



**Interreg**



UNION EUROPÉENNE  
UNIONE EUROPEA



**WAVES**

**MARITTIMO-IT FR-MARITIME**

Fonds européen de développement régional  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

# **Projet WAVES**

## ***Working on Added Value of Expert Services***

### **Catalogue des services (Livrable T1.2.1)**

### **Annexe A**

## Table des matières

1. Introduction .....	2
2. Responsabilité des bénéficiaires .....	3
4. Description des catégories de services offerts .....	4
A. Bloc thématique : Services techniques .....	4
Services de conseil en matière de mécanique navale et de modernisation des bateaux .....	4
Services de certification des navires et des bateaux en général .....	4
B. Bloc thématique : études et analyses .....	5
Service d'accompagnement pour la définition d'un plan stratégique de marketing .....	5
Étude des incidences environnementales et énergétiques .....	5
Services de conseil en budgétisation visant à réaliser des estimations de coûts/rendements pour les investissements, y compris les investissements structurels. ....	6
C. Bloc thématique : Communication et Marketing .....	6
Services de communication .....	6
Service visant à améliorer les stratégies de vente à l'étranger et la commercialisation des produits .....	7
D. Bloc thématique : Transfert des compétences .....	8
Transfert de compétences concernant la législation et les règlements du secteur de référence (y compris ittourisme et pescatourisme) .....	8
Transfert de compétences pour la communication et le marketing .....	9
Transfert de compétences concernant des aspects spécifiques des processus de production de l'entreprise .....	9
E. Bloc thématique : Regroupements d'entreprises et labels .....	9
Acquisition de brevets .....	9
Acquisition de labels et de certifications .....	10
Contrats et conseils pour la création de réseaux d'entreprises .....	10
F. Bloc thématique : Collecte de fonds .....	10
Conseils sur les activités de collecte de fonds et participation aux appels de financement publics et privés .....	10
G. Bloc transversal aux services mentionnés ci-dessus .....	11
Service de <i>Temporary Management</i> .....	11
Service de <i>Temporary Middle Management</i> (Responsable marketing, Responsable export, Responsable production/processus, Responsable communication) .....	11

## 1. Introduction

Le projet WAVES (Working on Added Value of Expert Services) vise à augmenter la compétitivité des entreprises et leur rentabilité globale, grâce notamment au développement de processus de diversification et d'internationalisation des activités productives situées dans la zone de coopération du Programme Interreg Italie-France Maritime.

Le projet est déployé par un partenariat composé de : GALPA Sardegna Orientale (chef de file), GALPA Nord Sardegna, GALPA Sardegna Sud Occidentale, Azienda Speciale Riviere di Liguria et Association pour la Pêche et les Activités Maritimes (APAM) – GALPA Estérel Côte d'Azur.

L'objectif du projet est de permettre aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME) de la zone de coopération du PO Interreg Maritime ITA-FRA 2014/2020, actives dans les secteurs liés à l'économie bleue - avec une attention particulière à la pêche, l'aquaculture, le nautisme et le tourisme durable - de bénéficier de services et de conseils pour le développement de nouveaux produits, processus ou services ou pour accroître l'innovation de produits ou de services déjà disponibles sur le marché.

Ce catalogue de services, annexé à l'Avis de sélection des entreprises, propose donc des services innovants pour soutenir le développement et améliorer la compétitivité des entreprises situées dans la zone de coopération. Il a été conçu à partir des résultats d'un processus participatif et analytique, réalisé au moyen d'entretiens et de questionnaires, qui a impliqué les parties prenantes (associations professionnelles, chambres de commerce, professionnels, associations et consortiums) et environ 40 entreprises des territoires.

Les entreprises pourront solliciter ces services en rédigeant un Plan d'innovation (Annexe B de l'Avis) spécifiant les services de conseil spécialisés requis et détaillant le contenu et les objectifs. Comme spécifié à l'article 1 de l'Avis de sélection des entreprises, dont ce document est une annexe, les projets considérés comme éligibles seront financés par une subvention d'un montant minimum de **3.000,00 euros (trois mille euros) et maximum de 9.250,00 euros (neuf mille deux cent cinquante euros)** incluant la part FEDER et CN.

Le présent Catalogue des services définit les catégories et fournit une brève description des services éligibles. Afin de faciliter leur utilisation, il indique une série d'activités illustratives, mais non exhaustives, qui peuvent être réalisées dans le cadre du service sélectionné. Le catalogue peut être révisé et mis à jour pendant toute la durée de l'Avis public de sélection des entreprises, afin de permettre l'inclusion de catégories spécifiques de services et de conseils, en cohérence avec le contexte de référence, les objectifs de l'Avis et les actions envisagées par le projet WAVES.

