



**HAL**  
open science

## Le Plan de communication.

Peter Stockinger

► **To cite this version:**

Peter Stockinger. Le Plan de communication.: Séminaire du Master LLCER-CIM et du Magistère Mag-C2I “ Méthodologie des projets de communication ” (INALCO, Paris 2016). . Master. Séminaire du Master LLCER-CIM et du Magistère Mag-C2I “ Méthodologie des projets de communication ” (INALCO, Paris 2016). Paris, France. 2016, pp.126. cel-01540193

**HAL Id: cel-01540193**

**<https://hal.science/cel-01540193>**

Submitted on 15 Jun 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

**Séminaire du Master LLCER-CIM et du Magistère Mag-C2I  
(CIM 5A 03A)  
« Méthodologie des projets de communication »**

# **Le Plan de communication**

**PETER STOCKINGER**, Professeur des universités  
Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO)  
Département « Métiers des Langues, de la Communication et de l'Interculturel »  
Filière « Communication et Formations Interculturelles »

**Paris, Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO)  
2016 – 2017**

## **Premier Cours:**

# **Le plan de communication - introduction.**

Résumé du cours

- ❑ Le **plan de communication** ...
  - ✓ ... est **l'approche méthodologique indispensable** pour concevoir, réaliser et évaluer une **campagne de communication**!
- ❑ Il existe une importante littérature consacrée au plan de communication:
  - ✓ Un des ouvrages de référence est celui de Thierry Libaert: : **Le Plan de communication. Définir et organiser votre stratégie de communication.** 3ème édition. Paris, Dunod 2008
- ❑ Dans ce cours, nous allons procéder comme suit:
  1. d'abord – présentation et discussion d'une **campagne de communication** concrète (campagne anti-tabac de l'INPES en 2011);
  2. ensuite – identification des **principales étapes et activités « en amont »** nécessaires pour lancer une telle campagne;
  3. enfin – présentation d'un **schéma** présentant d'une manière synthétique les principales étapes composant le **plan de communication en général.**
- ❑ Dans le cours suivant, nous discuterons certaines de ces étapes ...

## **INTRODUCTION:**

**1<sup>ère</sup> PARTIE – ANATOMIE DE LA CAMPAGNE ANTI-TABAC 2011  
de l'INPES**

**2<sup>ème</sup> PARTIE - LE PLAN DE COMMUNICATION – LES GRANDES  
ETAPES**

**3<sup>ème</sup> PARTIE - LE TRAVAIL DE GROUPE**

**4<sup>ème</sup> PARTIE - ANNEXE: LE TRAVAIL ENTRE ANNONCEUR ET  
AGENCE(S)**

## **1<sup>ère</sup> PARTIE – ANATOMIE DE LA CAMPAGNE ANTI-TABAC 2011 de l'INPES**

**1 – La campagne anti-tabac 2011 de l'INPES.**

**2 – Les principaux éléments de la campagne anti-tabac 2011 de l'INPES:  
présentation et discussion.**

**3 – Résumé: Le plan de communication qui a servi de modèle à la réalisation de la  
campagne 2011 de l'INPES.**

## 1 – Présentation de la campagne anti-tabac 2011 de l'INPES

**Exemple concret**

□ **La campagne anti-tabac 2011 de l'INPES** (Institut National de Prévention et d'Education à la Santé)

- L'INPES a publié sur son site toutes les informations relatives à la mise en place de sa campagne de communication
- Le site de l'INPES: <http://www.inpes.sante.fr/campagne-communication/elaboration-campagne.asp>

**Les campagnes de communication**

**L'élaboration d'une campagne : une méthodologie rigoureuse**

16-03-2012

Introduction

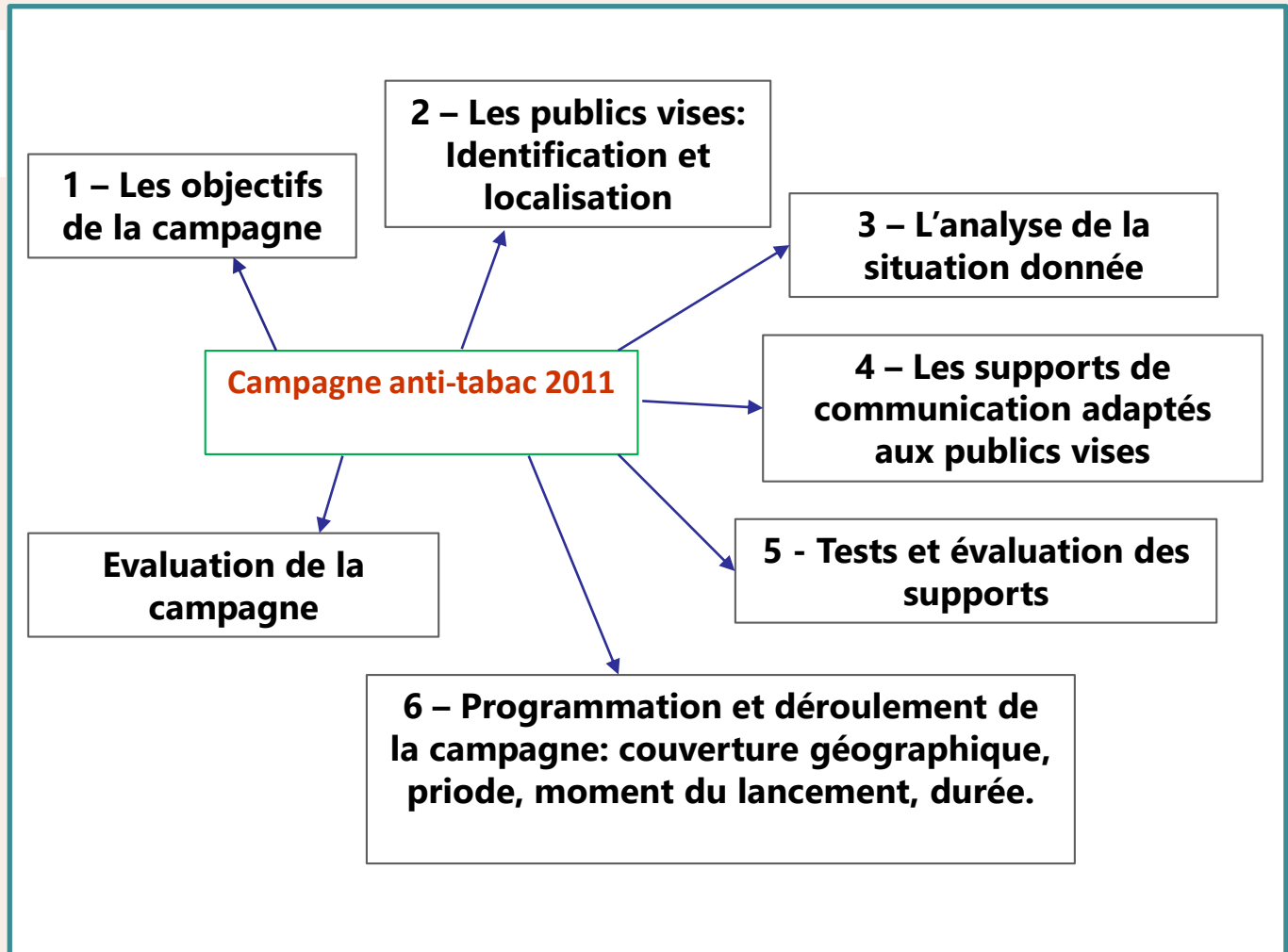
La communication au ...



**2 – Schéma des principaux éléments de la campagne anti-tabac 2011 de l'INPES**

Éléments de la  
campagne 2011

- ❑ Les principaux éléments de la campagne anti-tabac 2011 que nous allons discuter ....



Éléments de la  
 campagne 2011

### 1) Objectifs visés et publics visés:

- 1) Réaliser un **ensemble de supports de communication ...**
- 2) ... qui diffusent des **messages d'encouragement** pour **cesser la consommation du tabac**

### 2) Publics visés:

**deux publics (cibles)** prioritaires:

1. la **population à risque** (fumeurs et leur entourage);
2. les **professionnels de santé** (médecins, psychologues, ...)

### 3) Analyse de la situation donnée:

- 1) Le **tabagisme en France**; comportements, habitudes de la population risque, ...
- 2) **Campagnes** de communication **déjà existantes**.



















Éléments de la  
campagne 2011

#### 4) Les différents supports de la campagne:

##### 1) Supports à destination de la population à risque

1.1) Un **spot télévisé** (animation) en 2 versions de 30"  
et de 40", diffusé entre le 31/052011 et le 21 juin 2011

2) Une série de **six spots radio**  
d'une trentaine de secondes chacun,  
rediffusés entre le 04 juin et le 21 juin 2011

Le coaching	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 488 Ko)</a>
La femme enceinte	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 478 Ko)</a>
La famille	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 481 Ko)</a>
La rentrée	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 481 Ko)</a>
Le tabac à rouler	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 479 Ko)</a>
Les vacances	  	<a href="#">Téléchargement (mp3, 484 Ko)</a>

#### VACANCES : 30 secondes

*Tonalité de téléphone, puis bruit d'un combiné qu'on décroche.*

- Bonjour, Caroline de Tabac info service, je vous écoute...
- Bonjour, voilà... Ma femme a réussi à arrêter de fumer il y a un an mais pas moi. Alors depuis, elle insiste pour que je réessaye.
- Je comprends. Pourquoi ne pas profiter de vos prochaines vacances ? Le changement de rythme est idéal pour arrêter : moins de stress, on fait du sport, on dort...
- Mais je vais devenir invivable, moi
- Non, non vous savez, il y a des solutions pour limiter le stress. Vous voulez qu'on voit ensemble ce qui n'a pas marché la dernière fois ?

Vous voulez arrêter de fumer ? Appelez tabac Info Service au 39 89 et bénéficiez des conseils personnalisés d'un tabacologue. 39 89, un service de l'Inpes et du Ministère de la Santé. 15 centimes d'euro la minute.

(script pour 1 spot radio)

1.3) Un **service en ligne déjà existant** : le site **Tabac Info Service** + coaching personnalisé + le 39 89



Version sous-titrée ▾

[Version accessible \(synopsis\)](#)

#### Script film TV INPES TABAC campagne sevrage « le refrain » 2011

Quand t'arrêtes de fumer, évite de te peser  
Et mange de la salade, même au petit déjeuner

Quand t'arrêtes de fumer, dis adieu au café  
Et même au thé, on ne sait jamais

Quand t'arrêtes de fumer, ne va plus en soirée  
Même ton anniversaire, faudra pas le fêter.

Quand t'arrêtes de fumer, fais de la course à pied  
Du lever au coucher, sans jamais t'arrêter.

Quand t'arrêtes de fumer  
Quand t'arrêtes de fumer

*Voix off finale :*

On entend toujours le même refrain quand on veut arrêter de fumer.  
Pour être bien conseillé, appelez Tabac Info Service au 39 89.

