



Communication digitale et maîtrise des CRM Citoyens (3 jours)

Le lien entre l'élu et le citoyen se distant. L'abstention augmente régulièrement. Il est donc essentiel pour un élu approfondir sa relation personnelle avec les forces vives de son territoire mais aussi l'ensemble des citoyens de sa circonscription électorale.

Cette formation vise à donner à l'élu formé les clefs et les méthodes pour construire un dispositif de CRM citoyen (gestion numérique dynamique des contacts et de la communication) adapté à son territoire et sa population.

A l'issue de la journée, l'élu sera au meilleur niveau d'information sur les normes à respecter en terme de légalité et de règles CNIL pour la gestion de répertoires et sur les dispositifs CRM à déployer les plus performants selon ses besoins.

Jour 1

9h30 accueil des participants

9h30-9h45 rappel des objectifs et tour de table

9h45 – 10h45 LE CADRE LÉGAL DE L'UTILISATION DES CRM (bases de données numérique optimisées)

La loi informatique et liberté

Le tutoriel de la CNIL

Pause

11h00 – 12h30 FONCTIONNEMENT DES PRINCIPAUX CRM

Panorama de l'utilisation politique et citoyenne des CRM en France

Présentation de DigitaleBox et des principaux autres CRM

Déjeuner

14h00- 15h45 LES BASES ESSENTIELLES EN MATIÈRE DE GESTION DE SON CRM CITOYEN

Optimiser son action d'élu

Construire une relation personnelle avec chaque électeur

Augmenter la visibilité de mon action dans un court délais

Pause

16h00- 17h30 LES ESSENTIELS DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONNEXION AVEC LES RÉSEAUX SOCIAUX

Comprendre et utiliser la gestion partagée des Réseaux Sociaux et du CRM citoyen

Maîtriser les principes de la communication segmentée permise par l'utilisation d'un CRM citoyen

Echange et points de vue des participants autour des enseignements délivrés dans la journée

Jour 2

9h30 accueil des participants

9h30-9h45 rappel des objectifs et tour de table

9h45 – 12h30 LES LISTES DE CONTACTS

Gestion et mise à jour des listes de contacts, selon des critères multiples (âge, sexe, intérêts, etc...)

Création et gestion des critères de tri, définition d'une nomenclature de mots clés par thèmes, audiences, actions, etc...

Sauvegarde des paramètres pour mises à jour automatique

14h00 15h45 LA CARTOGRAPHIE ET SEGMENTATION GÉOGRAPHIQUE

Maîtrise de l'outil de cartographie

Découpage cartographique cohérent avec le territoire, création des zones et critères de tri géographique.

Visualisation des contacts et données selon des critères multiples(âge, sexe, intérêts, etc...)

16h00- 17h30 LA COMMUNICATION INTÉGRÉE AVEC LE CRM CITOYEN

Gérer le cycle de chaque contact dans la base de donnée, de l'entrée dans la base à sa qualification, à son utilisation lors d'une communication.

Paramétrage de la qualification automatique et attribution du contact à une liste de destinataire pour une communication ciblée.

Jour 3

9h30 accueil des participants

9h30-9h45 rappel des objectifs et tour de table

9h45 – 12h30 GESTION DES ÉVÉNEMENTS

Création d'un événement en ligne, réunion publique, cérémonie de vœux, etc et la liste des invités.

Gestion des invitations depuis le module d'événement, et activation de la gestion des réponses, puis suivi des invitations, relances et emailing de rappel.

Gestion des participants, et émargements.

14h00 15h45 EXPORT ET UTILISATION « IRL » OU TERRAIN

Maîtriser l'export de listes de contacts pour la préparation d'un publipostage

Créer des listes de contacts pour une opération de mobilisation citoyenne, dans le cadre d'une consultation, questionnaire, etc.

16h00- 17h30 LA REPRISE DE DONNÉES

Maîtriser la reprise de données et le processus d'importation

Suivi des préconisations et mise au format des contacts