôt que les noms et logos des logiciels

Source : <https://artifaille.fr/marmule>

# EXEMPLE

Accueil [Notre offre](#) [Blog](#) [Contact](#)



### NOTRE OFFRE HÉBERGEMENT COMPLÈTE

Des instances de logiciels libres mutualisées et dédiées

Pâquerette propose une large palette d'outils libres. Vous utilisez l'instance mutualisée, ou votre propre instance dédiée.

#### Instances dédiées

- ☒ **Nextcloud / Collabora** (partage de fichiers et d'agenda)
- ☒ **Rocket.chat et Mattermost** (messagerie collaborative)
- ☒ **WordPress** (CMS)
- ☒ **YesWiki** (wiki)
- ☒ **Pytilion** (éditions)
- ☒ **Garradin** (gestion d'association, adhérents et comptabilité)
- ☒ **Flarum** (forum)
- ☒ **EspoCRM** (CRM)
- ☒ **Wekan** (kanban)
- ☒ **Humhub** (réseau social)

#### Instances mutualisées

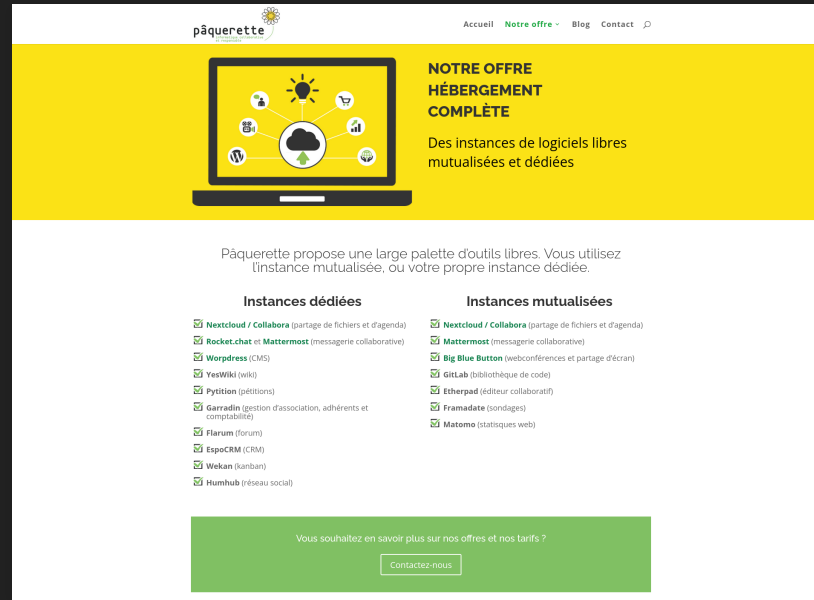
- ☒ **Nextcloud / Collabora** (partage de fichiers et d'agenda)
- ☒ **Mattermost** (messagerie collaborative)
- ☒ **Big Blue Button** (webconférences et partage d'écran)
- ☒ **GitLab** (bibliothèque de code)
- ☒ **Etherpad** (éditeur collaboratif)
- ☒ **Framadate** (sondages)
- ☒ **Matomo** (statistiques web)

Vous souhaitez en savoir plus sur nos offres et nos tarifs ?

[Contactez-nous](#)

Source :

# EXEMPLE



Conseil : cibler des profils d'utilisateurs plutôt qu'une solution technique

Source :

