



FORMATION

Stratégie de communication web

**VOTRE CONTACT**

Emilie Tranchant

Responsable pédagogique & administratifemilie@laboiteamots.fr

06 63 45 02 08

www.laboiteamots.fr**LES + DE CET ATELIER**

Cette formation a été conçue et est animée par Emilie BASTARD, fondatrice de la société IDÉE-NET et formatrice depuis 2018.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Moyens pédagogiques :

- Alternance entre théorie et exemples concrets
- Méthode active (atelier sur le référentiel)
- Échanges avec les participants à partir de cas concrets liés à leur expérience
- Support de cours disponible en ligne après la séance

Durée : 21 heures

Lieu : présentiel- à définir lors de l'inscription.

Tarif : 1 260 euros TTC, 1 050 HT.

A qui s'adresse cet atelier ?

Créateurs ou chefs d'entreprise de TPE

Les prérequis :

Aucun

Admission : sur entretien**Modalités d'évaluation :**

Quiz et cas pratique.

Délais d'inscription : en continu, selon les disponibilités et les délais légaux.

L'OBJECTIF GLOBAL**APPRENDRE À ÉLABORER ET OPTIMISER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION WEB**

Cette formation a été conçue pour accompagner les commerçants et les artisans à accroître la visibilité et l'engagement en ligne. **Sa vocation est de les accompagner dans la l'amélioration de leur présence en ligne ainsi que de leur donner les clés pour communiquer efficacement en ligne.**

Les objectifs pédagogiques détaillés

- Comprendre les enjeux de la communication web
- Analyser et auditer la présence en ligne
- Définir des objectifs de communication pertinents
- Choisir et utiliser les bons canaux de communication
- Analyser et optimiser sa stratégie
- Gérer la réputation en ligne

Les compétences acquises

- Analyser la présence digitale et la concurrence.
- Fixer des objectifs SMART.
- Élaborer une stratégie de contenu.
- Utiliser efficacement les outils digitaux (SEO, SEA, réseaux sociaux)
- Mesurer et optimiser les performances.
- Gérer l'e-réputation

Les débouchés

Cet atelier permet aux artisans et commerçants de développer une stratégie de communication web efficace, leur permettant d'attirer plus de clients, d'accroître leur visibilité en ligne, et de se démarquer de la concurrence. Il n'existe pas de passerelle ou équivalence, ni de validation par blocs de compétence ou **d'acquisition de certification.**

Cette formation vous est proposée par Emilie Tranchant de La boîte à mots

Depuis 2011, La boîte à mots accompagne de grands groupes et organisations (CCI, ADEME, Think Tanks, groupes internationaux privés, etc.), comme des TPE/PME dans la mise en œuvre de leurs stratégies (opérationnelles, digitales, de communication, business, etc.). Elle est spécialisée dans le management de la transition écologique et l'intégration du facteur humain. Son approche systémique et marketing est un vrai plus dans l'analyse et la prospective.

Plus d'informations sur : www.laboiteamots.fr

Taux de satisfaction: A venir

Nombre de stagiaires formés : A venir

Taux de satisfaction relative à ce formateur : A venir

venir

(Enquête envoyée après les formations)

THÉMATIQUES ENVISAGEABLES POUR D'AUTRES FORMATIONS

- Animer un blog professionnel
- Optimiser le référencement naturel de son site internet
- Se démarquer sur Internet avec Google Business Profile



PROGRAMME DÉTAILLÉ

STRATÉGIE DE COMMUNICATION WEB

Onboarding / Accueil « café-croissants »

Durée : 30'

ICEBREAKER

Durée : 15'

Mot d'accueil du formateur et de l'équipe

Chacun se présente à tour de rôle, présente son entreprise, son niveau de maturité par rapport à la stratégie de communication web et ses attentes vis-à-vis de la formation.

Module 1

INTRODUCTION ET BASES DE LA COMMUNICATION WEB

Durant cette première journée, les participants découvriront l'importance d'une stratégie de communication web adaptée aux enjeux actuels. Ils apprendront à analyser leur présence en ligne en réalisant un audit digital complet, et comprendront comment étudier la concurrence pour mieux se positionner. L'après-midi sera consacré à la définition d'objectifs de communication pertinents, en utilisant la méthode SMART, et à l'identification des cibles via la création de personas, afin d'adapter les actions de communication aux besoins des clients potentiels.

