

# DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Mise à jour : 23/09/2024

**Durée totale de la formation :** 8 heures

**Public :** Apprenants souhaitant maîtriser la gestion des réseaux sociaux et le community management

## Objectifs pédagogiques principaux :

1. Recadrer et concevoir une ligne éditoriale cohérente adaptée aux valeurs d'une marque.
2. Affiner et valoriser les techniques de référencement naturel (SEO) et de référencement social (SMO)
3. Concevoir et structurer une chaîne YouTube en planifiant son développement.
4. Créer, ajuster et faire évoluer une page de marque sur les réseaux sociaux en tenant compte des attentes de l'audience ciblée.

## Séquence 1 : Introduction au community management

### Objectifs :

- Comprendre les rôles et les qualités d'un community manager.
- Appréhender les différents types de réseaux sociaux.
- Connaître les outils du community manager.
- **Durée prévue :** 3 jours  
**Durée vidéo (réelle) :** 1h
- **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéo, quiz, exercices pratiques via la plateforme LMS.
- **Outils utilisés :**  
Vidéos explicatives, fiche PDF sur les qualités du community manager, quiz sur la compréhension du rôle.
- **Activités :**
  - Vidéo introductive
  - Quiz sur les outils du community manager
  - Étude de cas pratique : définir les missions d'un CM sur un cas d'entreprise
  -

- **Adaptations possibles :**
  - Accompagnement individuel en cas de difficultés.
  - Version audio de la vidéo pour les apprenants ayant des troubles de la vision.

## Séquence 2 : Comprendre les algorithmes des réseaux sociaux

### Objectifs :

- Comprendre l'importance des algorithmes.
- Analyser et adapter son contenu aux algorithmes de chaque réseau social.
- **Durée prévue :** 4 jours  
**Durée vidéo (réelle) :** 1h
- **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéo, exercices pratiques, analyse de l'algorithme via des études de cas.
- **Outils utilisés :**  
Vidéos d'explication sur les algorithmes (par réseau social), fiche technique sur chaque algorithme.
- **Activités :**
  - Vidéo d'explication sur les algorithmes Facebook & Instagram
  - Quiz de compréhension
  - Études de cas d'algorithmes et adaptation du contenu

### Adaptations possibles :

- Exemples concrets pour les apprenants ayant des difficultés à conceptualiser les algorithmes.
- Assistance par tutorat pour des explications supplémentaires.

## Séquence 3 : Choisir les bons réseaux sociaux pour sa stratégie

- **Objectifs :**
  - Définir une stratégie marketing en 8 étapes.
  - Choisir les réseaux sociaux pertinents en fonction de son audience et de ses objectifs.
- **Durée prévue :** 1 jour  
**Durée vidéo (réelle) :** 23 minutes
- **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéos, analyse de cas pratique, réalisation d'une stratégie marketing simulée.
- **Outils utilisés :**  
Modèles de stratégie sur Google Docs, études de cas.
- **Activités :**
  - Élaboration d'une stratégie marketing sur Google Docs
  - Exercice pratique : choix de réseaux sociaux en fonction d'un brief client
- **Adaptations possibles :**

- Assistance par un coach pour la structuration de la stratégie.
  - Webinaires en live pour une meilleure interaction avec l'enseignant.
- 

## **Séquence 4 : Créer une identité visuelle et utiliser le marketing d'influence**

- **Objectifs :**
    - Développer une identité visuelle cohérente pour une marque.
    - Utiliser des outils comme Canva pour la création de contenu.
    - Comprendre le rôle du marketing d'influence.
  - **Durée prévue :** 3 jours
  - **Durée vidéo (réelle) :** 1h
  - **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéo, tutoriels pratiques avec Canva, fiches techniques.
  - **Outils utilisés :**  
Canva, Lightroom, fiches sur le marketing d'influence.
  - **Activités :**
    - Tutoriel sur la création d'un visuel via Canva
    - Étude de cas : définition de l'identité visuelle d'une marque
    - Débat sur les tendances du marketing d'influence
  - **Adaptations possibles :**
    - Tutorat individualisé pour l'usage de Canva.
    - Fournir des modèles pré-remplis pour les apprenants ayant du mal avec les outils graphiques.
- 

## **Séquence 5 : Adapter le contenu à chaque réseau social**

### **Objectifs :**

- Adapter le contenu en fonction des spécificités de chaque réseau.
- Créer du contenu engageant et viral avec des outils comme Adobe Premiere.
- **Durée prévue :** 3 jours  
**Durée vidéo (réelle) :** 30 min
- **Méthodes pédagogiques :**  
Tutoriels vidéo, exercices pratiques, étude de cas.
- **Outils utilisés :**  
Adobe Premiere, Canva, Lightroom.
- **Activités :**
  - Vidéo tutoriel sur Adobe Premiere
  - Exercice : création d'une vidéo virale pour un produit
  - Quiz sur l'adaptation des contenus selon les réseaux