# EXEMPLE

Formation	Petit	Moyen	Gros	XL	XXL	Détail
Espace disque (site & services) <b>100 Mo</b>	Espace disque (site & services) <b>1 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>2 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>4 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>7 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>10 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>+ 1 Go</b>
Nom de domaine <b>sous-domaine</b>	Nom de domaine <b>1</b>	Nom de domaine <b>2</b>	Nom de domaine <b>3</b>	Nom de domaine <b>4</b>	Nom de domaine <b>5</b>	Nom de domaine <b>+ 1</b>
Adresse email <b>1</b>	Adresse email <b>2</b>	Adresse email <b>3</b>	Adresse email <b>5</b>	Adresse email <b>10</b>	Adresse email <b>12</b>	Adresse email <b>+ 1</b>
Liste de discussion - diffusion <b>1</b>	Liste de discussion - diffusion <b>2</b>	Liste de discussion - diffusion <b>3</b>	Liste de discussion - diffusion <b>5</b>	Liste de discussion - diffusion <b>8</b>	Liste de discussion - diffusion <b>10</b>	Liste de discussion - diffusion <b>+ 1</b>
Base de données <b>1</b>	Base de données <b>1</b>	Base de données <b>2</b>	Base de données <b>3</b>	Base de données <b>4</b>	Base de données <b>5</b>	Base de données <b>+ 1</b>
✔ Support technique	✔ Support technique	✔ Support technique	✔ Support technique	✔ Support technique	✔ Support technique	✔ Support technique
<b>0 € / an</b> <i>(soit 0 € / mois)</i>	<b>36 € / an</b> <i>(soit 3 € / mois)</i>	<b>60 € / an</b> <i>(soit 5 € / mois)</i>	<b>120 € / an</b> <i>(soit 10 € / mois)</i>	<b>180 € / an</b> <i>(soit 15 € / mois)</i>	<b>300 € / an</b> <i>(soit 25 € / mois)</i>	<b>12 € / an</b> <i>(soit 1 € / mois)</i>
Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ajouter un supplément

Source : <https://www.marsnet.org/Choisir-un-forfait-d-hebergement.html>

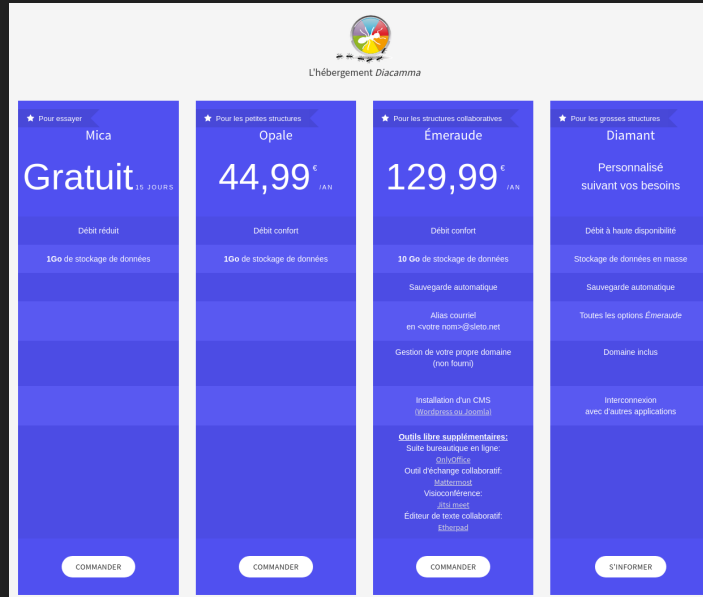
# EXEMPLE

Formation	Petit	Moyen	Gros	XL	XXL	Détail
Espace disque (site & services) <b>100 Mo</b>	Espace disque (site & services) <b>1 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>2 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>4 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>7 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>10 Go</b>	Espace disque (site & services) <b>+ 1 Go</b>
Nom de domaine <b>sous-domaine</b>	Nom de domaine <b>1</b>	Nom de domaine <b>2</b>	Nom de domaine <b>3</b>	Nom de domaine <b>4</b>	Nom de domaine <b>5</b>	Nom de domaine <b>+ 1</b>
Adresse email <b>1</b>	Adresse email <b>2</b>	Adresse email <b>3</b>	Adresse email <b>5</b>	Adresse email <b>10</b>	Adresse email <b>12</b>	Adresse email <b>+ 1</b>
Liste de discussion - diffusion <b>1</b>	Liste de discussion - diffusion <b>2</b>	Liste de discussion - diffusion <b>3</b>	Liste de discussion - diffusion <b>5</b>	Liste de discussion - diffusion <b>8</b>	Liste de discussion - diffusion <b>10</b>	Liste de discussion - diffusion <b>+ 1</b>
Base de données <b>1</b>	Base de données <b>1</b>	Base de données <b>2</b>	Base de données <b>3</b>	Base de données <b>4</b>	Base de données <b>5</b>	Base de données <b>+ 1</b>
 Support technique	 Support technique	 Support technique	 Support technique	 Support technique	 Support technique	 Support technique
<b>0 € / an</b> (soit 0 € / mois)	<b>36 € / an</b> (soit 3 € / mois)	<b>60 € / an</b> (soit 5 € / mois)	<b>120 € / an</b> (soit 10 € / mois)	<b>180 € / an</b> (soit 15 € / mois)	<b>300 € / an</b> (soit 25 € / mois)	<b>12 € / an</b> (soit 1 € / mois)
Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ouvrir un compte	Ajouter un supplément