Pour toutes les questions non couvertes par le présent document, veuillez vous reporter à l'Avis de sélection des entreprises.

Le présent Catalogue des services pourra être mis à jour par le partenariat du projet WAVES.

Toute mise à jour sera communiquée sur le site web <http://interreg-maritime.eu/it/web/waves/progetto> (Rubrique Nouvelles) et sur les sites web institutionnels de chaque partenaire du projet.

## **2. Responsabilité des bénéficiaires**

Les bénéficiaires sont libres d'identifier les prestataires des services effectifs, s'assurant que le prestataire est en mesure de démontrer son expérience dans l'activité fournie, en auto-certifiant les noms des clients acquis, après avoir obtenu leur autorisation au traitement des données personnelles, ainsi que la description de l'activité réalisée pour eux, qui doit être du même type et/ou similaire à celle demandée par le bénéficiaire.

Les prestataires de services sont choisis par l'entreprise parmi ceux qui sont disponibles sur le marché et le prestataire retenu doit réaliser les services en utilisant sa propre structure organisationnelle.

Il est interdit au bénéficiaire et aux prestataires de services d'avoir des participations réciproques dans leurs sociétés. En outre, les conseils spécialisés fournis par les administrateurs, les associés et les employés du bénéficiaire de la subvention, ainsi que par tout partenaire, qu'il soit national ou étranger, ne sont pas reconnus aux fins de la détermination de la subvention.

En cas de remplacement du prestataire de services, le nouveau prestataire doit avoir les mêmes qualifications professionnelles et compétences que le prestataire remplacé. Dans tous les cas, les services demandés ne doivent pas être de nature continue ou périodique, ni avoir trait aux dépenses normales de fonctionnement de l'entreprise. Les partenaires du projet WAVES, dans le cadre de l'action prévue par l'Avis public, déclinent toute obligation de nature économique ou autre envers le prestataire remplacé.

Les prestations de services relatives aux activités promotionnelles de l'entreprise ne peuvent concerner que la phase de conseil portant sur l'étude et la conception de l'activité ; en aucun cas ne seront admis les coûts relatifs à la fabrication physique des matériels promotionnels conçus ou à l'achat d'espaces, de supports ou de diffusions publicitaires programmés.

Si la procédure d'évaluation révèle un recoupement dans les contenus d'un ou de plusieurs services demandés par la même entreprise ou si le service n'est pas justifié en fonction de l'autodiagnostic de l'entreprise, le coût éligible du service individuel sera ajusté ou le service sera supprimé.

L'article 3 de l'Avis de sélection des entreprises fixe les montants maximums pour les services fournis par des consultants indépendants et pour les services fournis par des entreprises.

Les services effectifs disponibles sont identifiés dans le présent Catalogue des services, consultable dans sa version la plus récente à l'adresse web des partenaires du projet et à l'adresse <http://interreg-maritime.eu/it/web/waves/progetto> dans la rubrique Nouvelles.

Les services pourront être fournis (conformément à l'article 6 de l'Avis de sélection des entreprises) par des entreprises ou des consultants individuels sélectionnés directement par l'entreprise bénéficiaire, à condition qu'ils répondent aux caractéristiques spécifiées dans le Catalogue (sous peine d'inéligibilité de la dépense). En outre, les entreprises qui ne sont pas assujetties à la réglementation des marchés publics devront veiller au

respect des principes fondateurs de la réglementation en question (égalité de traitement, non-discrimination, transparence et proportionnalité) afin de garantir la bonne utilisation des fonds publics.

#### **4. Description des catégories de services offerts**

##### **A. Bloc thématique : Services techniques**

###### **Services de conseil en matière de mécanique navale et de modernisation des bateaux**

Les services de conseil technique liés à la mécanique navale, également orientés vers la conception détaillée de nouveaux produits et de nouveaux processus de production.

###### **Contenu**

Les services de conseil technique liés à la mécanique navale visant à améliorer les bateaux afin de les rendre plus durables.