(script de la voix off)

#### 4) Les différents supports de la campagne:

##### 1) Supports à destination de la population à risque

- **Service en ligne:** le site [Tabac Info Service](http://tabac-info-service.fr) incluant un coaching personnalisé

Éléments de la  
campagne 2011

**tabac-info-service.fr**  
Quand on sait, c'est plus facile d'arrêter

Rechercher  ESPACE PERSONNEL

LE TABAC ET MOI | J'ARRÊTE DE FUMER | JE TIENS BON | J'AIDE UN PROCHE | VOS QUESTIONS / NOS REPONSES

**Parole d'ex-fumeur**

**LE SOUFFLE C EST LA VIE**

Bonjour à tous, bientôt 9 mois (le 6 novembre 2014) sans tabac et sport, sport, sport! Footing, depuis une bonne quinzaine de jours j'ai retrouvé un coffre d'enfer! Du souffle à bloc pendant le footing! A vous qui pensez que que ça ne raviedra pas, persévérez! Pour ma part il m'a fallu un peu plus de 8 mois, accrochez vous tous!!

Par **CHRISTOPHE** dans **ex-fumeur**

**JE TÉMOIGNE**

**€ Calculez ce que coûte votre consommation**

Je fume  cigarettes /jour

Mon paquet contient  cigarettes

Et coûte  Euros

**CALCULER**

**JE TROUVE UN TABACOLOGUE**

Vous souhaitez vous faire accompagner par un professionnel ? Découvrez l'annuaire des consultations près de chez vous.

**JE POSE UNE QUESTION**

L'arrêt du tabac entraîne de nombreuses questions. Nos experts y répondent pour vous aider à mieux vivre votre arrêt.

**JE TROUVE MA METHODE**

Connaitre toutes les méthodes pour arrêter de fumer vous permettra de choisir celle qui vous convient le mieux.

**Appelez-nous au 39.89**

Un spécialiste Tabac info service répond à toutes vos questions. Vous pourrez bénéficier d'un suivi personnalisé et gratuit par un tabacologue.

**EN SAVOIR PLUS**

#### 4) Les différents supports de la campagne:

### Éléments de la campagne 2011

#### Supports à destination des professionnels de santé

##### 2.1) Une brochure d'information

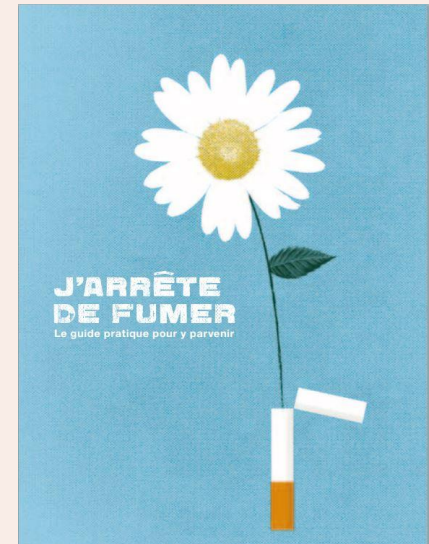
« J'arrête de fumer »

##### 2.2) Un dépliant « Tabac infos service »

##### 2.3) Un dépliant « Numéros utiles d'aide à distance en santé »

##### 2.4) Une affichette « Mille façons d'arrêter – un seul numéro 3989 »

##### 2.5) Deux bannières publicitaires sur sites web dédiés.



(dépliant)

Éléments de la  
campagne 2011

Référence: INPES –  
[Dossier de presse du  
31/05/2011](#)

## 5) Tests et évaluations des supports:

### 1) Moments pour lancer des tests

1. Tests pendant la conception des supports de communication: **Pré-tests;**
2. **Tests – vérification** après la réalisation des supports;
3. **Tests pendant la campagne;**
4. **Tests réguliers** du site web.

### 2) Techniques

- **Pré-tests:** focus groups; analyse sémiotique des modèles
- **Tests pendant la campagne:** sondage, enquête sur terrain (pharmacie, ...)
- **Analyse des logs** du site web

### 3) Qui (publics concernés):

- Tutelles de l'INPES,
- Experts,
- Personnel médical, paramédical, pharmacies,
- Associations,
- Fumeurs, anciens fumeurs,

## Éléments de la campagne 2011

**Référence:** INPES –  
[Dossier de presse du  
31/05/2011](#)

### **6) Programmation et 7) déroulement de la campagne de communication:**

**1.1) Début: 31. mai 2011** lors de la **Journée mondiale sans Tabac** – avec une **conférence de presse**

**1.2) Fin** de la campagne: **21 juin 2011**

**2) Couverture géographique: France métropolitaine + DOM**

**3) Diffusion du spot télé:**

- **dès le 31 mai** et pendant toute la durée de la campagne
- sur les **grandes chaînes de la TNT** (F2, F3, Arte, ...) en métropole et dans les DOM

**4) Diffusion des six spots radio:**

- entre le **4 juin** et le **21 juin 2011**
- sur les **stations radios grand public** et dans les DOM

**5) Diffusion de l'affichette, de la brochure et du dépliant**

- **dès le 31 mai**
- dans les **centres médico-sociaux** et des **dispensaires**, des centres communaux d'actions sociales, des **hôpitaux** et des **acteurs associatifs** de lutte contre le tabagisme, ...

**6) Maintien et amélioration du service du site Tabac Info Service** (coaching perso; 39 89; ...)

- dès le 31 mai 2011 ...



Éléments de la  
campagne 2011

Référence: INPES –  
[Dossier de presse du  
31/05/2011](#)

**7) Évaluation de la campagne (Retex):**

- 1. Évaluation des résultats de la campagne** à la lumière des résultats des différents tests (notamment pendant la campagne)
- 2. Évaluation du retour d'expériences** des différents acteurs impliqués dans le bon déroulement de la campagne
- 3. Autour retours:** courriers, médias (traditionnels, sociaux)
- 4. Questions prospectives:** campagne 2012; autres campagnes dans l'avenir
- 5. Archivage des données.**

**3 – Résumé: Le plan de communication qui a servi de référence pour la  
réalisation de la campagne 2011 de l'INPES**

## Résumé

**Référence:** INPES –  
[L'élaboration d'une campagne.](#)

**La conception et la mise en place** de cette campagne anti-tabac 2011 ...

- ... représente un travail de presque **un an**, selon la direction de l'INPES
- ... et a démarré **après la fin** de la **campagne anti-tabac 2010** (juillet 2010), à **partir du mois de septembre 2010**.

☞ Autrement dit : la **période des 10 à 12 mois** qui a précédé la campagne de 2011, était donc consacrée à son **élaboration**.

☞ C'est la problématique du « **plan de communication** », i.e. de la **définition, conception** et **réalisation** d'un **projet de communication**

- ☞ Chaque campagne de communication, chaque mise en place d'un support ou service de communication **nécessite une période plus ou moins longue consacrée à son élaboration !!**

## Résumé

**Référence:** INPES –  
[L'élaboration d'une campagne.](#)

- ❑ **Exemple concret: Campagne anti-tabac 2011 de l'INPES** (Institut National de Prévention et d'Education à la Santé)
- ❑ Le **plan** pour réaliser **une campagne de communication** telle que celle de 2011 connaît les étapes et phases suivantes:
  1. Etape « **Etudes préalables** ».
  2. Etape « **Définition d'une stratégie de communication** » et « **brief annonceur** »
  3. Etape « **Sélection du prestataire qui propose une solution créative** (la **copy strategy**) ».
  4. Etape « **Prétests** et **validation de la solution proposée** ».
  5. Etape « **Réalisation des supports** et **achat d'espace** ».
  6. Etape « **Lancement** de la campagne ».
  7. Etape « **Evaluation** de l'efficacité des supports et de la campagne ».
  8. Etape « **Retex** (retour d'expérience) ».

## Résumé

**Référence:** INPES –  
L'élaboration d'une  
campagne.

❑ **Exemplification** en référence à la campagne anti-tabac 2011 ...

### 1) Etape études préalables.

1. Contexte de santé publique (tabagisme) [**CONTEXTE**]
2. Campagnes de communication précédentes [**EXISTANT**]
3. Recherche sur la population des fumeurs (segmentation sociale; comportement; obstacles à l'arrêt; ...) [**PUBLIC**]

### 2) Etape définition d'une stratégie de communication et rédaction du brief annonceur.

1. **Objectifs** (augmenter le recours aux dispositifs d'aide);
2. **Populations** visées (population à risque; professionnels de santé, ...);
3. Choix d'un **angle d'attaque** (bénéfices liées à l'arrêt de fumer);
4. Choix du type de **campagne** (média, média mix);
5. **Validation** de la stratégie par les tutelles (Ministère), experts, « gens de terrain », ...
6. **Budget**;
7. **Planning** (de la campagne).
8. Rédaction du « **brief annonceur** »

## Résumé

**Référence:** INPES –  
L'élaboration d'une  
campagne.

### 3) Etape L'agence de communication (= prestataire) préalablement sélectionnée, élabore la **copy strategy**.

- L '**agence de communication** propose, en référence au brief annonceur, une ou des **solutions créatives**:
  - **thèmes de messages,**
  - **identité visuelle,**
  - **supports,**
  - **actions, ...**

### 4) Etape **prétests** et **validation de la solution proposée**.

- La **direction de communication** (de l'INPES) soumet cette proposition aux tutelles, aux experts, ... et valide la proposition

### 5) Etape **réalisation des supports** et **achat d'espace**.

- Le prestataire (**agence de communication**) **réalise les supports** de communication (spot télé, spot radio, brochure, ...) seul ou en passant commande à d'autres prestataires.
- Le prestataire passe commande à une **agence média** pour l'élaboration d'un « **plan média** » (sélection des médias + achat d'espace) selon les indications de l'INPES (date, couverture, ...)

## Résumé

**Référence:** INPES –  
L'élaboration d'une  
campagne.

### 6) Etape **lancement** de la campagne et **diffusion**.

- La **direction lance**, avec l'aide du prestataire, la **campagne** sous forme d'une conférence de presse planifiée pour la journée mondiale sans tabac.

### 7) Etape **évaluation** de l'efficacité de la campagne.

- Pendant la campagne et après la fin de la campagne, **séries de tests** pour évaluer l'impact de la campagne:
  - enquêtes,
  - chiffres du plan média,
  - analyse des retombées presse,
  - analyse des retombées dans les réseaux sociaux, ...

### 8) Etape **retex** (retour d'expérience).

- **Bilan de la campagne** en vue de:
  - a) éventuelles rediffusions des supports;
  - b) amélioration des supports et services pérennes (certaines brochures, site, ...);
  - c) élaboration de la campagne 2012 ...

## Résumé

**A consulter:** [Ministère du redressement productif – Le plan de communication pour PME.](#)

- ❑ La campagne de communication anti-tabac 2011 de l'INPES est un **bon exemple** pour:
  1. ... le **travail d'un directeur/chargé de communication** du côté de l'annonceur (= organisation qui communique);
  2. ... le **travail d'une agence de communication** (= prestataire ayant en charge la conception et la réalisation de la campagne selon les consignes données par l'annonceur);
  3. ... le **travail d'une agence média** (= prestataire ayant en charge la définition d'un plan média et l'achat de l'espace publicitaire);
  4. ... l'**approche « plan de communication »** qui a comme objectif de définir une stratégie et un modèle de communication (pour l'annonceur);
  5. ... la réalisation d'un **projet créatif** aboutissant à la réalisation d'une campagne de communication;
  6. ... l'**évaluation d'une campagne** en fonction des objectifs de l'annonceur.