Conseil : réduire le nombre de choix

Source : <https://www.marsnet.org/Choisir-un-forfait-d-hebergement.html>

# EXEMPLE



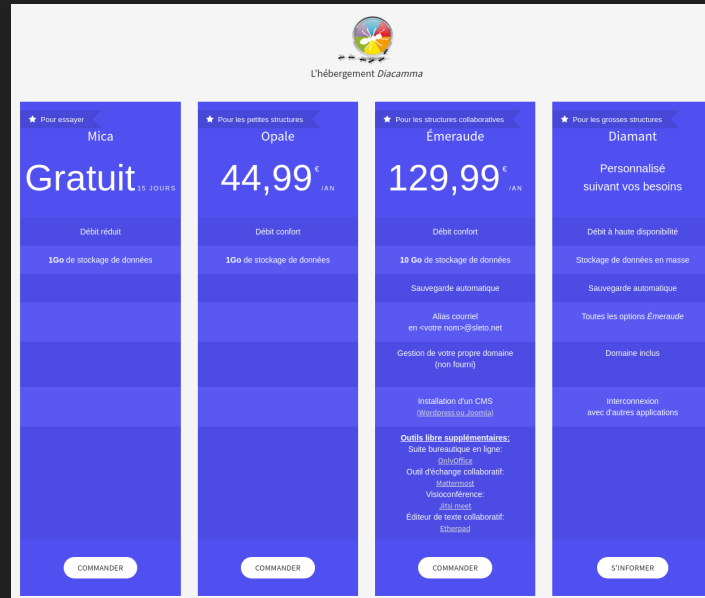
The screenshot displays the 'L'hébergement Diacamma' website with a header logo and four pricing cards. Each card lists features like storage, bandwidth, and backup services. The 'Émeraude' plan includes additional tools like G Suite and Joomla!.

Plan	Target Audience	Price	Key Features	Action
Mica	★ Pour essayer	Gratuit 15 JOURS	Débit réduit 10 Go de stockage de données	COMMANDER
Opale	★ Pour les petites structures	44,99 € / AN	Débit confort 10 Go de stockage de données	COMMANDER
Émeraude	★ Pour les structures collaboratives	129,99 € / AN	Débit confort 10 Go de stockage de données Sauvegarde automatique Alias courriel en -votre.nom-@sleto.net Gestion de votre propre domaine (non fourni) Installation d'un CMS (WordPress ou Joomla!)	COMMANDER
Diamant	★ Pour les grosses structures	Personnalisé suivant vos besoins	Débit à haute disponibilité Stockage de données en masse Sauvegarde automatique Toutes les options Émeraude Domaine inclus Interconnexions avec d'autres applications	S'INFORMER

Source : <https://www.sleto.net>



# EXEMPLE



Ciblage intéressant : Pour essayer, petites structures, structures collaboratives, grosses structures

Source : <https://www.sleto.net>

# EXEMPLE

## L'accompagnement

Avec un logiciel comme *Diacamma* ou *NextCloud*, il n'est pas possible de tout maîtriser tout de suite.  
Pour cela, *Sleto* vous propose des solutions d'accompagnement adaptées à vos besoins.

A votre service sur différents aspects des logiciels.