À titre d'exemple, le contenu peut concerner :

- Design extérieur et style
- Calculs hydrodynamiques
- Calculs structurels
- Essais sur modèles
- Étude et tests de stabilité sur Yachts et Navires
- Projet de classification selon les principales sociétés de classification navale (RINA, Lloyd's Register, Bureau Veritas, American Bureau, DetNorske Veritas).
- Conception des équipements de bord et conception des installations et des systèmes embarqués
- Conception de la construction et élaboration des documents pour les chantiers et la fabrication
- Dossiers de sécurité (délivrance, renouvellement, validation)
- Admissibilité à l'affrètement (délivrance, renouvellement, validation)
- Assistance au marquage CE des navires - conformément à la directive européenne 94/25/CE modifiée par la directive européenne 2003/44/CE et/ou marquage CE des composants (réservoirs, écoutilles, gouvernails...).
- Extension des limites de navigation pour les bateaux.
- Évaluation après construction - à la suite de modifications structurelles, Évaluation après construction - augmentation du nombre de personnes transportables.
- Remplacement du moteur
- Certification CE pour les bateaux d'importation
- Émissions sonores et/ou émissions gazeuses

###### **Services de certification des navires et des bateaux en général**

Le service couvre la classification des bateaux selon les principales sociétés de classification navale (RINA, Lloyd's Register, Bureau Veritas, American Bureau, Det Norske Veritas, etc.)

## Contenu

Les services de certification des navires couvrent la délivrance de certifications obligatoires et/ou volontaires pour la classification des bateaux.

À titre d'exemple, le contenu peut concerner :

- Délivrance de certificats de classification par les principales sociétés de classification navale (RINA, Lloyd's Register, Bureau Veritas, American Bureau, Det Norske Veritas, etc.) ;
- Classification des bateaux après modification pour un changement d'utilisation ;
- Certifications obligatoires et/ou volontaires à la suite de travaux et/ou de modifications sur les bateaux.

## B. Bloc thématique : études et analyses

### Service d'accompagnement pour la définition d'un plan stratégique de marketing

Le plan stratégique analyse et définit le marché cible, vérifie le positionnement d'un produit et/ou service et définit la stratégie marketing de l'entreprise.

#### Contenu

À titre d'exemple, le plan peut comprendre les actions suivantes :

- Analyse quantitative du marché potentiel : taille de l'offre et de la demande potentielle en quantité et en valeur, parts de marché, niveaux des prix à la consommation dans les différents circuits commerciaux, marges d'intermédiation pour les différents circuits commerciaux, coûts de distribution.
- Analyse qualitative : processus d'achat, canaux de distribution utilisés pour commercialiser le produit ; systèmes de support technique après-vente du produit si nécessaire ; réglementations relatives au produit (restrictions à l'importation, permis ou autorisations à obtenir, normes relatives au produit, par exemple en matière d'étiquetage, d'emballage, etc.) ; importateurs ou entreprises à contacter pour une collaboration à l'importation.
- Choix de la cible, du canal de distribution et définition des objectifs commerciaux
- Analyse du positionnement de l'entreprise sur le marché. Conception et élaboration de stratégies de positionnement et de marketing (stratégie produit, marketing mix, listes de prix, etc.). Formulation de suggestions pour la conception et la mise en œuvre de stratégies de marketing.
- Plan de communication en ligne et hors ligne : analyse du contexte et de la mission de l'entreprise, modèles de business en ligne, outils web utilisés et à développer (site web, réseaux sociaux, forums, blogs, etc.).
- Analyse de la faisabilité économique et financière. Indication des besoins financiers et de leur couverture.

### Étude des incidences environnementales et énergétiques

Un soutien spécialisé pour évaluer les incidences environnementales et/ou énergétiques des produits et des services, et identifier des propositions pour améliorer la stratégie de l'entreprise en termes de durabilité.

## Contenu

À titre d'exemple, l'étude peut comprendre les actions suivantes :

- Examen de la situation énergétique et/ou environnementale de l'entreprise ;
- Diagnostics énergétiques ;
- Analyse de la consommation d'énergie des processus de production ;
- Analyse de l'incidence environnementale de l'entreprise ;
- Définition d'un plan de réduction des incidences environnementales et/ou énergétiques ;
- Formation et sensibilisation du personnel pour la réduction de l'incidence énergétique et/ou environnementale ;
- Préparation de manuels et de procédures d'exploitation.

## **Services de conseil en budgétisation visant à réaliser des estimations de coûts/rendements pour les investissements, y compris les investissements structurels.**

Services techniques de conseil en budgétisation visant à réaliser des estimations de coûts et de rendements pour les investissements, y compris les investissements structurels, également orientés vers la mise en œuvre de projets détaillés pour de nouveaux produits et processus de production.