### **Adaptations possibles :**

- Tutoriel simplifié pour la prise en main d'Adobe Premiere.
  - Ateliers en live pour l'assistance en temps réel.
- 

## **Séquence 6 : Générer de l'engagement et gérer la modération (5h)**

- **Objectifs :**
    - Stimuler l'engagement de sa communauté sur les réseaux sociaux.
    - Appliquer des techniques de modération efficaces.
  - **Durée prévue :** 1 jour  
**Durée vidéo (réelle) :** 35 minutes
  - **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéo, jeux de rôle, études de cas sur la modération.
  - **Outils utilisés :**  
Fiches pratiques, vidéo sur les stratégies d'engagement.
  - **Activités :**
    - Simulation de scénarios de modération
    - Exercice pratique : planification d'une campagne d'engagement
  - **Adaptations possibles :**
    - Coaching personnalisé pour la gestion des cas de modération délicats.
    - Tutoriel sur les outils de monitoring utilisés.
- 

## **Séquence 7 : Social media monitoring et e-réputation**

- **Objectifs :**
    - Comprendre le social media monitoring et son importance.
    - Protéger et améliorer son e-réputation.
  - **Durée prévue :** 3 jours  
**Durée vidéo (réelle) :** 1h17
  - **Méthodes pédagogiques :**  
Vidéo, études de cas pratiques, analyse d'outils de monitoring.
  - **Outils utilisés :**  
Outils de veille (Hootsuite, Mention), vidéos explicatives.
  - **Activités :**
    - Analyse d'une mauvaise gestion d' e-réputation
    - Étude de cas : création d'un plan de veille concurrentielle
  - **Adaptations possibles :**
    - Formation complémentaire sur les outils de veille si nécessaire.
    - Révision en live sur les cas pratiques étudiés.
- 

## **Séquence 8 & 9 : SEO et SMO : Améliorer sa visibilité**

- **Objectifs :**

- Comprendre et appliquer les techniques de SEO, SEA et SMO.
  - Améliorer la visibilité d'une page ou d'un site web.
- **Durée prévue** : 2 semaines  
**Durée vidéo (réelle)** : 3h
- **Méthodes pédagogiques** :  
Vidéo, exercices pratiques de mise en place de SEO et SEA.
- **Outils utilisés** :  
Google Analytics, SEMrush, fiches pratiques.
- **Activités** :
  - Simulation de référencement pour un site fictif
  - Atelier pratique sur l'optimisation de contenus pour le SEO
- **Adaptations possibles** :
  - Assistance sur l'utilisation des outils SEO et SEA.
  - Formation supplémentaire pour les apprenants en difficulté.

***Ce déroulé pédagogique est flexible et peut être ajusté en fonction des profils des stagiaires et des retours obtenus pendant la formation.***

---

### **Modalités d'évaluation :**

- **Évaluation continue** :
    - Quiz à la fin de chaque séquence.
    - Travaux pratiques et exercices sur la plateforme LMS.
  - **Évaluation finale** :
    - Projet final : Élaboration complète d'une stratégie réseaux sociaux pour un client fictif (présentation sur Google Docs, création d'une ligne éditoriale et de contenus visuels).
    - Quiz final pour valider l'ensemble des connaissances.
- 

### **Accessibilité :**

## **Accessibilité, Réclamation et Suivi des Stagiaires**

### **1. Accessibilité**

L'accessibilité dans une formation est essentielle pour garantir que chaque apprenant, quelles que soient ses conditions, puisse accéder aux ressources, suivre le programme et participer activement aux activités pédagogiques. Voici les aspects d'accessibilité mis en place dans cette formation :

- **Modalités d'accès à la formation** :
  - **Inscription** : Les stagiaires s'inscrivent via un formulaire en ligne, accessible depuis le site internet de l'organisme de formation. Une fois l'inscription

validée, ils reçoivent un lien pour accéder à la plateforme LMS, qui contient tout le matériel pédagogique (vidéos, quiz, supports PDF, etc.).