### Aide à la configuration

Pour utiliser au mieux toutes leurs capacités dès vos débuts.



### Reprise de données

Pour intégrer vos anciennes données issues d'un autre outil.



### Formation des utilisateurs

Pour que vos différents utilisateurs soient performants dans leur utilisation.



### Aides ponctuelles

Pour avoir de l'aide sur des actions spécifiques comme le changement d'année.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter [la Foire Aux Question \(FAQ\)](#) de *Sleto* (rubrique *Accompagnement*).

## Un accompagnement personnalisé.

Vos structures sont uniques, vous n'avez pas les mêmes besoins d'accompagnement.  
Exprimez vos difficultés afin d'établir ensemble une démarche de soutiens qui vous correspond.

DEMANDER


Source : <https://www.sleto.net>

# EXEMPLE

## L'accompagnement


Avec un logiciel comme *Diacamma* ou *NextCloud*, il n'est pas possible de tout maîtriser tout de suite.  
Pour cela, *Sleto* vous propose des solutions d'accompagnement adaptées à vos besoins.

A votre service sur différents aspects des logiciels.




### Aide à la configuration

Pour utiliser au mieux toutes leurs capacités dès vos débuts.




### Reprise de données

Pour intégrer vos anciennes données issues d'un autre outil.



### Formation des utilisateurs

Pour que vos différents utilisateurs soient performants dans leur utilisation.



### Aides ponctuelles

Pour avoir de l'aide sur des actions spécifiques comme le changement d'année.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter [la Foire Aux Question \(FAQ\)](#) de *Sleto* (rubrique *Accompagnement*).

### Un accompagnement personnalisé.

Vos structures sont uniques, vous n'avez pas les mêmes besoins d'accompagnement.  
Exprimez vos difficultés afin d'établir ensemble une démarche de soutiens qui vous correspond.

DEMANDER

Conseil : intégrer un accompagnement minimal dans l'offre de base, donner des exemples de prix

Source : <https://www.sleto.net>

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

**Framasoft : une histoire inspirante**

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

## Framasoft : une histoire inspirante

- *Framasoft.net* : un annuaire de logiciels gratuits puis libres

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

## Framasoft : une histoire inspirante

- *Framasoft.net* : un annuaire de logiciels gratuits puis libres
- *Dégooglisons Internet* : hébergement de services

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

## Framasoft : une histoire inspirante

- *Framasoft.net* : un annuaire de logiciels gratuits puis libres
- *Dégooglisons Internet* : hébergement de services
- *CHATONS* : essaimage, animation d'un collectif

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

## Framasoft : une histoire inspirante

- *Framasoft.net* : un annuaire de logiciels gratuits puis libres
- *Dégooglisons Internet* : hébergement de services
- *CHATONS* : essaimage, animation d'un collectif
- *Emancip'Asso* : une formation visant à développer une offre de services pour accompagner les associations dans leur transition numérique éthique



# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

- Logiciel

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

- Logiciel
- Service

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

- Logiciel
- Service
- Offre intégrée de services

# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

- Logiciel
- Service
- Offre intégrée de services
- Offre de services avec support