Durée : 6h15

Objectifs pédagogiques de la séquence

- Comprendre l'importance d'une stratégie de communication web pour une entreprise.
- Savoir auditer sa présence en ligne et étudier la concurrence.
- Définir des objectifs de communication pertinents et adaptés à sa stratégie globale.
- Identifier et comprendre les cibles via la création de personas.

Thématiques abordées

- Introduction à la communication web : enjeux et tendances.
- Audit de la présence digitale (site web, réseaux sociaux, etc.). Analyse de la concurrence et benchmarking.
- Définition d'objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents, temporels).
- Création de personas pour mieux comprendre et cibler ses clients.

Modalités pédagogiques

Cours théorique / Exercices de mise en application

Évaluation / correction

Échange oral sur l'optimisation du compte Instagram professionnel.

Module 2

ÉLABORER UNE STRATÉGIE ET CHOISIR LES CANAUX ADAPTÉS

La deuxième journée s'articule autour de l'élaboration d'une stratégie de contenu. Les commerçants apprendront à définir une ligne éditoriale, à créer des contenus adaptés à leur cible (articles, vidéos, etc.), et à mettre en place un calendrier éditorial pour organiser leurs publications. Ensuite, ils découvriront comment choisir les bons canaux de communication en fonction de leur public, en maîtrisant les fondamentaux du référencement naturel (SEO) et des campagnes publicitaires payantes (SEA). Ils apprendront aussi à coordonner une stratégie multicanal pour maximiser l'impact de leurs actions.

Durée : 7 heures

Objectifs pédagogiques de la séquence

- Élaborer une stratégie de contenu cohérente avec sa cible et ses objectifs.
- Mettre en place un calendrier éditorial pour organiser les publications.
- Choisir les bons canaux de communication en fonction des objectifs et des cibles.
- Maîtriser les bases du référencement naturel (SEO) et des campagnes publicitaires payantes (SEA).
- Créer une stratégie de communication multicanal efficace.

Thématiques abordées

- Stratégie de contenu : ligne éditoriale, storytelling, types de contenus (articles, vidéos, infographies).
- Mise en place d'un calendrier éditorial pour une diffusion régulière des contenus.
- Choix des canaux de communication : réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.), SEO, et SEA (publicité payante).
- Gestion de campagnes Google Ads et Facebook Ads : optimisation des budgets et analyse des résultats.
- Communication multicanal et automatisation des processus (CRM, newsletters).

Modalités pédagogiques

Cours théorique / Exercices de mise en application

Évaluation / correction

Échange oral sur la création de la publication professionnelle



Module 3

ANALYSER, OPTIMISER ET GÉRER LA RÉPUTATION EN LIGNE

La dernière journée sera dédiée à l'analyse des performances des actions de communication à l'aide d'indicateurs clés (KPI) et d'outils comme Google Analytics. Les participants verront comment ajuster leur stratégie en fonction des résultats et réaliser des tests pour améliorer leur efficacité. Enfin, ils aborderont la gestion de la réputation en ligne, avec des techniques pour surveiller et améliorer l'e-réputation, gérer les avis clients, et réagir de manière adéquate aux critiques. Ils termineront par un tour d'horizon des nouvelles tendances et technologies pour anticiper les évolutions du web et adapter leur stratégie.

Durée : 7 heures

Objectifs pédagogiques de la séquence

- Apprendre à mesurer l'efficacité des actions de communication en ligne à travers des KPI.
- Utiliser des outils d'analyse pour suivre les performances et ajuster la stratégie en fonction des résultats.
- Maîtriser les techniques de gestion de l'e-réputation pour renforcer la crédibilité de l'entreprise.
- Savoir anticiper et intégrer les nouvelles tendances du digital pour maintenir une stratégie de communication à jour.

Thématiques abordées

- Mesure de l'efficacité des actions de communication à l'aide des KPI (taux de conversion, trafic, engagement).
- Utilisation des outils d'analyse comme Google Analytics et SEMrush.
- Ajustement de la stratégie via l'A/B testing et les retours de performance.
- Gestion de l'e-réputation : surveillance des avis, gestion des crises et interaction avec la communauté.
- Introduction aux nouvelles technologies (IA, marketing d'influence) et anticipation des tendances du web.
- Bilan de la formation et Q&A.