## **2ème PARTIE: LE PLAN DE COMMUNICATION – LES GRANDES ETAPES**

### **1 – Les cycles de vie d'un projet de communication**

## 1 - Les cycles de vie d'un projet de communication

**Les grandes étapes du  
plan de communication**

**Les phases (« cycles ») définissant un plan de communication :**

- 1. Analyse, diagnostic de l'existant**
- 2. Elaboration d'une stratégie de communication**
- 3. Elaboration d'un modèle de communication (de la copy strategy)**
- 4. Réalisation du modèle de communication:**
  - 1. Le projet créatif (réalisation des supports)**
  - 2. Le plan média/hors-média**
- 5. Lancement et déroulement de la campagne**
- 6. Bilan de la campagne de communication**

Les grandes étapes du  
plan de communication

Principales **étapes/cycles de vie d'un projet de communication**

Première étape:

**Analyse, diagnostic de l'existant**

- 1.1) Le contexte (marché, concurrence, positionnement)
- 1.2) L'existant en termes de communication (Audit)

Deuxième étape:

**La stratégie de la communication**

- 1.1) Le/les publics ( « cœur de cible, ... ) et périmètre (quand ? où ?)
- 1.2) Le ou les objectif(s) (méthode SMART)
- 1.3) Le concept (l'idée) à communiquer
- 1.4) Les indicateurs de succès
- 1.5) Risques et obstacles (méthode SWOT + PESTEL)
- 1.6) Le budget

Troisième étape:

**Elaboration du modèle des supports et actions de communication et copy strategy**

- 1.1) Contenu et langage de communication (messages, codes et signes = identité visuelle *lato sensu*)
- 1.2) La campagne (*où, quand, avec qui, contexte*)
- 1.3) Les instruments (*supports, actions, objets, acteurs, lieux, ...*)

Les grandes  
étapes du plan de  
communication

Quatrième étape: **A) Le projet créatif**  
Production/réalisation des **instruments**  
de la **campagne**

**1) Supports**  
1) Création du rough  
(= esquisse).  
2) Réalisation d'une  
maquette/storyboard/  
prototype.  
3) Pré-tests.  
4) Production.

**2) Actions**  
1) Création d'un rough.  
2) Réalisation d'un  
conducteur/d'une  
scénographie.  
3) Pré-tests.  
4) Réalisation stricto  
sensu/

Quatrième étape: **B) Le plan  
médias**

- 1) Choix des médias/hors-médias de diffusion.
- 2) Définition d'un **plan d'action dans les médias** (période, dates, lieux, budget).
- 3) **Achat de l'espace** publicitaire/de communication.

Cinquième étape: **Campagne (média, hors-média)**

- 1) Lancement de la campagne.
- 2) Suivi (« monitoring ») de la campagne.
- 3) Mesure de l'efficacité: Post-tests, baromètres, ...; enquêtes;

Sixième étape: **Debriefing et capitalisation**

- 1) Analyse retro- et prospective.
- 2) Archivage des données stratégiques pour usages ultérieurs.

## **3<sup>ème</sup> PARTIE - TRAVAIL DE GROUPE**

**1 – Le contexte: la communication sur les produits (marques) « ethniques »**

**2 – Calendrier, présentation orale et livrable**

**3 – Recommandations et critères d'évaluation**

Exemple:

**Le contexte - la communication sur les produits (marques, ...) « ethniques »**

## Exemple: le marché des produits « ethniques »

□ Cas à contempler – le *marché* des ...

- ... produits « ethniques » (cosmétiques, alimentaires, vestimentaires, ...):
- ... produits « bio », « écologiques », « éthiques »

Produits/marques  
« ethniques »

Exemple de boutique en  
ligne « Produits bio, écolo  
et éthiques »: [INAKIS](#)



(Bijoux touareg – [INAKIS](#))



(Rouleaux de printemps aux crabes de  
neige – [Site Vietnam](#))

Exemple: [Cosmétiques  
ethniques](#) – l'annuaire de la  
[beauté multi couleurs](#).



(Ensemble d'édredons; *Bhagyoday Fashion*  
– [Alibaba.com](#))



Produits/marques  
« ethniques »

- ❑ Quelques brèves explications:
- ❑ **Distinction** entre:
  1. « **marché ethnique** », « marketing ethnique », « commerce ethnique » ....
  2. **vs** marché de **produits ethniques**, marketing de produits ethniques, ...
    - (1) = le **consommateur visé** fait partie d'une « **communauté** », d'une population circonscrite correspondant à un ensemble de caractéristiques socioculturelles et physiques: **pays d'origine**; **population d'origine**; **particularités physiques** (peau, cheveux, yeux, ...); **coutumes et rites spécifiques** (alimentation, ...);
    - (2) = le **produit** fait référence à une **culture d'origine « ethnique »** mais le consommateur peut être « **tout un chacun** » (en général: plutôt population urbaine, plutôt jeune, plutôt globalisée, plutôt aisée, ...)
- ☞ **Grande quantité d'études** montrant l'importance de (1) et (2) dans les pays occidentaux
- ☞ **Phénomène comparable** à observer: en Corée, Chine, Japon, pays du Golfe, ...: produits d'origine européenne (française, allemande, italienne, ...)

Produits/marques  
« ethniques »

☐ Un prestataire français pour ce marché – **l'agence SOLIS** à Paris 17<sup>ème</sup> (depuis 1999):  
<http://www.solisfrance.com/>

• Agence spécialisée dans le « **marketing ethnique, identitaire, affinitaire, multiculturel ...** » (cf. présentation de l'agence)

☐ Présentation de SOLIS ....

### Marketing ethnique, identitaire, affinitaire, multiculturel...

constituent les qualificatifs en usage dès que l'on s'intéresse au segment de la population hexagonale issue des vagues migratoires de la 2<sup>ème</sup> moitié du 20<sup>ème</sup> siècle.

Depuis la coupe du monde de football en 1998 et la « découverte » par tous d'une France « Black, Blanc, Beur » la structure de la population française n'a cessé de poursuivre son « métissage ».

15 ans après, c'est près de 1 habitant sur 10 de l'hexagone qui est originaire de l'immigration extra-européenne (Maghreb, Afrique subsaharienne, Turquie ou DOM-TOM).

Les migrants d'aujourd'hui et les enfants de ceux de la fin du siècle dernier, nés en France, constituent une nouvelle cible de consommateurs aux attentes et aux comportements spécifiques qui jettent les jalons d'une forme de marketing « inédit » en France.

L'ambition de notre institut et de l'équipe multidisciplinaire qui l'anime, est de vous apporter notre expertise pour assurer la pleine réussite de vos projets sur ces marchés en devenir.

Abbas BENDALI  
Directeur

### L'ÉQUIPE SOLIS

- La **séniorité des dirigeants** ayant tous plus de 20 ans d'expérience
- Equipe expérimentée multiculturelle et stable

Épaulée par :

- Un **réseau de 150 enquêteurs maîtrisant la langue maternelle des interviewés**, présent sur toute la France
- Une **liaison permanente avec la recherche universitaire**
- Des partenaires à l'étranger



### Horizons Shoppers 2012

Elaborer votre stratégie de développement commercial en tenant compte des évolutions de votre marché et des performances de vos concurrents

• Univers de population considéré

La population originaire du Maghreb, âgée de 18 à 64 ans, vivant en:

1. Île de France
2. Rhône Alpes
3. PACA
4. Nord / Pas- de Calais

Ces 4 régions concentrent près de 70% de la population originaire du Maghreb.

• Secteurs de consommation

1. Viande, charcuterie, plats cuisinés halal
2. Boissons sans alcool

Produits/marques « ethniques »

- Autres agences présent sur le secteur « marketing ethnique/marketing de produits ethniques » ....

**1) Ak-a. L'agence du marketing ethnique** (Afrique sub-saharienne, DOM-TOM, Afrique du Nord)

**2) Régie publicitaire Etnivision** (panneaux publicitaires extérieurs)

**ETHNICBEAUTY2014**  
**HYGIÈNE BEAUTÉ 2014**  
**CHEVEUX, MAQUILLAGE, PEAU VISAGE ET CORPS**

Comme tous les deux ans, l'Agence AK-A dresse un **panorama complet** des quatre secteurs clés de l'Ethnocosmétique : **Capillaire / Maquillage / Peau du visage / Peau du corps**.

Cette étude vous renseignera entre autres sur les **principales tendances et nouveautés** de 2013/2014, les **notoriétés** des marques, leur **taux d'utilisation**, les **budgets moyens** consacrés sur chaque secteur et les **lieux d'achat** fréquents.

**157 pages**  
 Echantillon : 1000 femmes de 18 ans et plus  
 - 65% originaires d'Afrique Subsaharienne  
 - 35% originaires des Dom Tom, de la Caraïbe, des Antilles  
 » Lire le sommaire // » Tarif sur demande

**ETHNICBEAUTY2014**  
**FOCUS CHEVEUX - ROUTINE CAPILLAIRE**

**ROUTINE CAPILLAIRE**

Cette étude a pour objectif de déterminer les **produits utilisés** par les femmes afro françaises, leur fréquence d'achat et d'utilisation. **Lieux d'achats et marques les plus utilisées** (en spontané) sont également indiqués. Un focus particulier est apporté sur les différentes étapes composant leurs **roulines capillaires**. Enfin, l'étude apporte des informations sur d'autres **pratiques capillaires** comme le lissage à domicile, la coloration ou la pose de rajouts.

**246 pages**  
 Echantillon : 500 femmes de 18 ans et plus  
 - 65% originaires d'Afrique Subsaharienne  
 - 35% originaires des Dom Tom, de la Caraïbe, des Antilles  
 - 50% portant leurs cheveux défrisés ou lissés chimiquement  
 - 50% portant leurs cheveux naturels  
 » Lire le sommaire // » Tarif sur demande

ACCUEIL | CIBLAGE | AFFICHAGE | COMMERCANTS | CONTACT | PORTFOLIO

## LE RÉSEAU D'AFFICHAGE COMMUNAUTAIRE

Notre réseau est constitué de panneaux de 60 x 80 Cm et 40 x 60 cm. Ces panneaux sont pour parti en extérieur sur les devantures des commerces, mais aussi en intérieur, dans les cabines des Taxiphones et sur les murs des Cybercafés fréquentés, commerce à fort trafic, exclusivement par les communautés décrites ci-dessus.

- Durée des campagnes**

Nous vous proposons des campagnes de 14 jours.

- Déploiement en 24H**

Avec une force de frappe de plus de 300 poseurs d'affiches nous sommes en mesure de déployés vos campagnes en 24h sur tout le réseau.

- Campagnes sur-mesure**

Nous pouvons aussi regarder ensemble l'opportunité de densifier le réseau existant ou de créer un réseau sur de nouveaux types de commerce et/ou zones géographiques.