## Contenu

Les services techniques de conseil en budgétisation visant à réaliser des estimations de coûts et de rendements pour les investissements, y compris les investissements structurels, également orientés vers la mise en œuvre de projets détaillés pour de nouveaux produits et processus de production peuvent consister en la définition et rédaction de spécifications techniques de calcul, production et gestion de la documentation financière, essais, calcul technique et simulation. Ils remettent à l'entreprise commanditaire les rapports et les copies des dossiers financiers réalisés.

À titre d'exemple, le contenu peut concerner :

- Définition des caractéristiques économiques
- Matrices de calcul
- Simulation et projection des coûts et des revenus.
- Simulation des recettes à long terme
- Préparation de business plans et/ou de plans d'investissement

## **C. Bloc thématique : Communication et Marketing**

### **Services de communication**

Le service fournit la conception, le design et la gestion des activités de communication pour un produit et/ou service, destinés aux clients finaux à l'occasion du lancement d'un nouveau produit et/ou de l'entrée et/ou de l'expansion sur de nouveaux marchés hors région.

## Contenu

À titre d'exemple, le service peut comprendre :

- Définition des objectifs de communication pour la promotion du produit.
- Choix du type d'événement à organiser et du lieu.
- Conception de l'aménagement pour la promotion du produit.
- Conception d'outils promotionnels (par exemple, cartes de concours, affiches et catalogues spécifiques, etc.)
- Sélection de promoteurs, de speakers, d'hôtes, etc.
- Planification du calendrier et des coûts de la campagne de promotion
- Définition de campagnes de communication sur les canaux traditionnels et/ou numériques (y compris les réseaux sociaux)
- Services professionnels de traduction
- Étude et conception d'un catalogue promotionnel
- Conception et création du site web
- Étude et conception de l'identité visuelle de l'entreprise
- Étude et conception de tutoriels de démonstration HD/ Animation interactive 3D/ Vidéos promotionnelles HD/ etc.
- Étude et conception de la signalisation externe et/ou interne
- Identification des œuvres - légendes accompagnant les œuvres et contenant des informations essentielles en anglais et en français
- Étude et conception de panneaux, de fiches d'information mobiles, de légendes pour les œuvres et les objets.
- Choix des salons ou du lieu d'exposition
- Réservation d'espaces d'exposition et de services liés aux foires et salons et lieux d'exposition
- Promotion de la participation à la foire ou à l'exposition auprès des clients, y compris les clients potentiels.
- Préparation du stand, aménagement de l'exposition, préparation des matériaux à utiliser et organisation des expéditions.

### **Service visant à améliorer les stratégies de vente à l'étranger et la commercialisation des produits**

Le service comprend l'analyse et la définition du marché cible et définit la stratégie de vente de l'entreprise à travers une série d'actions (intégrées et/ou individuelles).

#### **Contenu**

À titre d'exemple, le service peut comprendre les actions suivantes :

- Analyse quantitative du marché potentiel : taille de l'offre et de la demande potentielle en quantité et en valeur, parts de marché, niveaux des prix à la consommation dans les différents circuits commerciaux, marges d'intermédiation pour les différents circuits commerciaux, coûts de distribution.



- Analyse qualitative : processus d'achat, canaux de distribution utilisés pour commercialiser le produit ; systèmes d'assistance technique après-vente pour le produit, si nécessaire ; réglementations concernant le produit (restrictions éventuelles à l'importation, permis ou autorisations à obtenir, normes concernant l'étiquetage, l'emballage, etc.) ; importateurs ou sociétés à contacter pour collaborer à l'importation.
- Choix de la cible, du canal de distribution et définition des objectifs commerciaux
- Analyse du positionnement de l'entreprise sur le marché. Conception et élaboration de stratégies de positionnement et de marketing (stratégie produit, marketing mix, listes de prix, etc.). Formulation de suggestions pour la conception et la mise en œuvre de stratégies de marketing.
- Identification d'une liste de partenaires potentiels
- Préparation et envoi de matériel d'information et de promotion (collecte et vérification de l'intérêt des noms sélectionnés)
- Suivi des acheteurs, vérification de la satisfaction et organisation de rencontres.
- Aide à la définition d'accords de collaboration commerciale, à l'identification des réglementations pour l'adaptation de la production aux marchés cibles, etc.
- Organisation et réalisation de missions, de présentations de produits, d'ateliers et d'expositions temporaires à l'étranger
- Définition d'un système logistique pour réduire et optimiser les coûts
- Accompagnement pour entrer dans de nouveaux circuits de vente

#### **D. Bloc thématique : Transfert des compétences**

##### **Transfert de compétences concernant la législation et les règlements du secteur de référence (y compris ittitourisme et pescatourisme)**

Le service de transfert de compétences concernant la législation et les règlements du secteur de référence (y compris ittitourisme et pescatourisme) concerne le soutien et l'accompagnement à l'acquisition de connaissances et de compétences plus approfondies de nature technique et réglementaire, qui peut se faire de différentes manières : cours en face à face, formation en milieu de travail, séminaires spécifiques, exercices pratiques, etc.