Modalités pédagogiques

Cours théorique / Exercices de mise en application

Évaluation / correction

Échange oral

CHARTRE QUALITÉ ET FONCTIONNEMENT DE NOTRE ORGANISME DE FORMATION

29 Août 2022

La société La Boîte à mots est en cours de titularisation du certificat Qualiopi pour une période allant du 30 juillet 2022 au 29 juillet 2025. N° de certificat : QUA22070014

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93830628483 du préfet de région Provence-Alpes-Côte-d'Azur (OF-Directe)

La Boîte à Mots s'engage à :

Expliquer **clairement les objectifs de la formation** et préciser le public visé à toutes les personnes faisant la demande directement ou indirectement (site internet, distribution ou envoi du guide de formation, prise de rendez-vous physique et téléphonique).

• Accompagner les apprenants dans leur formation afin qu'elle se réalise dans un **environnement positif**, permettant ainsi une **assimilation plus aisée des connaissances** et favorisant leur **employabilité**.

• Mettre à disposition tous les **moyens techniques** et humains nécessaires au bon déroulement de la formation tel que défini dans la convention de formation.

• Employer des formateurs experts dans le domaine concerné grâce à leur expérience professionnelle, leurs qualifications, leur formations continues (séminaires, Mooc, FOAD...) et/ou leurs publications et recherches (articles, livres...).

• Porter à la connaissance des demandeurs les dernières formations, CV et diverses **compétences des formateurs**.

• **Adapter annuellement la formation** en fonction des changements du marché et de ses acteurs, en fonction des remontées des apprenants (questionnaires après la formation et entretien téléphonique réalisé 6 mois après la formation).

• Tenir compte des **appréciations des apprenants** précédents (questionnaires) dans l'organisation de la formation, dans sa mise à jour et dans le contrôle des compétences pédagogiques du formateur...

Le protocole de formation et les outils développés par La Boîte à Mots permettent de garantir une qualité constante des prestations

Avant chaque formation, le formateur ou le responsable pédagogique s'entretient individuellement avec les apprenants ou le commanditaire de la formation pour adapter ses exercices et les études de cas aux besoins et aux objectifs professionnels.

Les formateurs sont habitués à travailler avec La Boîte à Mots, ils sont sélectionnés pour leur professionnalisme et leur expertise. Ils respectent la chartre qualité.

Les formateurs/experts La Boîte à Mots bénéficient d'un suivi

Avant la formation une réunion est organisée afin d'évaluer les compétences de chacun et d'effectuer un brief sur les objectifs pédagogiques de la formation, les cas à étudier, les profils des apprenants et leurs attentes.

Après la formation, un point est effectué pour avoir le retour du formateur, les questions des apprenants, les modifications préconisées par le formateur.

Un questionnaire est remis aux apprenants et/ou au commanditaire en fin de session. Ces réponses sont étudiées en équipe afin d'améliorer la formation et de l'adapter au besoin.

Un bilan de la session de formation est rédigé et communiqué au formateur.

Handicap

Pour les personnes en situation de handicap, merci de contacter votre responsable pédagogique pour faire un point de situation et envisager une adaptation de la formation.

NOS DIFFÉRENTES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mixte théorie et expérimentation

Notre approche est basée sur le partage d'expérience, la parole et l'expérimentation pour favoriser la compréhension et l'assimilation. Les cours théoriques durent en général environ 1 heure et différents types d'apprentissages se succèdent :

- de la théorie (type cours magistral) pour comprendre les notions clés
- de la prise de parole pour que chacun puisse exprimer son besoin
- des exercices d'entraînement et études de cas (selon les attentes des apprenants)

Le blended learning (le cas échéant)

Le blended learning permet à l'apprenant d'avancer en fonction de son besoin et de ses disponibilités. Les ressources mises à disposition sont nombreuses et actualisées.

L'apprentissage à distance permet également de répondre aux questions de l'apprenant (un tchat est disponible) et de programmer **les heures d'entretiens individuels avec le formateur**.

La plateforme est disponible **24/24 et 7/7**, depuis votre ordinateur mais aussi votre mobile avec l'**application Moodle**. De nombreuses exercices permettent de valider l'apprentissage ainsi qu'une étude de cas.

LE PARCOURS CLIENT CHEZ LA BOITE A MOTS

Lors de la phase d'achat

1- Après un échange (téléphonique, mail ou physique) pour connaître votre projet professionnel et pour vérifier l'adéquation de notre formation avec vos objectifs, nous planifions la session de formation ensemble.

2- Nous vous envoyons alors une convention de formation : étudiez-la attentivement afin de choisir le bon organisme.