## 1 – Le projet

Travail de groupe

- ☞ En prenant comme **exemple le marché des produits ethniques** et/ou du **marketing ethnique**, ...
  - ☞ ... essayer de réaliser le **plan de communication** pour *une campagne médias/hors-médias* en procédant comme suit:
    1. réaliser une **étude de l'existant**:
      - 1) petite étude de marché,
      - 2) petit audit de la communication existante
    2. définir une **stratégie de communication**: cible, objectifs, idée de campagne, ...
    3. élaborer le **modèle de la campagne**: messages-clé, identité visuelle et charte graphique, instruments et actions de communication,
    4. élaborer le plan **média/hors média de la campagne**.
    5. spécifier et argumenter la **programmation temporelle de la campagne**.
    6. élaborer une **stratégie de test** pour vérifier l'efficacité du projet
    7. Montrer que le tout peut être réalisé avec un **budget restreint de moins de 5.000 euros**.
  - ☞ Produire une présentation powerpoint le **01 décembre 2016** .



## Le projet

### Projet en 2 phases:

### 2<sup>ème</sup> phase:

1. **Élaborer les modèles des supports** et actions de communication.
  2. **Élaborer un plan média.**
  3. Définir le **déroulement de la campagne.**
  4. Proposer un **canevas de tests** pour procéder à de évaluations « avant », « pendant » et/ou « après ...
- Produire une **présentation orale** accompagnée d'un diaporama powerpoint le **01 décembre 2016.**
  - Une présentation orale ne doit pas dépasser **15 minutes !!**

### 3 – Recommandations



**Recommandations et  
 évaluation**

☐ 4 recommandations:

- 1. Attention au français !!**
- 2. Attention à la structuration de votre présentation et à l'argumentation !!**
- 3. Attention à la présentation orale !!**
- 4. NON au plagiat !!**

## 4<sup>ème</sup> PARTIE - ANNEXE

1 – Le travail entre *annonceur* et *agence*.

2 – Le brief *annonceur*.

3 – La « **copy strategy** » (brief d'agence; cahier de charges).

4 – Les prestataires « *externes* » dans un projet de communication.

## **1 - Cadre et déroulement de travail**

**entre « annonceur » et agence(s) spécialisées (de communication, de médias, ...)**

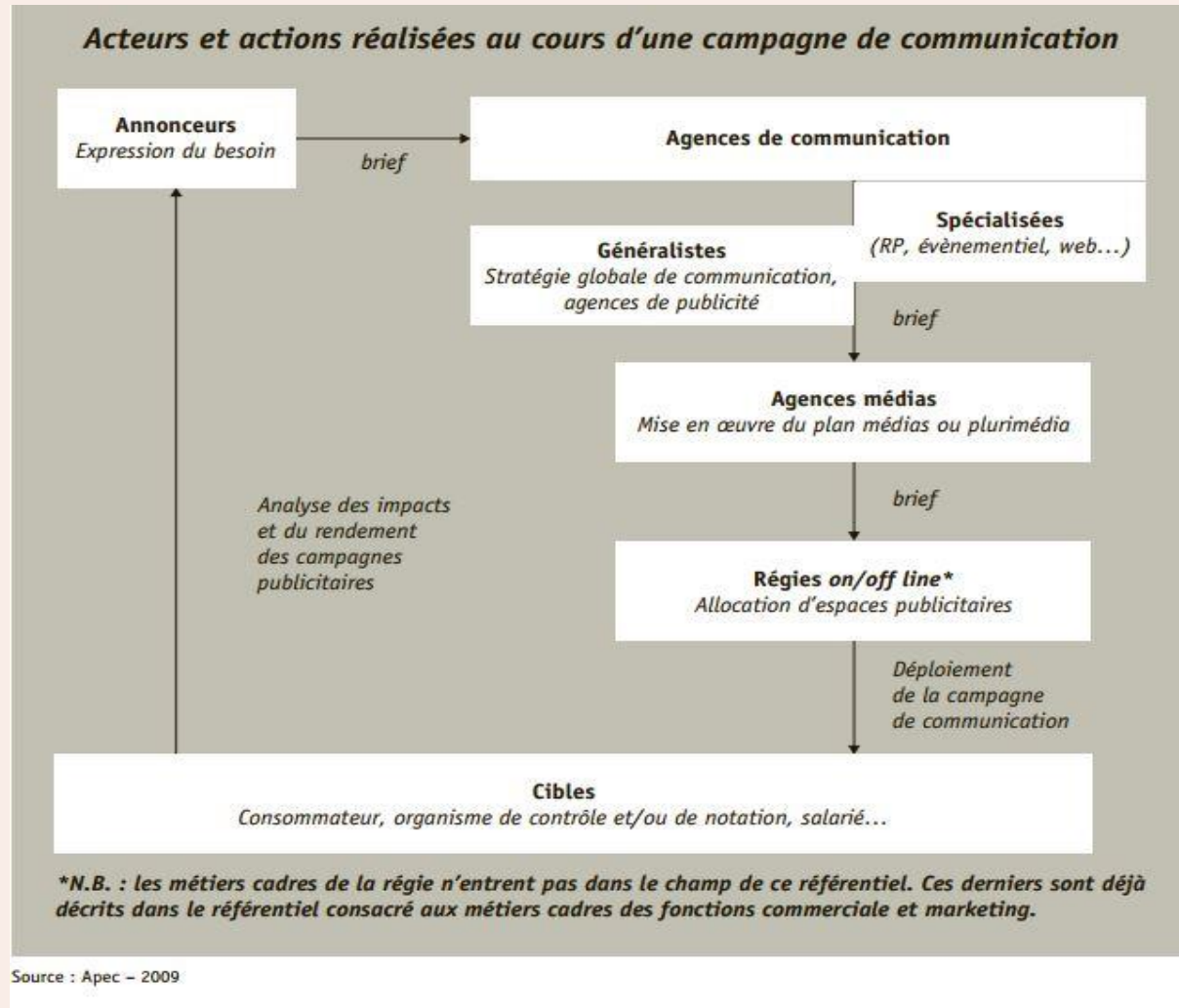
**Le déroulement d'un projet – scénario typique**

- Malgré la diversité des acteurs, le **déroulement d'un projet de communication** suit une certaine logique qui est la suivante ...
  1. **Phase 1:** (du côté **annonceur**) Besoin ou souhait de lancer une campagne de communication aboutissant parfois à un **brief interne**.
  2. **Phase 2:** Formalisation de ce souhait et lancement d'un appel à projets à destination d'un ensemble d'agences en conseil communication sous forme d'un **brief annonceur**.
  3. **Phase 3:** Retour des agences intéressées dans l'appel sous forme d'un **brief agence**.
  4. **Phase 4:** **Evaluation** des briefs agence par l'annonceur et **sélection** d'une agence pour mener à terme le projet de communication.
  5. **Phase 5:** Réunion(s) entre annonceur et agence sélectionnée et rédaction par cette dernière d'un **cahier de charges** (aussi: « **brief d'agence** ») ou « **copy strategy** ».
  6. **Phase 6:** **Acceptation** de la copy strategy par l'annonceur et, habituellement, paiement d'un **premier acompte**.
  7. **Phase 7:** Réalisation du **projet créatif** par l'agence et son réseau de partenaires.
  8. **Phase 8:** Réalisation du **plan média** par l'agence et/ou une agence médias.
  9. **Phase 9:** Lancement de la **campagne** et suivi par l'agence et, éventuellement, les conseillers travaillant pour l'annonceur.
  10. **Phase 10:** **Réunion(s) de debriefing** et mise en route du paiement final (pouvant intervenir entre 3 et 6 mois après la fin de la campagne ...).

Les acteurs  
 « externes » dans un  
 projet de  
 communication

Référence: [APEC 2009 –  
 Les métiers de la  
 communication](#)

- Schéma général identifiant **les principaux acteurs** et les **principales actions** pour **mettre en place une campagne de communication** ([schéma APEC 2009](#))



**Les acteurs  
« externes » dans un  
projet de  
communication**

**Référence:** [APEC 2009 –  
Les métiers de la  
communication](#)

**Lien:** [Les offres d'emploi  
en communication de  
l'APEC](#)

☐ Résumé: les **principaux acteurs** dans les phases d'un **projet de communication**

	Phase	Annonceur	Prestataire extérieur
1	<b>Analyse, diagnostic de l'existant</b>	Dir. de communication; Dir. marketing	Agences d'étude/de conseil; Instituts de sondage; Indépendants; ...
2	<b>Stratégie de communication</b>	Dir. de communication; Dir. marketing Direction générale	
3	<b>Modèle de communication</b>	Direction de communication	Agence-conseil de communication
4	<b>Projet créatif</b>		Agence-conseil de communication et/ou Agence médias Indépendants (conseil, étude, ...)
5	<b>Campagne</b>		Agence-conseil de communication et/ou Agence médias
6	<b>Debriefing</b>	Direction de communication	Agence-conseil de communication; Indépendants (conseil, étude, ...)

## 2 - Le brief annonceur

Le brief annonceur

- ❑ **Structure d'un brief « annonceur »** (adaptée d'après Westphalen & Libaert, Communicator, 2009, pp. 76 – 77) en **trois grandes parties**:

**1) Informations sur l'organisation  
« annonceur »**

1. missions et activités,
2. principaux services, produits, ...,
3. secteur d'activités (concurrence, positionnement, ...),
4. notoriété et image,
5. politique et activités de communication

**2) Informations sur le projet de  
communication**

1. objet (domaine)
2. données existantes
3. objectifs
4. publics
5. messages centraux
6. solutions techniques envisagées
7. périmètre
8. personnes/service en charge côté annonceur
9. budget global

**3) Information sur le contexte (le  
marché)**

1. caractéristiques qualitatives et quantitatives du contexte (marché) et évolution
2. compétiteurs (concurrents) principaux



## Cadre de travail brief agence

- ❑ Le **brief annonceur** joue un rôle central dans les **relations de travail** entre **organisation annonceur** et **agence de communication**.
- ❑ Les principales étapes (d'après Westphalen & Libaert, 2009, pp. 81 – 83) :
  1. Une fois, le **brief annonceur rédigé** et **validé** ...
  2. ... l'annonceur (i.e. le directeur ou chargé de communication) **sélectionne** d'abord **un certain nombre d'agences** de communication qui pourraient répondre au brief annonceur ...
    - ☞ en général entre 10 et 15 agences formant ce qu'on appelle la **« longue liste »**
  3. Les agences contactées reçoivent le brief annonceur et sont invitées à une **réunion de travail (individuel ou regroupé)** au siège de l'annonceur.
  4. A l'issue des réunions de travail avec les agences contactées, l'annonceur établit une **« short list »** composée de quatre à cinq agences.
  5. Les agences pressenties sont invitées à soumettre des **propositions concrètes** pour satisfaire aux problèmes de communication exposés dans le brief annonceur (= **compétition** à proprement parler ...).