##### **Contenu**

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Application des dispositions contenues dans les règlements communautaires, nationaux et régionaux
- Aspects et applications des dispositions contenues dans les règlements pour le développement et la reconnaissance du pescatourisme et ittitourisme.

## **Transfert de compétences pour la communication et le marketing**

Soutien et accompagnement à l'acquisition de connaissances plus approfondies en matière de communication et de marketing et développement des connaissances et des compétences de nature technique et réglementaire. L'activité peut être organisée de différentes manières : cours en face à face, formation en milieu de travail, séminaires spécifiques, exercices pratiques, etc.

### **Contenu**

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Gestion de la communication
- Gestion de la communication avec les clients
- Gestion des sites web et des canaux sociaux

## **Transfert de compétences concernant des aspects spécifiques des processus de production de l'entreprise**

Soutien et accompagnement à l'acquisition de connaissances plus approfondies en matière de gestion d'un processus de production spécifique et pertinent aux secteurs indiqués dans le présent Catalogue et dans l'Avis de sélection des entreprises. L'activité peut être organisée de différentes manières : cours en face à face, formation en milieu de travail, séminaires spécifiques, exercices pratiques, etc.

### **Contenu**

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Accompagnement dans la gestion et l'optimisation d'un processus de production pour une entreprise de la pêche et de l'aquaculture ;
- Accompagnement dans la gestion et l'optimisation d'un processus de production d'une entreprise du secteur du tourisme, du tourisme durable et de l'économie bleue en général ;
- Accompagnement dans la gestion et l'optimisation d'un processus de production d'une entreprise du secteur de l'hôtellerie et des services connexes, services culturels.

## **E. Bloc thématique : Regroupements d'entreprises et labels**

### **Acquisition de brevets**

Le service concerne l'assistance technique et le conseil pour l'acquisition de brevets.

#### **Contenu**

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Recherche de l'existence de brevets similaires à votre produit
- Assistance à la préparation de l'étude pour la demande de brevet
- Analyse et étude des bases de données internationales de brevets
- Accompagnement tout au long du processus d'acquisition d'un brevet

## **Acquisition de labels et de certifications**

Obtention de labels et de certifications liés à des normes répandues dans les secteurs de référence.

### **Contenu**

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Examen de la situation technique et organisationnelle de l'entreprise
- Cartographie des processus de l'entreprise : analyse du processus de production et identification de tous les processus opérationnels et de gestion à contrôler, par l'identification des intrants, des extrants, des ressources, des responsabilités et des méthodes de mesure des différents processus.
- Préparation de manuels et de procédures utiles et cohérentes avec le schéma de certification
- Formation et sensibilisation du personnel et de la direction de l'organisation
- Préparation des instructions opérationnelles
- Assistance et vérification de l'application du Système de gestion de la qualité
- Assistance pendant les démarches de demande de certification et/ou de label et les inspections connexes

## **Contrats et conseils pour la création de réseaux d'entreprises**

Les services techniques de conseil pour la création de réseaux d'entreprises sont orientés vers l'acquisition de connaissances et de compétences plus approfondies de nature technique et réglementaire.

### **Contenu**

Les services de conseil technique pour la création de réseaux d'entreprises sont orientés vers l'acquisition de connaissances et de compétences techniques en matière de regroupements.

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Conseils sur la législation européenne en matière de réseaux
- Conseils sur la législation nationale en matière de réseaux
- Conseil sur les réglementations régionales en matière de réseaux
- Conseils sur le processus et accompagnement à la création de réseaux d'entreprises

## **F. Bloc thématique : Collecte de fonds**

### **Conseils sur les activités de collecte de fonds et participation aux appels de financement publics et privés**

Les services techniques de conseil sur les activités de collecte de fonds et participation aux appels de financement publics et privés visent à accroître les possibilités des entreprises d'accéder au financement.

### **Contenu**

Les services techniques de conseil sur les activités de collecte de fonds et participation aux appels de financement publics et privés sont orientés vers l'acquisition de connaissances et de compétences techniques.