3- Vous validez votre formation chez La Boîte à Mots

Notre formateur ou responsable pédagogique vous appelle pour un entretien individuel, pour vous connaître et réfléchir avec vous à des études de cas à aborder lors de la formation. Sauf cas exceptionnel, lié à des impératifs pédagogiques, vous serez suivi par un seul et même formateur référent tout au long de la formation.

La formation commence

Rendez-vous au jour, à l'heure et au lieu indiqués sur votre convocation (reçue par email).

Vous avez un ordinateur portable et vous voulez travailler dessus ? Prenez-le avec vous ! Vous n'avez pas d'ordinateurs ou vous préférez utiliser l'un des nôtres ? On vous en prête un le temps de la formation ! (formations présentielle exclusivement)

Le premier jour, le formateur vous proposera de vous présenter aux autres personnes présentes (formation présentielle et distancielles). (Hors webinaire et classe virtuelle).

La formation se termine

Évaluation : tout type de formation propose des évaluations de fin de programme. Elles varient selon le type de formation : individuelle, collective, E-learning, intra, etc. Les modalités d'évaluation sont indiquées sur le programme de formation;

Administratif : Vous pouvez ensuite récupérer votre attestation de présence (le cas échéant), de réussite (le cas échéant), ou votre certification (le cas échéant). Un questionnaire de satisfaction à chaud vous sera également remis.

Au bout de 6 mois environ, nous réalisons une enquête de satisfaction obligatoire (Qualiopi) pour faire le point sur ce que vous a apporté la formation. Les points suivants sont abordés : intégration des compétences dans le quotidien, difficultés éventuelles, aspects positifs... Selon la formation il s'agit soit d'une enquête envoyée par mail, soit d'un appel téléphonique (avec votre accord). **L'objectif est de vérifier la concordance entre la formation et les besoins du marché.**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CGV 10 Juillet 2022

Les présentes conditions générales de vente détaillées ci-dessous précisent les droits et obligations de la société La Boîte à Mots SASU et de son client dans le cadre d'une prestation de formation ou de conférence réalisée par La Boîte à Mots SASU, au capital de 1000€ et immatriculée 85002318500018 au RCS de Toulon.

Numéro de déclaration : 93830628483

Désignation

La Boîte à Mots est une agence de conseil en planning stratégique et un organisme de formation.

Le client est une personne physique ou morale ayant passé une commande de formation à La Boîte à Mots.

Le bénéficiaire est la personne qui participe à un bilan de compétences, un VAE ou une formation.

Une formation inter-entreprises regroupe des stagiaires issus de différentes entreprises.

Une formation intra-entreprise regroupe des stagiaires issus d'une seule et même entreprise.

Les OPCO sont les opérateurs de compétences.

Le contrat ou la convention de formation est un document signé par le client pour valider sa demande de formation par The Talks.

Objet

La commande d'une prestation auprès de La Boîte à Mots SASU par le client implique l'adhésion complète et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Si le client est une personne physique, les prix sont indiqués en euros et TTC.

Si le client est une personne morale, les prix sont indiqués en euros et hors taxes, la TVA au taux en vigueur est donc rajoutée.

Un acompte est demandé à la signature de chaque convention de formation ou contrat (sauf en cas de prise en charge CPF, OPCO ou Pôle Emploi). Cet acompte est à régler par le client avant le début de la prestation. Le cas échéant, The Talks se réserve le droit de refuser la présence du client à la formation, sans mise en demeure préalable.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture. En cas de formation longue (plus d'un mois), des factures mensuelles sont envoyées.

Toute somme non payée à échéance entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal et d'un forfait de 150 euros HT pour couvrir les frais de mise en demeure.

En cas de règlement par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à The Talks (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

En cas de règlement par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à La Boîte à Mots (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

En cas de prise en charge partielle par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Le client s'engage à payer la partie à sa charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à The Talks (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

Annulation, absence d'une formation, obligations et force majeur

Pour le client

Toute formation présentielle annulée entre le 11ème jour et le 20ème jour ouvré avant le 1er jour de formation engendrera une retenue de 50% du tarif global de la formation. Toute formation présentielle annulée 10 jours ouvrés avant le début de la formation, doit être payée en intégralité.

Les formations en e-learning sont payables en avance.

Toute formation (présentielle ou e-learning) commencée est intégralement due par le client ou l'OPCO.

Pour La Boîte à Mots

La Boîte à Mots est tenu par une obligation de moyens et non de résultat.