- **Plateforme LMS** : La plateforme LMS est optimisée pour être accessible à tous les apprenants, incluant des options d'affichage adaptées (contraste, taille des caractères ajustable) et une interface facile à naviguer. Elle est compatible avec les logiciels de synthèse vocale pour les stagiaires ayant des déficiences visuelles.
- **Formats alternatifs** : Pour les vidéos et documents pédagogiques, des sous-titres sont disponibles. Des transcriptions des vidéos sont également fournies, ainsi que des versions audio des supports de cours pour les apprenants préférant ce format.
- **Temps flexible** : La formation est disponible en accès asynchrone, permettant aux stagiaires de suivre les modules à leur propre rythme. Cela permet également de s'adapter aux contraintes professionnelles ou personnelles des apprenants.
- **Adaptations spécifiques** :
  - En cas de besoin particulier lié à une situation de handicap (troubles de l'apprentissage, handicaps moteurs, visuels, etc.), des adaptations supplémentaires peuvent être mises en place :
    - **Tutorat personnalisé** : Un suivi spécifique peut être proposé avec un coach dédié pour aider l'apprenant à surmonter les obstacles.
    - **Outils de compensation** : Utilisation d'outils technologiques comme les logiciels de dictée vocale ou les claviers adaptés.
    - **Soutien technique** : Une assistance technique est disponible pour résoudre tout problème lié à l'utilisation de la plateforme.

## 2. Réclamation

Le processus de gestion des réclamations vise à assurer la satisfaction des stagiaires et à traiter rapidement toute difficulté rencontrée. Voici les étapes clés du processus de réclamation :

- **Communication des canaux de réclamation** :
  - **Contact direct** : Les stagiaires peuvent adresser toute réclamation directement par téléphone au numéro suivant : **[insérer numéro de téléphone]**. Ce numéro est disponible durant les heures de bureau pour garantir une réponse rapide.
  - **Formulaire en ligne** : Un formulaire dédié à la réclamation est disponible sur le site de l'organisme, permettant aux apprenants de signaler un problème ou de formuler une plainte à tout moment. Ce formulaire est accessible depuis leur espace personnel sur la plateforme LMS.
  - **Email** : Les réclamations peuvent également être envoyées par mail à l'adresse **[insérer adresse email]**, et un accusé de réception est envoyé dans un délai de 24 heures.
- **Traitement des réclamations** :

- **Délai de traitement** : Toute réclamation est prise en charge dans un délai de 48 heures après réception. Le stagiaire reçoit un retour par mail ou téléphone, selon la méthode choisie, pour lui confirmer que sa demande est en cours de traitement.
- **Suivi de la réclamation** : Une fois la réclamation analysée, une solution est proposée au stagiaire. Si nécessaire, une réunion avec l'équipe pédagogique ou technique peut être organisée pour résoudre le problème.
- **Satisfaction du traitement** : Après résolution de la réclamation, un retour est demandé au stagiaire pour s'assurer de sa satisfaction quant à la solution apportée. Si besoin, des mesures correctives sont prises pour éviter que la situation ne se reproduise.

### 3. Suivi des Stagiaires

Le suivi des stagiaires est une composante essentielle pour garantir l'atteinte des objectifs pédagogiques et l'accompagnement personnalisé tout au long de la formation. Il permet également de vérifier l'acquisition des compétences et d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées par les apprenants.

- **Suivi pédagogique** :
  - **Appel de bienvenue** : Chaque stagiaire est contacté par Diamine, la formatrice en charge, lors de sa première connexion à la plateforme LMS. Cet appel permet d'expliquer le fonctionnement de la plateforme, les ressources disponibles, et de répondre aux premières questions.
  - **Sessions de coaching** : Des sessions de coaching sont organisées pour aider les stagiaires à approfondir certains aspects du programme ou à surmonter des difficultés spécifiques. Ces coachings peuvent se faire en individuel ou en groupe, selon les besoins du stagiaire.
  - **Suivi des résultats** : À chaque fin de module, les résultats des quiz et des exercices pratiques sont analysés. Si un stagiaire rencontre des difficultés répétées, une session de rattrapage ou un accompagnement spécifique est proposé pour l'aider à progresser.
  - **Tableau de bord de progression** : Les stagiaires peuvent suivre leur progression directement sur la plateforme LMS, où est affiché un tableau de bord indiquant les modules complétés, les notes obtenues aux quiz, et les exercices restants.
- **Suivi administratif** :
  - **Réunions hebdomadaires** : Diamine et le gérant se réunissent chaque vendredi pour faire le point sur la progression des stagiaires. Cette réunion permet de télécharger les rapports de connexion, de vérifier l'assiduité et de discuter des éventuelles difficultés rencontrées par les apprenants.
  - **Mise à jour du tableau des réclamations** : Diamine tient un tableau des réclamations à jour pour assurer le suivi des problèmes soulevés par les stagiaires et vérifier leur résolution.
- **Bilan de fin de formation** :

- **Évaluation à chaud** : À la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est proposé aux stagiaires pour recueillir leur avis sur le contenu, les méthodes pédagogiques et l'accompagnement. Ce questionnaire à chaud permet de mesurer la qualité perçue par les stagiaires et d'identifier les points d'amélioration.

Ce système de suivi, combiné à une gestion rigoureuse des réclamations et à une accessibilité optimisée, garantit une expérience d'apprentissage fluide et enrichissante pour chaque stagiaire.