**Cadre de travail brief  
agence**

6. Après un certain délai (variable selon la complexité du problème à résoudre), les *compétiteurs sont invités à présenter* pour une *date* déterminée et pendant *au moins une heure*:
  - leurs *solutions créatives* (« stratégie créative »),
  - leur *plan d'actions*,
  - une *structure de gestion*
  - et un *budget prévisionnel* en référence au budget annoncé.
  
7. L'annonceur se réunit ensuite et délibère au sujet du **choix final de l'agence de communication** avec laquelle elle souhaite travailler:
  - ☞ La délibération et le choix de l'agence se fait en référence à un ensemble de *critères de « notation »* d'une agence (cf. Westphalen & Libaert, 2009, pp. 82 – 83)

**3 - Brief agence et/ou *cahier de charges* (= copy strategy)**

**Du brief agence au  
cahier de charges**

- ❑ Le **brief agence** sert de base pour l'élaboration d'un cahier de charge (= **copy strategy**) qui contient – idéalement parlant - une **description détaillée**:
  1. de la **stratégie de communication**.
  2. du **modèle (scénario) de communication**.
  3. du **projet créatif** (réalisation des instruments, préparation de la campagne).
  4. du **plan média**.
  5. du **lancement** et du **suivi** de la campagne.
  6. des stratégies de l'évaluation (« **assessment** ») de la campagne.



#### **4 - Les différentes catégories d'acteurs externes (i.e. de prestataires) dans un projet de communication**



Les acteurs  
« externes » dans un  
projet de  
communication

**3 grandes catégories d'acteurs externes** dans un projet de communication :

**1) Acteurs « externes » les plus récurrents:**

**a) Agences de conseil-communication généralistes** ou « globales » ou « à 360° », ... : prennent (en principe) « tout » en charge pour un « annonceur », c'est-à-dire:

1. la définition de la copy-strategy (PTC, ...),
2. les tests et les évaluations (le « controlling », l'« assessment »),
3. le projet créatif,
4. le plan média,
5. le suivi de la campagne,
6. le bilan de la campagne,
7. les relations presse/médias,
8. la gestion des relations avec d'autres intervenants, ....

**b) Agences médias:** prennent en charge seulement la définition et la réalisation du plan médias:

1. le **médiaplanning**,
2. l'**achat** des espaces publicitaires,
3. le « **placement** » des supports,
4. Les différentes formes d'**habillages publicitaires**.



**Les acteurs  
« externes » dans un  
projet de  
communication**

## **2) Acteurs « externes » spécialisés:**

1. Ne prennent en charge que **certains aspects des besoins** de communication d'un annonceur
2. Travaillent **soit directement** avec un **annonceur**
3. ... **soit en tant que prestataire** pour une **agence de conseil-communication généraliste**.

### **2.1) Agences de création:**

1. Agences spécialisées dans la **communication rédactionnelle**,
2. Agences spécialisées dans la **communication audiovisuelle**,
3. Agences spécialisées dans la **communication numérique**, mobile et du web 2,
4. Agences spécialisées dans la **communication hors-média** (dans l'événementiel, relations presse, relations publiques, sponsoring, ...),
5. Agences spécialisées dans le **création de noms & de marques**, ...

Les acteurs  
« externes » dans un  
projet de  
communication

## 2) Acteurs « externes » spécialisés:

### 2.2) Agences/instituts d'études

1. **Instituts de sondage:** études sur la notoriété, l'image, le secteur, ...
2. **Agences spécialisées** dans la communication interne et corporate (**culture d'entreprise**)
3. **Agences spécialisées dans la veille d'information** (réputation/notoriété; tendances, ...)
4. **Agences spécialisées dans l'étude et le conseil** (sémiologique, psychologique, sociologique, ...), ...

Les acteurs  
« externes » dans un  
projet de  
communication

**3) Indépendants , autoentrepreneurs, ...:** professionnels travaillant pour leur propre compte en...

1. ... **conseil** (sémiologues, psychologues, sociologues, ethnologues d'entreprise, politistes, ...),
2. ... **rédaction-traduction** (rédacteurs-journalistes, copywriters, traducteurs, correcteurs, ...),
3. ... **production audiovisuelle** (réalisateurs documentaristes, photographes, ...),
4. ... **communication et marketing numérique** (webdesigners, infographistes, ...)
5. ... **événementiel** (metteurs en scène, artistes, acteurs, musiciens, ...)
6. ....

## **Deuxième Cours:**

# **Le plan de communication – étape par étape.**

## **LES ETAPES:**

**1<sup>ère</sup> ETAPE: ANALYSE DE L'EXISTANT.**

**2<sup>ème</sup> ETAPE: ELABORATION DE LA STRATEGIE DE  
COMMUNICATION.**

**3<sup>ème</sup> ETAPE: ELABORATION DU MODELE DE COMMUNICATION.**

**4<sup>ème</sup> ETAPE: LE PROJET CREATIF.**

**5<sup>ème</sup> ETAPE: LE PLAN MEDIAS.**

**LE PROJET DE GROUPE: 2<sup>ème</sup> PHASE**

## **1<sup>ère</sup> ETAPE: ANALYSE DE L'EXISTANT**

**1 – Vue d'ensemble**

**2 – Analyse du contexte (de la communication)**

**3 – Analyse de la communication existante**

## 1 – Vue d'ensemble

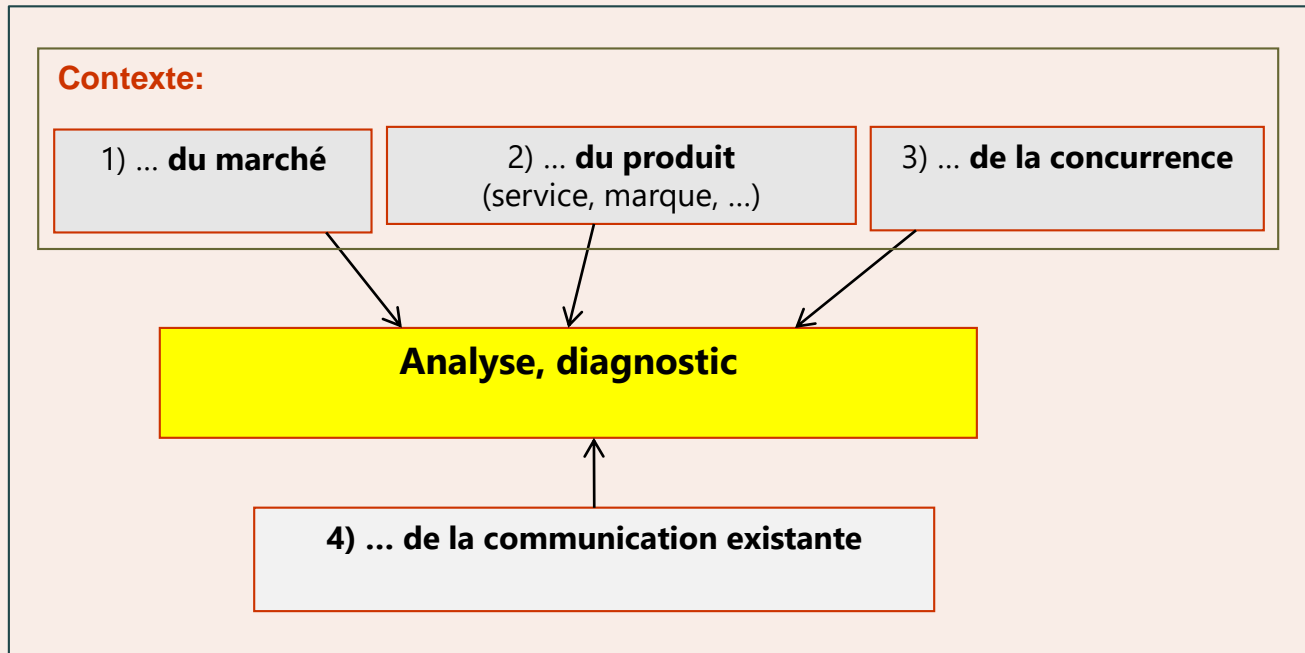
Analyse, diagnostic de l'existant

□ Analyse, diagnostic de l'existant:

1) ... contexte (social, socioéconomique, culturel, ...) de la communication

- ... activités **en amont** du plan de communication;
- ... activités qui relèvent plutôt du **marketing** que de la communication à proprement parler;
- ... mais activités **indispensables** pour toute communication.

2) ... de la communication existante





## 2 – Analyse du contexte (de la communication)



Analyse, diagnostic de l'existant

Exemple: le marché des produits « ethniques »

2) Le produit (marque, service, ...) concerné ....

2.1) Caractéristiques

1. Physiques, symboliques, ...
2. Prix,
3. Distribution
4. Promotion (cf. Audit de communication)

2.2) La/les « cibles »

1. **Cible actuelle:** structure, volume, ...
2. **Cible visée :** structure, habitudes de consommation, volume, ...

2.3) Positionnement

1. **Positionnement actuel** en terme de **notoriété/d'image** et/ou de **part de marché;**
2. **Positionnement visé/souhaité** (en terme de *idem*)

2.4) Sources de volume

1. Prendre des **parts** sur les **produits concurrents** ?
2. Effort sur le **prix** ?
3. **Dés-intermédiation** ?
4. **Combinaisons** de produits/services ?
5. **Co-branding** ?
6. ....

Analyse, diagnostic de  
l'existant

Exemple: le marché des produits « ethniques »

3) La concurrence

1. **Compétiteurs** ? (enseignes, marques, ...)
2. **Portefeuille** (de produits, marques, ...) des compétiteurs
3. **Segments concernés** ?
4. **Analyse SWOT.**

### 3 – Audit de la communication existante

Deuxième tâche: **Audit  
et positionnement**

Cf. l'Annexe 2 de ce  
cours pour plus  
d'informations relatives  
aux **techniques d'étude  
et d'évaluation de  
communication**

□ **3 questions:**

- ☞ 1) Les « **bonnes pratiques** » dont on peut s'inspirer lors de la définition/réalisation d'une communication.
- ☞ 2) Les **pratiques des compétiteurs** (concurrents, leaders du secteur, ...) par rapport auxquelles il faudrait se positionner.
- ☞ 3) Les **pratiques de communication existantes** de l'organisation annonceur:
  - ... l'**identité actuelle** (logo, slogans, visuel, goodies, ...)
  - ... les **campagnes et instruments antérieurs** (en interne, externe, ...)
  - ☞ ... **l'impact** de ces pratiques sur les publics concernés (cf. ci-après) et/ou son **taux de réussite**.

De la communication  
(introduction)

❑ Pourquoi faire un **audit/analyse de l'impact de la communication** ?

- ☞ Parce qu'on souhaite disposer d'éléments fiables pour mieux pouvoir apprécier (Mast, 2011, p.148) ... :
- 1. ... la **résonance** d'une communication dans les medias, sa présence dans les medias, , ... : l'**output** d'une communication.
- 2. ... la **perception *stricto sensu*** d'une communication dans le public visé, sa compréhension, sa crédibilité, son acceptation par le public... : l'**outgrowth** d'une communication.
- 3. ... l'**effet** sur le public visé au sens d'un changement de la perception, d'une modification de comportement vis-à-vis de l'organisation (de son produit, ...) : l'**outcome** d'une communication ;
- 4. ... les **conséquences « tangibles »** ou « **escomptables** » pour l'organisation en terme d'amélioration de vente, d'augmentation de la valeur d'une marque, de la fidélité du public visé, de l'engagement du public visé pour l'organisation, etc.: l'**outflow** d'une communication.