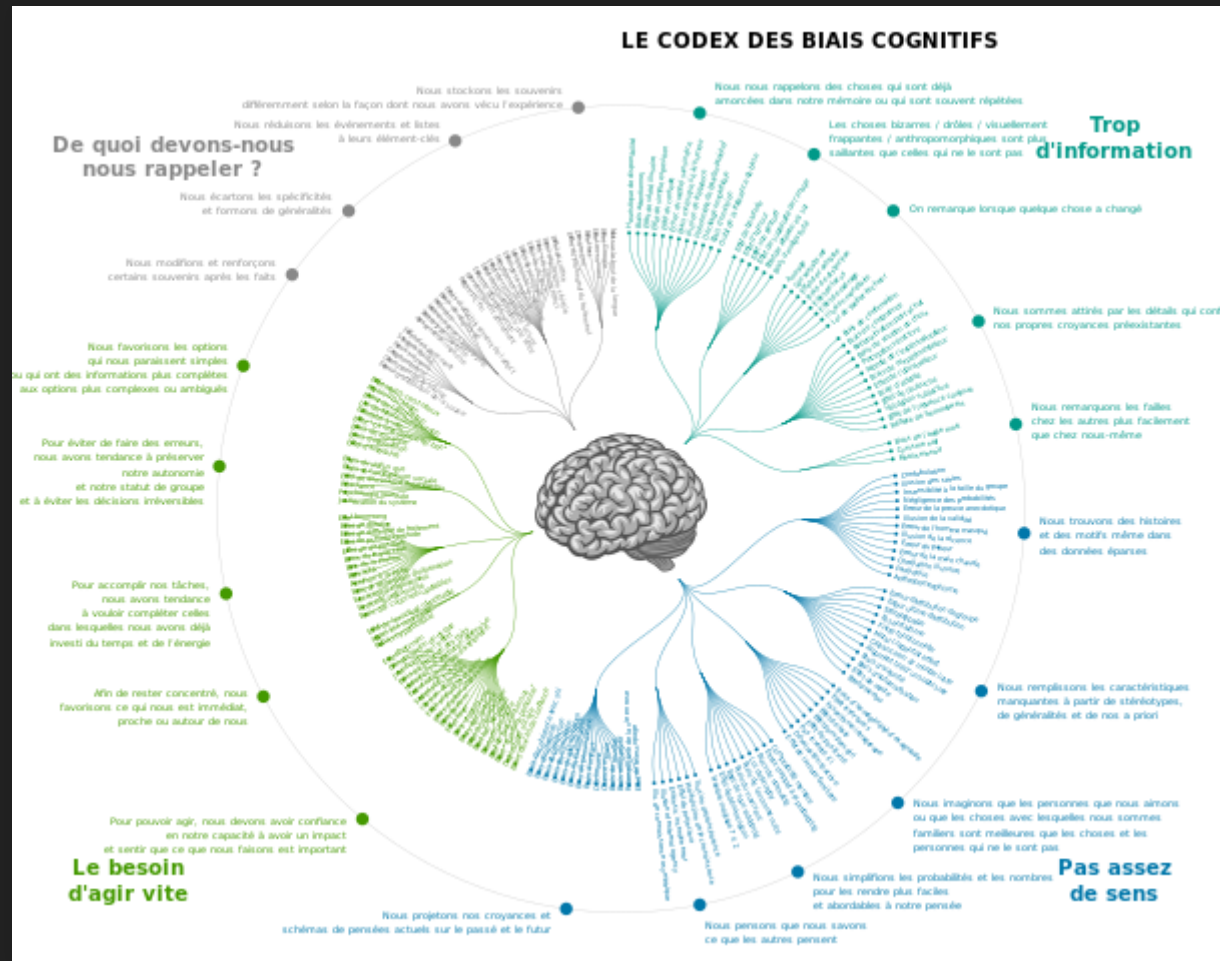
# DESIGN D'UNE OFFRE DE SERVICES

Prenons un peu d'altitude

- Logiciel
- Service
- Offre intégrée de services
- Offre de services avec support
- Offre de services avec accompagnement avant - pendant - après