Formation non commencée devant être annulée : La Boîte à Mots se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de manque de participants, de problème technique ou logistique ou de force majeur et ce sans aucune indemnité. Dans ce cas, le client est prévenu par email ou appel téléphonique. Le client est intégralement remboursé des sommes déjà versées à La Boîte à Mots ou une solution alternative est proposée au client pour que la formation se déroule malgré tout.

Formation déjà commencée devant être annulée : L'organisme met tout en œuvre pour permettre aux stagiaires d'effectuer leur formation. Toutefois, La Boîte à Mots se réserve le droit d'arrêter tout stage commencé si les conditions sanitaires et sécuritaires ne sont pas optimales ou si les conditions techniques ne le permettent pas. En effet, La Boîte à Mots ne saurait être tenu responsable en cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou de force majeur (par exemple maladie de plusieurs membres du personnel en même temps, accident du formateur, conflits sociaux externes à La Boîte à Mots, catastrophe naturelle, interruption des télécommunications, incendie... tout autre motif non contrôlable par La Boîte à Mots). Dans ce cas, La Boîte à Mots cherchera un moyen de poursuivre la formation sans coût supplémentaire pour le stagiaire (par exemple en e-learning, classe virtuelle...).

Rétractation

L'achat d'une formation e-learning sur le site internet La Boîte à Mots constitue un achat à distance, le client personne physique agissant en tant que consommateur bénéficie, en vertu de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de la commande. Ce droit de rétractation ne fonctionne plus dès lors que le client a commencé à utiliser la formation e-learning avant la fin du délai de rétractation. Le client qui souhaite utiliser son droit de rétractation dans les 14 jours impartis doit envoyer un email à emilie@laboiteamots.fr pour en bénéficier et ainsi annuler sa commande.

L'achat d'une formation en présentielle étant plus long et devant faire l'objet d'une signature par le client, personne physique, il ne rentre pas dans le cadre légal L.121-21 du Code de la Consommation et ne saurait faire l'objet d'un droit de rétractation.

Convocation et attestation

La convocation à la formation est envoyée par email au client, elle indique la date, le lieu ainsi que la durée quotidienne de la formation.

Une attestation de suivi de formation est envoyée par email aux stagiaires uniquement s'ils ont participé à l'intégralité de la formation.

Propriété intellectuelle

Tous les documents utilisés en formation, supports pédagogiques et divers contenus constituent des œuvres originales protégées par la propriété intellectuelle. Le client et le stagiaire n'ont pas le droit de les réutiliser ni de les reproduire sans l'autorisation exprès de La Boîte à Mots.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes sont fournis à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés selon le profil des stagiaires, leur expérience et leurs besoins.

Certaines formations sont accessibles à des personnes ayant des connaissances préalables. Ces prérequis sont toujours notés et il appartient au client de vérifier qu'il rentre bien dans ce panel de compétences. Il doit contacter La Boîte à Mots pour toute question. La Boîte à Mots ne peut être tenu responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

Durée de mise à disposition des formations sur la plateforme de E-Learning

Les contenus des programmes sont à disposition pour une durée pouvant aller de 1 mois à 6 mois selon le type de formation (par défaut 3 mois). La durée d'accessibilité vous est précisée lors de la remise de vos codes personnels d'accès à la plateforme.

Confidentialité

La Boîte à Mots et le client s'engagent à garder confidentielles les informations échangées entre eux. Mais le client s'il est une personne morale accepte d'être cité comme faisant partie des clients de La Boîte à Mots qui peut mentionner son nom dans ses publicités ou auprès de ses partenaires commerciaux ou institutionnels. Si le client refuse il doit alors en informer La Boîte à Mots dans un courrier recommandé ou cela doit être mentionné dans le contrat ou la convention.

Protection et accès aux données à caractère personnel

La Boîte à Mots s'engage à ne pas communiquer les données de ses clients. Les données à caractère personnel récoltées le sont à des fins de traitement des contrats.

Le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données le concernant. Il peut exercer ce droit en contactant emilie@laboiteamots.fr.

Juridiction compétente

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties chercheront avant toute procédure une solution amiable aux différends qui pourraient survenir.

A défaut de solution amiable, tout litige survenant suite à l'exécution du présent contrat sera soumis à la seule compétence des tribunaux de Toulon. Le client ne peut pas entamer une procédure plus de 6 mois après la signature du devis.

Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de :

SAS Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