## **2<sup>ème</sup> ETAPE: ELABORATION DE LA STRATEGIE DE COMMUNICATION**

**1 – Vue d'ensemble**

**2 – Définition de la « cible » (du destinataire de la communication)**

**3 – Définition des objectifs (de la communication)**

**4 – Définition des indicateurs de succès (de la communication)**

**5 – Définition du concept général de la campagne (de communication)**

**6 – Evaluer les opportunités et les risques de la stratégie (de communication)**



## 1 – Vue d'ensemble

La stratégie de communication

La stratégie de communication: 6 points

☞ appelé aussi « **stratégie publicitaire** »

1) **Cible(s) prioritaires** de la communication

- ➔ Identifier et décrire le/les **publics prioritaires** visés par la communication (= cœur de cible)
- ➔ en utilisant la **segmentation** de l'étude du marché

2) **Objectifs** de la communication

- ➔ Identifier, décrire et valider le ou les **buts** que la communication se propose de réaliser (à l'aide de la méthodologie **SMART**)

3) **Indicateurs de succès** ou **d'efficacité**

- ➔ Définir les **indicateurs de mesure de l'efficacité** de la communication

La stratégie de communication

**La stratégie de communication: 6 points**

4) **Concept général** de la campagne de communication

1. Thème fédérateur de la campagne, éventuellement message-clé, ...
2. Campagne(s) « **ad hoc** », campagne **limitée** dans le temps, **action(s) de communication continue**, ...
3. **Média mix**: Campagne **média/hors-médias/numérique**, ...
4. Lieu et moment

5) **Risques et obstacles** pour la campagne de communication

- ✓ Identifier, décrire et évaluer les éventuels *faiblesses* et *menaces* pouvant entraver le projet de communication et le comparer à ses *forces* et *opportunités* (à l'aide de la technique SWOT)

6) **Budget global** de communication

- ✓ Préciser le **budget de communication** (coûts personnel, coûts prestation, coûts liés à la réalisation du projet, à son lancement, ...)

## 2 – Définition de la « cible » (du destinataire de la communication)

## La cible de la communication

### ☐ Cible de la communication – 5 points:

#### 1 – Type de cible :

- Communication B-to-C: **consommateur** ?
- Communication B-to-B: **partenaire économique, fournisseur, ...** ?
- Communication financière: **actionnaire, investisseurs, ...** ?
- Relations presse: **journalistes; ...** ?
- Relations publiques: **prescripteurs, influenceurs, trendsetters, ...** ?
- Communication interne: **personnel, ...** ?
- Communication de proximité: **habitants, voisins, ...** ?
- etc.

#### 2 - Segment(s) :

- Origines ?
- Niveau de vie?
- **Styles de vie ?**
- Niveau d'éducation ?
- Tranche d'âge ?
- ...

#### 3 - **Quantification** et **localisation** de la cible:

- Taille/volume ?
- Localisation géographique ?

**La cible de la communication**

❑ **Cible de la communication – 5 points:**

**4a) Leviers possibles ?**

- Arguments/actions, ... à mettre en avant (dans le concept, la promesse, la preuve, le ton, ...)

**4b) Obstacles éventuels ?**

- Arguments/actions, ... à éviter (dans le concept, la promesse, la preuve, le ton)

**5) Motivations du destinataire ?**

- Hiérarchie de Maslov: (physiologiques, sécurité, appartenance, estime, accomplissement) à prendre en considération (dans concept, promesse, preuve, ton)

### **3 – Définition des objectifs (de la communication)**

## Les objectifs de la communication

### ❑ Les objectifs du projet de communication

**1 - les objectifs stratégiques de communication:** = relatifs aux **missions** de la communication et à son impact visé sur:

1. ... la **notoriété** de l'organisation, de la marque, du produit, ...
2. ... la **réputation** (l'image) de l'organisation, de la marque, du produit, ...
3. ... le **comportement** du **public visé** :
  - B-to-C: **comportement du consommateur**,
  - B-to-B: **comportement des partenaires, fournisseurs, ...**,
  - comm. interne: **comportement du personnel ...**,
  - comm. financière: **comportement des investisseurs, actionnaires, ...**,
  - Rrelations presse: **comportement des journalistes, blogueurs, ...**,
  - relations publiques: **comportement des prescripteurs, influenceurs, trendsetters, ...**,
  - ...



**Les objectifs de la communication**

❑ Les objectifs du projet de communication

**2 - Autres objectifs**

- + les **objectifs techniques et logistiques** de communication
  - concernant les contraintes techniques de réalisation d'une communication
- + les **objectifs de délai**:
  - relatifs au moment et à la durée du projet de communication
- + les **objectifs de coûts**:
  - relatifs aux limites de dépenses, d'investissements, ...

Les objectifs de la  
communication

☐ Méthode pour description des **objectifs** .... la grille **S.M.A.R.T.** –

**1 - Specific** ou "simple"

(français: *Spécifique* – **Concret**)

**2 - Measurable** ou "meaningful" ou encore "managable"

(français: *Mesurable*; "**Avoir un sens**")

**3 - Accepted** ou "appropriate" ou "agreed"

(français: *Atteignable*, "**Partagé**", ...)

**4 - Realistic** ou "relevant"

(français: "**Realiste**")

**5 - Time-bound**

(français: *Temporel*; "**Temporellement réalisable lors de la campagne**")

Les objectifs de la communication

❑ **Exemple:** le destinataire d'une gamme de produits « ethniques »

❑ **Questions typiques:**

**1) Spécifique?** Quel est le but de ma communication ?

- Créer une **notoriété** de mes produits/marques (actuellement inconnue) ?
- Créer une « bonne **image** » ?
- Contribuer à l'**augmentation** de la vente/consommation ?
- Contribuer à un **meilleur positionnement** de la communication ?
- Impliquer des **acteurs extérieurs** (prescripteurs, influenceurs, ...) pour réaliser un objectif concret (de faire connaître un produit?, de vendre un produit? ...)
- ...

**2) Mesurable? Comme savoir si j'ai atteint le but ?**

- **Comment vérifier** l'augmentation de la notoriété (auprès des consommateurs? dans les médias? ...)
- **Comment vérifier** l'évolution/l'amélioration de l'image (auprès des consommateurs? dans les médias?, ...)
- **Comment vérifier** l'évolution du positionnement de ma communication? ....

Les objectifs de la communication

❑ **Exemple:** le destinataire d'une gamme de produits « ethniques »

❑ **Questions typiques:**

**3) Atteignable ? Comment y arriver ?**

- Avec **quel type de campagne**, **quels outils** (supports, actions) de communication, **avec qui?** avec quel **budget?** ... [augmenter la notoriété, la réputation, la vente, la fidélité du consommateur, ...]

**4) Réaliste ? Est-ce que j'ai une vraie chance pour y arriver ?**

- La réalisation de mon objectif est-il faisable ?
- Existe-il des cas similaires dont je pourrais m'inspirer ou qui m'aideront à évaluer les chances de réussite/les risques d'échec?
- Quelles conséquences dans le cas d'un échec?

**5) Temporel ? C'est pour quand ? Combien de temps me faut-il ?**

- L'objectif peut être réalisé pour quand?
- Ce calendrier correspond-il aux décisions de la direction?
- ...

## 4 – Définition des indicateurs d'efficacité (de la communication)

## Les indicateurs

### Ouvrage référence:

A. Adary, B. Volatier et C. Mas: Évaluez vos actions de communication (2<sup>ème</sup> éd.).  
Paris Dunod 2012

- ❑ Définition de **critères** permettant d'évaluer **si un objectif stratégique est atteint ou non ...**
- ❑ **Une méthode** (pas évident à mettre en œuvre pour évaluer une politique ou une campagne de communication ...):
- ❑ **KPI** (« key performance indicator »; **indicateur-clé de performance**):
  - ➔ **Éléments quantifiables** qui permettent de juger si les objectifs sont réalisés ...

## Les indicateurs

❑ 2) **KPI** (« key performance indicator »; **indicateur-clé de performance**):

☞ **Éléments quantifiables** qui permettent de juger si les objectifs sont réalisés ...

### Ouvrage référence:

A. Adary, B. Volatier et C.  
Mas: **Évaluez vos actions de  
communication** (2<sup>ème</sup> éd.).  
Paris Dunod 2012

## Les indicateurs

### Ouvrage référence:

A. Adary, B. Volatier et C. Mas: Évaluez vos actions de communication (2<sup>ème</sup> éd.). Paris Dunod 2012

- **Exemple:** définir les **indicateurs d'efficacité** pour une communication sur une gamme de produits « ethniques »

### 1 - Modifications traçables et quantifiables de comportements de la cible:

- **B-to-C:** demande(s) de devis, demandes de brochures, fréquentation d'un point de vente, fréquentation d'un site, ...
- **B-to-B:** délais de livraison/diffusion/distribution,
- **Comm. Financière:** valeur d'actions, taux d'investissement, ...
- **Relations presse:** nombre d'articles, mentions favorables, ...
- **Comm. de proximité:** nombre de visites, retour favorable (verbatim), ...
- **Comm. interne:** retour favorable (verbatim), taux d'absence, ...
- ...

### 2 - Modification de notoriété

- **Evolution quantifiée** de la **notoriété/réputation** auprès des **panels** sondés
  - Notoriété spontanée, notoriété qualifiée, notoriété « top of the mind », ...
- **Evolution quantifiée** de la **notoriété** dans les **médias**
  - articles consacrés, mentions dans émissions, mentions sur site et fora de discussion, ...

### 3 - Modification de l'image

- **Congruence entre image voulue et image perçue et comprise !**



## 5 – Définition du concept général de la campagne (de communication)

## Concept de campagne

### ❑ Questions pour définir le **concept** d'une campagne de communication

- ☞ tout en tenant compte: 1) de la **segmentation de la cible** et des 2) **objectifs** à atteindre

#### 1) Orientation générale de la communication

- Thème général (fédérateur)
- Éventuellement: messages-clé; formulation d'une base line,
- Éventuellement: éléments visuels, ...
- ...

#### 2) Média mix et instruments de communication

- **Quels instruments** j'utiliserai pour faire passer mon message: print?, audiovisuel?, numérique?, hors-média? , ...
- **Quels médias** (médias de masse, « hors-médias », médias numériques)
- **Quels vecteurs** (presse écrite => magazines ?; relations publiques => voyages, diners, ...)