# RESSOURCES

## LE CODEX DES BIAIS COGNITIFS

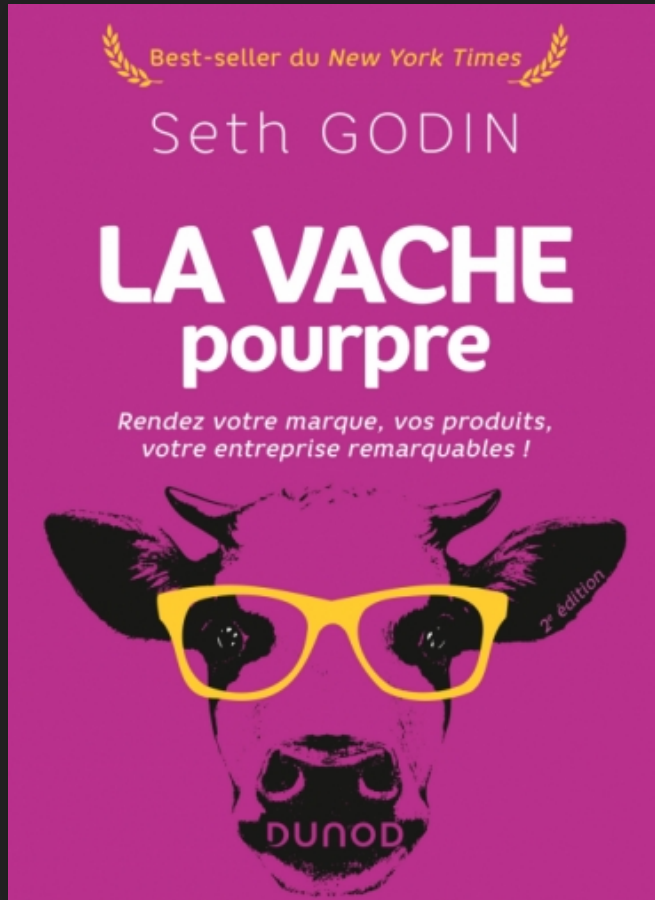


Source : **Le codex des Biais Cognitifs**, Jm3, licence  
Creative Commons BY-SA



# RESSOURCES

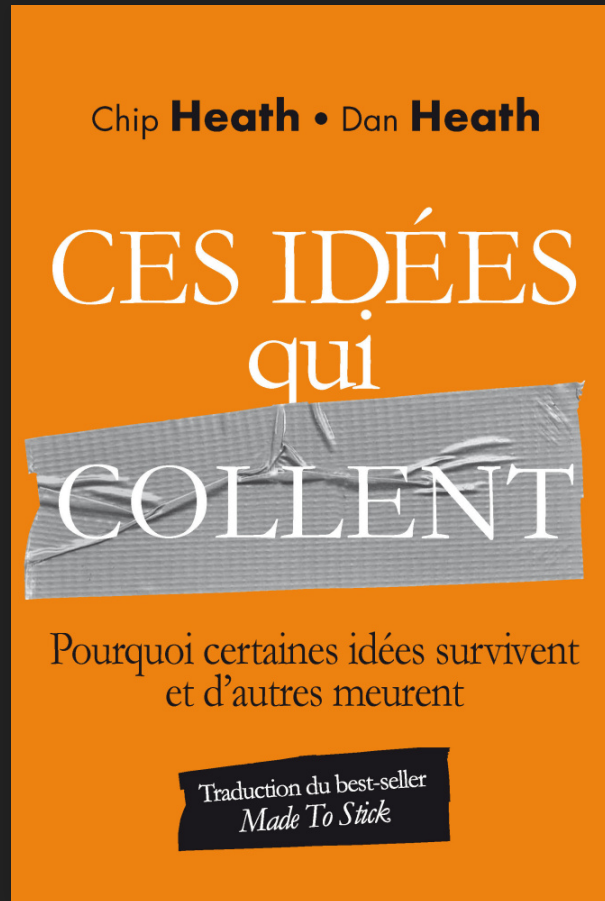
## LA VACHE POURPRE



- « *Rendez votre marque, vos produits, votre entreprise remarquables !* »
- Auteur : Godin Seth
- Éditeur : Dunod

# RESSOURCES

## CES IDÉES QUI COLLENT



- « *Pourquoi certaines idées survivent et d'autres meurent* »
- Auteur : Chip Heath, Dan Heath
- Éditeur : Pearson

# UNE QUESTION DE CHOIX

- *Est-ce que trop de choix tue le choix ? »*, Fabrice Lec : **Interview, Vidéo**
- **The paradox of choice**, Barry Schwartz (en anglais sous titré en français)

Cette présentation a été réalisée  
à partir du logiciel libre **Reveal.js**

Elle est partagée sous licence  
**Creative Commons BY-SA** 4.0 International  
(Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions)



Jean-Christophe Becquet - **APITUX**