À titre d'exemple, le contenu peut comprendre :

- Conseils sur les opportunités offertes par l'UE
- Conseils sur les opportunités nationales
- Conseils sur les opportunités régionales

## **G. Bloc transversal aux services mentionnés ci-dessus**

*Cette section comprend les services transversaux qui peuvent être choisis pour chaque bloc thématique identifié ci-dessus.*

### **Service de *Temporary Management***

L'objectif du service est de surmonter les problèmes et les enjeux de gestion grâce à l'intervention temporaire d'un manager ayant acquis une expérience avérée et significative dans l'exploitation et la gestion d'entreprises. Le Temporary Manager est un expert qui assume le rôle de manager avec tous les pouvoirs et mandats nécessaires pour gérer l'entreprise de manière autonome ; en ce sens, le service ne doit pas être compris comme un conseil en gestion. La relation doit résulter d'une lettre de mission ou d'un contrat signé entre l'entreprise et le professionnel.

#### **Contenu**

La tâche du Temporary Manager (T.M.) est de gérer l'entreprise dans sa complexité (administration, production, commercialisation, organisation et gestion du personnel) pendant la durée de sa mission.

Le T.M. doit assurer le développement des compétences managériales internes, également dans la gestion de situations spécifiques de l'entreprise.

Le plan de travail du service décrivant les objectifs, les activités prévues et le calendrier doit figurer dans le contrat entre l'entreprise et le professionnel.

### **Service de *Temporary Middle Management* (Responsable marketing, Responsable export, Responsable production/processus, Responsable communication)**

La mission du Temporary Middle Manager (T.M.M.) consiste à gérer, en appui constant de la direction de l'entreprise, des secteurs spécifiques et activités connexes pendant toute la durée de sa mission.

Le Temporary Middle Manager est un professionnel possédant les qualités requises, dont la relation avec l'entreprise doit résulter d'une lettre de mission ou d'un contrat, signé par les parties concernées.

#### **Contenu**

L'intervention temporaire fait appel à un professionnel ayant au moins trois ans d'expérience dans la fonction de responsable du secteur qu'il va gérer.

Le manager doit assurer le développement des compétences internes pour la gestion future du secteur concerné. Le plan de travail du service décrivant les objectifs, les activités prévues et le calendrier doit figurer dans le contrat entre l'entreprise et le professionnel.

Vous trouverez ci-dessous les profils éligibles pour le service de Temporary Middle Management :

### **a) Responsable marketing (Responsable marketing e Responsable export)**

À titre d'exemple, ce manager se chargera de :

- Développer la stratégie de marketing, définir les objectifs de marché et les plans d'action
- Développer l'analyse du marché et des concurrents
- Assurer la mise en œuvre de la stratégie et des actions opérationnelles, en contrôlant les résultats.
- Gérer les clients existants et en acquérir de nouveaux
- Organiser et gérer le réseau de vente
- Mettre en œuvre des instruments de suivi et d'évaluation de l'expérience client
- Identifier des partenaires potentiels pour des opérations d'investissement ou pour la signature d'accords de collaboration industrielle

### **b) Responsable production/processus**

À titre d'exemple, ce manager se chargera de :

- Définir et assurer les plans de production, avec une attention particulière à la réalisation des objectifs de productivité, de qualité (dans le respect des certifications du produit) et de gestion des ressources matérielles.
- Élaborer des propositions pour l'amélioration des processus de production
- Organiser et gérer le personnel du secteur de la production
- Gestion des fournisseurs

### **c) Responsable communication**

Ce manager se chargera de concevoir, définir et planifier la stratégie de communication de l'entreprise sur les médias traditionnels et le web social.

À titre d'exemple, le responsable communication s'occupera des activités suivantes :

- Analyse des catégories de destinataires des messages
- Étude des messages à transmettre au public
- Identification et planification des moyens de communication à utiliser
- Définition du budget pour la mise en œuvre des initiatives envisagées
- Conception et planification de la présence en ligne et définition de la stratégie des médias sociaux ✓  
Planification et suivi des campagnes de marketing web
- Préparation des contenus du site web et des canaux sociaux (newsletters, blogs, microblogging sur Twitter, Facebook, etc.)

- Création de bases de données marketing et gestion de campagnes de marketing par courriel
- Conception et mise en œuvre d'un plan de marketing web
- Surveillance constante du flux d'informations en ligne
- Gestion de la réputation
- Création et gestion de la communauté