#### 3) Périmètre de la campagne:

1. Où ? : lieu de réalisation et **couverture géographique** de diffusion;
2. Quand? : **date** et **période** de réalisation et de diffusion;
3. Contexte? : (éventuellement) **cadre social, politique, économique, juridique, ...)** dans lequel projet est réalisé et diffusé

**6 – Evaluer les opportunités et les risques de la stratégie (de communication)**

Analyse  
SWOT/AFOM

- ❑ Analyse SWOT (**S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities **T**hreats)
- ❑ Français: AFOM - « **A**touts, **F**aiblesses, **O**pportunités, **M**enaces » ;

	Axe positif	Axe négatif
Interne	<b>Atouts (Strengths)</b>	<b>Faiblesses (Weaknesses)</b>
Externe	<b>Opportunités (Opportunities)</b>	<b>Menaces (Threats)</b>

Analyse  
SWOT/AFOM

**Exemple:** définir le concept d'une communication sur une gamme de produits  
« ethniques »

	Axe positif	Axe négatif
Interne	<b>Qualités du produit/marque?</b> <b>Compétitivité commerciale ?</b> <b>Leadership?</b> <b>Connaissance &amp; Innovation?</b> <b>Temps? Lieu? Public?</b>	<b>Contraintes budgétaires ?</b> <b>Faible notoriété/image?</b> <b>Faible compétitivité?</b> <b>Temps? Lieu? Public?</b> <b>Logistique?</b>
Externe	<b>Développement du marché?</b> <b>Styles de vie des consommateurs?</b>	<b>Concurrence directe ?</b> <b>Autres/nouveaux entrants ?</b> <b>Marché saturé?</b> <b>Législation à respecter?</b> <b>Restrictions culturelles?</b>

## **3<sup>ème</sup> ETAPE: ELABORATION DU MODELE DE COMMUNICATION: CAMPAGNE, SUPPORTS, ACTIONS ...**

**1 – Vue d'ensemble**

**2 – Définir les éléments du langage (de la communication)**

**3 – Définir la campagne (de communication)**

**4 – Définition et conception des instruments (de communication)**

## 1 – Vue d'ensemble

**Définition du modèle  
de communication et  
de la copy - strategy**

**Définition du modèle de communication et rédaction de la copy strategy**

**« Modèle de communication »:**

- **Version élaborée** du **concept général** de la communication (cf. Etape précédente)
- **Modèle:** sert de **référence** à l'annonceur et à l'agence ayant en charge de réaliser une campagne de communication
- **Note:** en pratique, il arrive que « **concept de communication** » et « **modèle de communication** » se **ressemblent** (c'est le cas si l'annonceur n'a qu'une idée assez générale, vague de son projet de communication ...)

**« Copy Strategy »:**

- **Document (technique)** réalisé par l'agence qui décrit la communication à réaliser pour l'annonceur
- La copy strategy doit reprendre tous les éléments du **modèle de communication**
- La copy strategy doit être **accepté par l'annonceur** .



**Définition du modèle  
de communication et  
de la copy - strategy**

**Définition du modèle de communication et élaboration de la copy strategy  
(3 axes)**

1. Axe 1) Elaboration des **éléments du langage de la communication**:
2. Axe 2) Elaboration de la **campagne de communication** servant à réaliser une stratégie de communication ...
3. Axe 3) Elaboration des **instruments** de communication: (instruments, actions, événements, objets, ...)

## 2 – Elaboration des éléments du langage (de la communication)

## Axe 1: Définition des éléments du langage de la communication:

### 1) Éléments du contenu de la communication:

#### 1) Contenu référentiel qui permet d'identifier et de présenter un produit (une marque, ...):

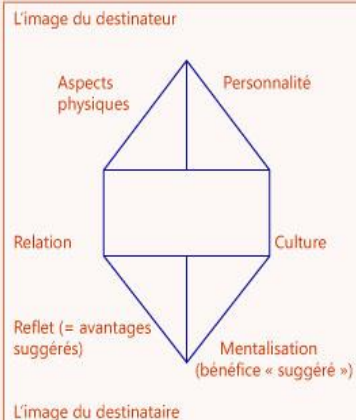
- Exemple: les **6 facettes d'une marque** selon Kapferer (cf. le **prisme** de J.-N. Kapferer pour analyser/concevoir l'univers de sens d'une marque !!);

#### 2) Éléments de la « **mise en scène** » et de la **narration** (verbale, visuelle, audiovisuelle, ...):

- Création d'un **univers « de fiction »** pour raconter, faire aimer, ... un produit/une marque ...:
  - Choix d'un **décors**;
  - Choix d'une **histoire**.

=> exemples: spots publicitaires, visuels publicitaires, « habillages visuels », ...

Définition du  
modèle de  
communication et  
de la copy - strategy



**Définition du modèle  
de communication et  
de la copy - strategy**

**Axe 1: Définition des éléments du langage de la communication:**

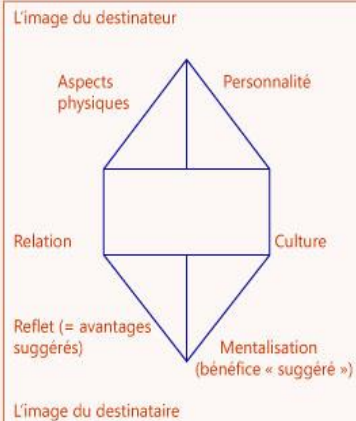
**3) Eléments relatifs aux messages clé**

⇒ slogan(s), « baseline »

**3) Eléments relatifs aux codes et signes de la communication**

**Selon le cas:**

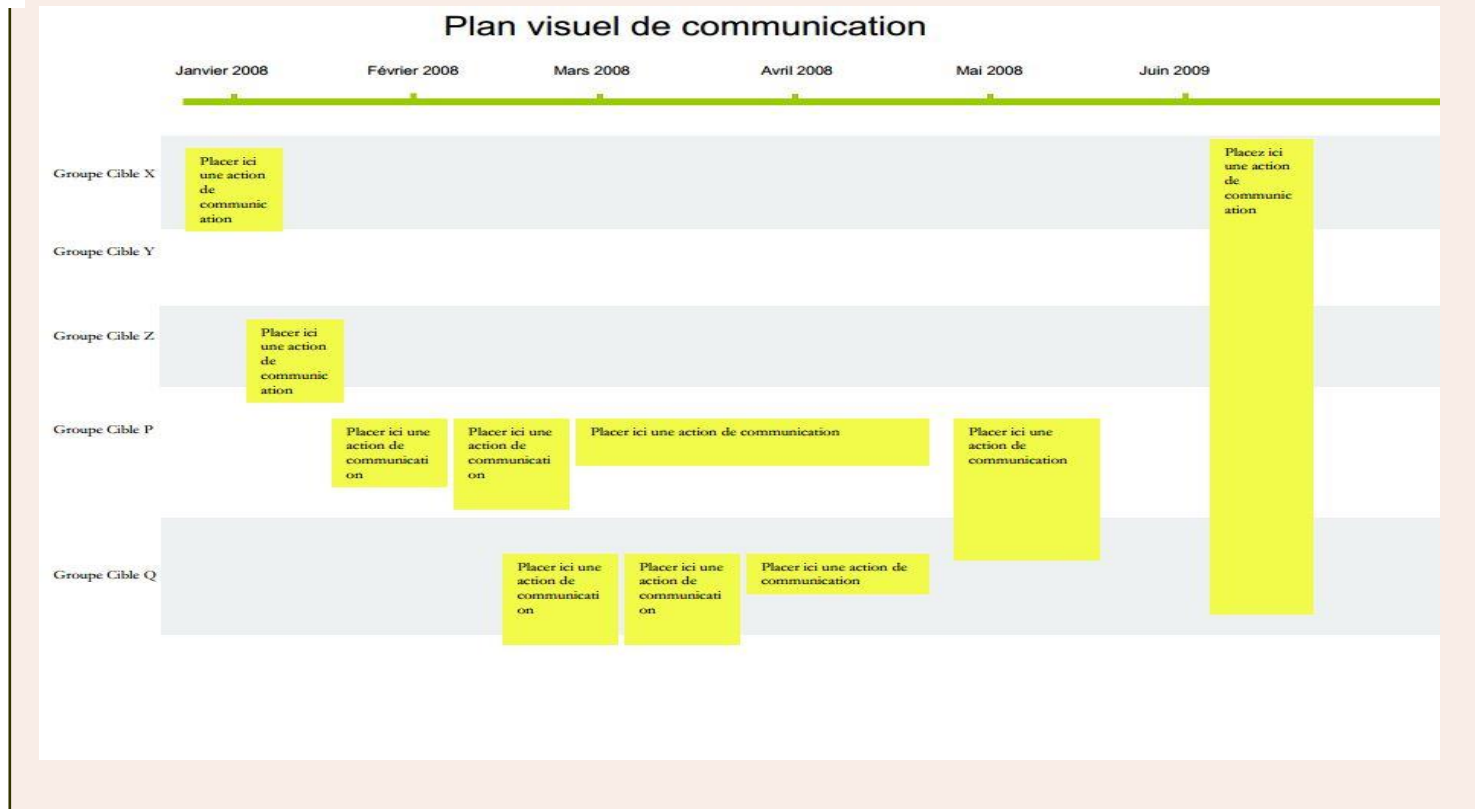
- **3.1) Terminologie, vocabulaire**
- **3.2) Logo et identité visuelle (charte graphique)**
- **3.3) Univers eidétique**
- **3.5) Aspects comportementaux**
- **3.6) Aspects relevant du design (packaging, ...) ...**



### 3 – Elaboration de la campagne (de communication)

La campagne de communication

- Exemple du **plan visuel** d'une campagne sur 6 mois ....
- Diagramme de GANTT (source: [FedWeb](#) – Belgique) – 3 composants:
  - 1) **Groupe cible**
  - 2) **Action de communication (boîtes jaunes)**
  - 3) **Moment/période de communication**



Les objectifs de la communication

❑ Note: les **actions de communication ...**:

- ... sont décrites sous forme de **fiches d'action** !

❑ **Exemple de fiches d'action** (en ligne): C. Boehm, A. Mestat, N. Mouette, C. Santoro et L. Staquet: APPVA. *Stratégie et plan d'actions communication. Master 2 Tourisme et Environnement. Université de Versailles Saint-Quentin-En-Yvelines 2011*



1. Numéro et intitulé de l'action.

- 2. Explication Argumentaire
- 3. Public Visé

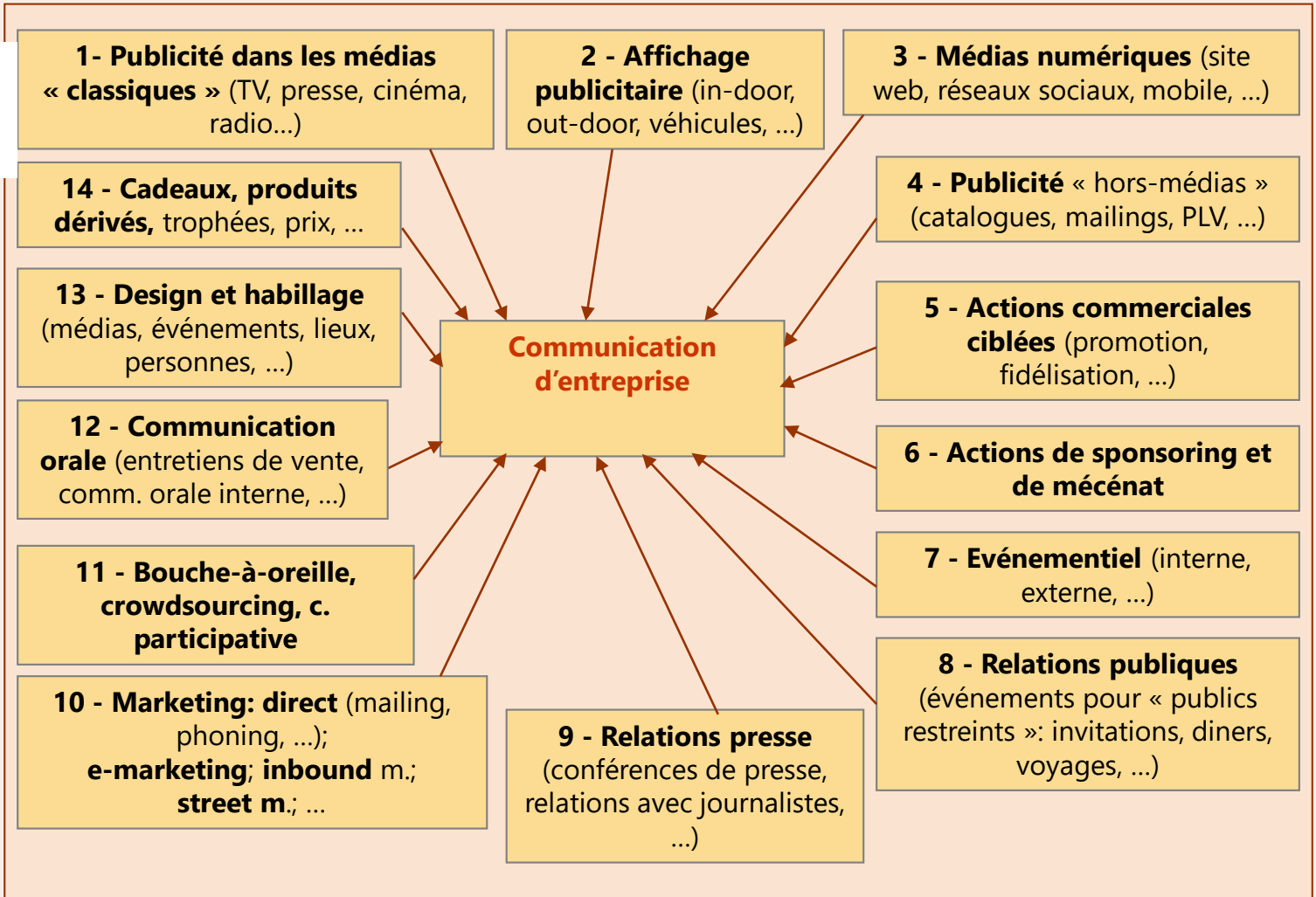
4. Détail de l'instrument

- 5. Acteurs concernés: réalisation, ...
- 6. Echancier

## 4 – Elaboration des instruments (de communication)



□ 1) **Actions, instruments et médias** utilisés en communication des organisations - une synthèse



La communication d'entreprise

**Typologie des instruments de communication**

- ❑ **2) Tableau synthétique** de tous les instruments de communication

<b>Tableau synthétique</b>				
<b>Instrument de communication</b>	<b>Eléments de langage</b>	<b>Public</b>	<b>Objectif de base</b>	<b>Place (dans la campagne)</b>
	(message, promesse, ... + signes)			(vecteur de diffusion, lieu, période, ...)

**Le scénario d'un instrument**

- **3) « Scénario »** d'un instrument de communication:
  - 1) définir la **structure de l'instrument**:
    1. **Organisation globale** et **détaillée** (de chaque partie composant l'instrument).
    2. **Mise en forme** de l'instrument.
  - 2) identifier les principaux **éléments du langage** utilisés
    1. *Identité visuelle et graphique.*
    2. *Messages-clé.*
    3. *Univers narratif (mise en scène et histoire).*
    4. *Propos/**promesse**/engagement.*
    5. **Preuve** (de l'engagement, de la promesse)

**Le scénario d'un instrument**

▪ **Exemples** pour « **scénario** »:

1. **Scenario/storyboard** d'un film d'entreprise à destination des consommateurs,
2. **Chemin de fer** d'un journal municipal à destination des habitants,
3. **Structure d'un article** de publiereportage à destination d'un public de prescripteurs en communication médicale;
4. **Structure d'un message** de (e-)mail pour une campagne de communication directe pour faire connaître une nouvelle gamme de produits;
5. **Arborescence** d'un portail associatif à destination d'un public de donateurs,
6. **Conducteur** d'un atelier de formation en communication interne,
7. **Trame narrative** d'une animation

**Le scénario d'un instrument**

- Exemples pour « **scénario** »:
  8. **Organisation planaire (2D)** d'une affiche grand format pour publicité extérieure;
  9. **Organisation topographique (3D)** d'un lieu à habiller visuellement;
  10. **Mise en scène multimédia** d'une action de promotion sur lieu de vente dans un centre commercial;
  11. **Scénographie** d'une exposition commerciale à destination des commerçants de détail;
  12. **Dessin (rough) 2D** d'un objet 3D publicitaire devant servir de gadgets dans le cadre d'une action de fidélisation;
  13. **Modèle 3D** du packaging d'un produit de grande consommation;
  14. ...

## **4<sup>ème</sup> ETAPE: LE PROJET CREATIF**

**1 – Vue d'ensemble**

**2 – La conduite d'un projet créatif**

## 1 – Vue d'ensemble

**Le projet créatif**

Projet créatif =

**Réaliser** *tous les éléments* ou instruments d'une campagne de communication:

- ... les **supports** (*réductionnels, visuels, audiovisuels, acoustiques, numériques, ...*),
- ... les **objets** et le « **packaging** »,
- ... les **personnes** (leurs comportements, leur langage, leur « look », ...),
- ... les **actions** et les événements ,
- ... les **lieux** (décors, mobiliers, ...),
- ... etc.



**Segmentation de la  
cible**

- **Le projet créatif** = Production/réalisation des **instruments** de la **campagne**

### 1) Supports

- 1) Création du rough (= esquisse).
- 2) Réalisation d'une maquette/storyboard/ prototype.
- 3) Pré-tests.
- 4) Production.

### 2) Evénements

- 1) Création d'un rough.
- 2) Réalisation d'un conducteur/d'une scénographie.
- 3) Pré-tests.
- 4) Réalisation stricto sensu/

## La conduite d'un projet créatif

**Conduite d'un projet  
 créatif**

☐ La **conduite** d'un projet créatif présuppose la définition et description...:

- 1) ... des phases ou étapes du projet
- 2) ... des tâches et rôles
- 3) ... du calendrier
- 4) ... des actions de vérification et de tests

**Conduite d'un projet  
créatif**

**La conduite d'un projet créatif:**

**1) Phases ou étapes** – typiquement **3 phases** :

- 1) Esquisse** de l'instrument (d'une affiche, d'un journal, d'un film, ...):  
= **Rough**
- 2) Maquette** (prototype) de l'instrument (d'une affiche, ...)
- 3) L'instrument réalisé** « à grandeur réelle » (l'affiche, le journal, ...)

**Conduite d'un projet  
créatif**

**La conduite d'un projet créatif:**

**2) Tâches et rôles**

**1) Tâches:**

**Différentes activités** pour réaliser l'instrument (l'affiche, le film, ...)

exemple – cf. ci-après ...

**2) Rôles:**

- qui fait quoi ?
  - côté agence de communication (commercial, créatif, exécutif, ...)
  - côté annonceur (charge de communication, ...)

Conduite d'un projet  
créatif

- ❑ La conduite d'un projet créatif:
- ❑ **Exemples: Tâches techniques/artistiques de développement/réalisation d'un spot publicitaire**
  - T1.1: Écriture du scénario.
  - T1.2: Recherche visuelle.
  - T1.3: Casting.
  - T1.4: Désignation d'une équipe de réalisation.
  - T1.5: Préparation du tournage.
  - T1.6: Tournage.
  - T1.7: Postproduction (1) Derushage, 2) Montage, 3) Postsynchronisation, 4) Effets spéciaux, ...).
  - T1.8: Livraison du a) produit monté – b) master.

## **5<sup>ème</sup> ETAPE: LE PLAN MEDIAS**

**1 – Vue d'ensemble**

**2 – Du média mix au plan média**

## 1 – Vue d'ensemble



**Vue d'ensemble**

• **Le plan médias : 3 points**

- 1) Choix des médias/hors-médias/médias numériques.
- 2) Définition d'un **plan média** (période, dates, lieux, budget).
- 3) **Achat de l'espace** publicitaire/de communication.

## 2 – Du média mix au plan média



## Le plan média

### ❑ **Profil « idéal »** des médias pour une campagne de communication

1. **Congruence** entre cible de la campagne et lecteurs/spectateurs/ utilisateurs du média.
2. **Plus large couverture** de la cible.
3. **Forte notoriété** et **bonne image** (« réputation ») du média (statut de référence)

## **LE PROJET DE GROUPE: 2<sup>ème</sup> PHASE**

Travail de groupe

- ☞ En prenant comme **exemple le marché des produits ethniques** et/ou du **marketing ethnique**, ...
  - ☞ ... essayer de réaliser le **plan de communication** pour *une campagne médias/hors-médias* en procédant comme suit:
    1. réaliser une **étude de l'existant**:
      - 1) petite étude de marché,
      - 2) petit audit de la communication existante
    2. définir une **stratégie de communication**: cible, objectifs, idée de campagne, ...
    3. élaborer le **modèle de la campagne**: messages-clé, identité visuelle et charte graphique, instruments et actions de communication,
    4. élaborer le plan **média/hors média de la campagne**.
    5. spécifier et argumenter la **programmation temporelle de la campagne**.
    6. élaborer une **stratégie de test** pour vérifier l'efficacité du projet
    7. Montrer que le tout peut être réalisé avec un **budget restreint de moins de 5.000 euros**.
  - ☞ Produire une présentation powerpoint le **01 décembre 2016** .

## Le projet

- ❑ **Projet en 2 phases:**
- ❑ **2<sup>ème</sup> phase: Points particuliers à traiter**
  1. Essayer de produire une **segmentation réaliste de la cible** de votre communication.
  2. Essayer de définir **deux ou trois objectifs SMART** pour votre communication.
  3. Essayer de produire **2 ou 3 KPI (key performance indicator)** pour votre communication.
  4. [Définir les **éléments de langage** les plus centraux pour votre communication: logo, slogan, quelques phrases accroche, identité visuelle et, plus particulièrement, univers visuel propre à la communication (= > en relation avec le travail sur la marque).]
  5. Produire un **plan réaliste de campagne de communication**: type de campagne (médias, hors médias, ...), périmètre et durée, déroulement.
  6. Identifier les **principaux outils (supports, actions, objets, ...)** de votre communication et produire leur scénario (conducteur).
  7. Définir un **plan média réaliste**.
  8. Définir, pour votre communication, **un cadre de suivi critique et d'évaluation**.