

**Formation**  
**« Le Marketing Digital pour les  
structures de l'ESS »**

**Module #2**

**Mardi 19 Janvier**  
9h30 - 12h



## INTRODUCTION

# OBJECTIFS DE LA FORMATION



1. **Mieux appréhender les concepts** que recouvre la notion de « marketing digital » ainsi que les enjeux et outils associés
2. **Comprendre les prérequis** pour une structure ESS avant de se lancer dans une stratégie de marketing digital
3. **Identifier les compétences et outils** en matière de marketing digital que les structures ESS accompagnées doivent développer pour atteindre leurs objectifs de rentabilité économique
4. **Pouvoir orienter une structure sur une stratégie** en fonction de son besoin prioritaire

# LA FORMATRICE



## Anne-Cécile Denis

Co-fondatrice Les Petites Rivières

[anne-cecile@lespetitesrivieres.com](mailto:anne-cecile@lespetitesrivieres.com)

Tel : 06 61 98 77 40



## PROGRAMME DE CE MODULE

Horaires	Séquence
9h30 – 10h30	<b>Introduction, retour sur précédents modules et compléments</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qu'avez-vous retenu?</li><li>- Vos exemples de bonnes pratiques</li><li>- Réponses à vos questions</li></ul>
10h30 – 11h	<b>Les outils et aides pour gagner en efficacité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les outils</li><li>- Les aides</li><li>- Les plateformes de mise en relation</li></ul>
11h – 11h15	<b>Pause</b>
11h15 – 12h	<b>Cas pratique</b>
12h – 12h30	<b>Débrief cas pratique &amp; conclusion de la formation</b>

# PRÉAMBULE & RÈGLES DU JEU



- Couper son micro



- A tout moment au cours de la formation, vous pouvez le rallumer pour poser une question, exprimer un désaccord ou faire part de votre expérience !
- Vous pouvez aussi poser vos questions via le chat



- Vous pouvez, au choix, laisser votre caméra allumée ou éteinte



**RETOUR SUR LES MODULES  
PRÉCÉDENTS  
& COMPLÉMENTS**

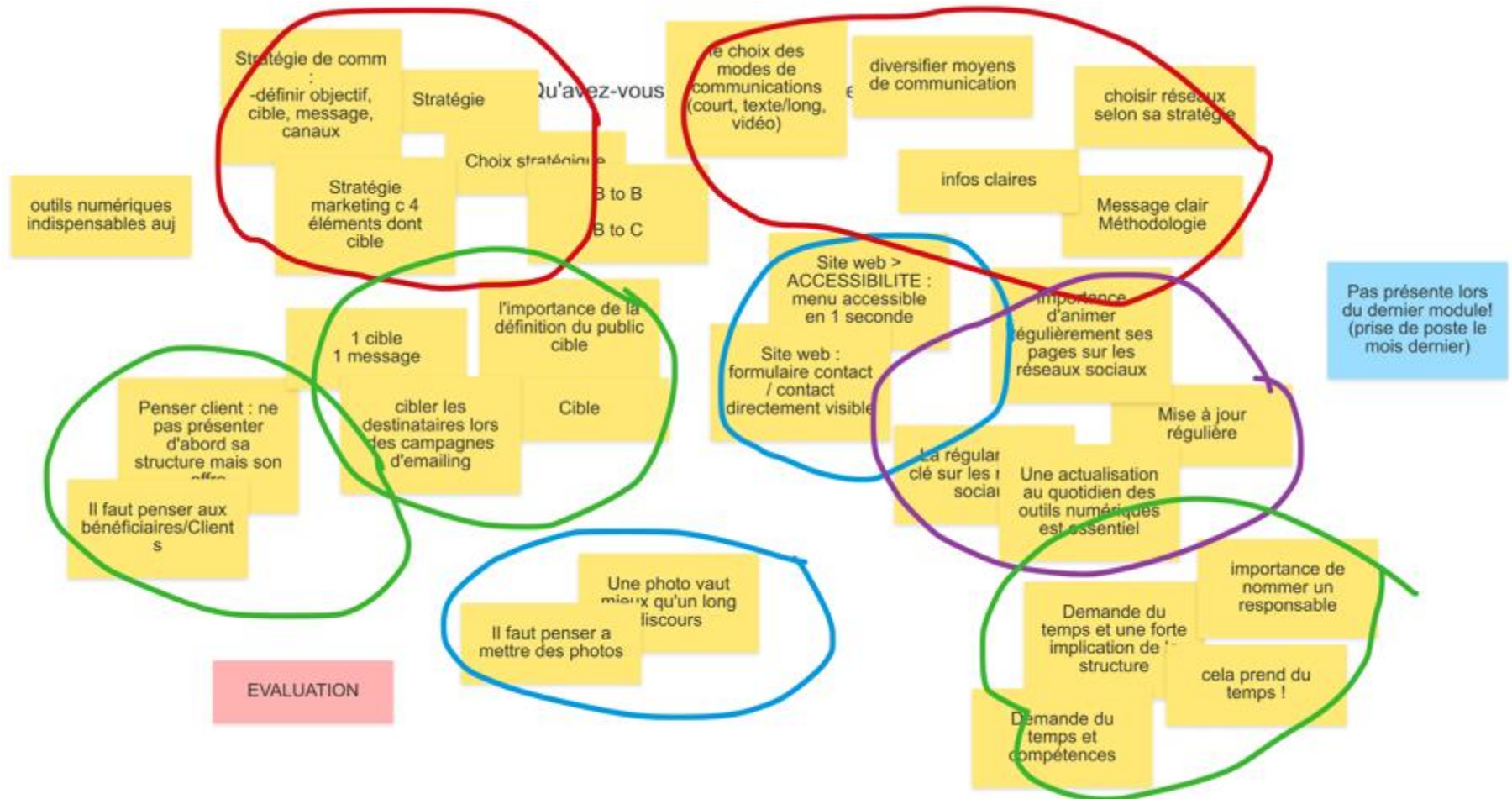


## Qu'avez-vous retenu des modules précédents ?

- ✓ Rendez-vous sur : <https://klaxoon.com/fr/>
- ✓ Renseignez le code d'accès : MG9D8JQ **(ne pas s'inscrire)**
- ✓ Choisissez votre pseudo
- ✓ **1 post par idée**
- ✓ **3 post-its max par personne**



# RÉSULTATS DU KLAXOON



klaxoon

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



**Les Astelles - Recyclerie**  
@astelles · Service de nettoyage

Envoyer un message

Accueil Services Avis Photos Plus

J'aime

**À propos** Voir tout

3 avenue Pays d'Auge, Za Etouvie 80000 Amiens

Notre équipe expérimentée s'occupe de l'enlèvement et le débarras de tous types de déchets. Nous nous engageons à rendre vos greniers, garages et granges vides et propres. Nos professionnels s'occupent de tout.

Travaux, nettoyage, collecte de déchets, entretien d'espaces verts, archivage de documents, recyclerie... Avec près de 200 salariés, Les Astelles se met...  
Afficher la suite

1 387 personnes aiment ça

1 495 personnes sont abonnées

14 personnes avant indiqué avoir visité ce

Créer une publication

Photo/Vidéo Je suis là Identifier des amis

**Les Astelles - Recyclerie**  
13 janvier, 10:08 ·

Poupée monster high en tres bon état. 2€ l'unité. Le lot 8€.

L'association **Les Astelles** développe sa page Facebook avec photos des articles à vendre pour récupération au magasin (pas de vente en ligne)

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



Le Tcho Café est animé par des salariés, des intervenants extérieurs et des partenaires associatifs.

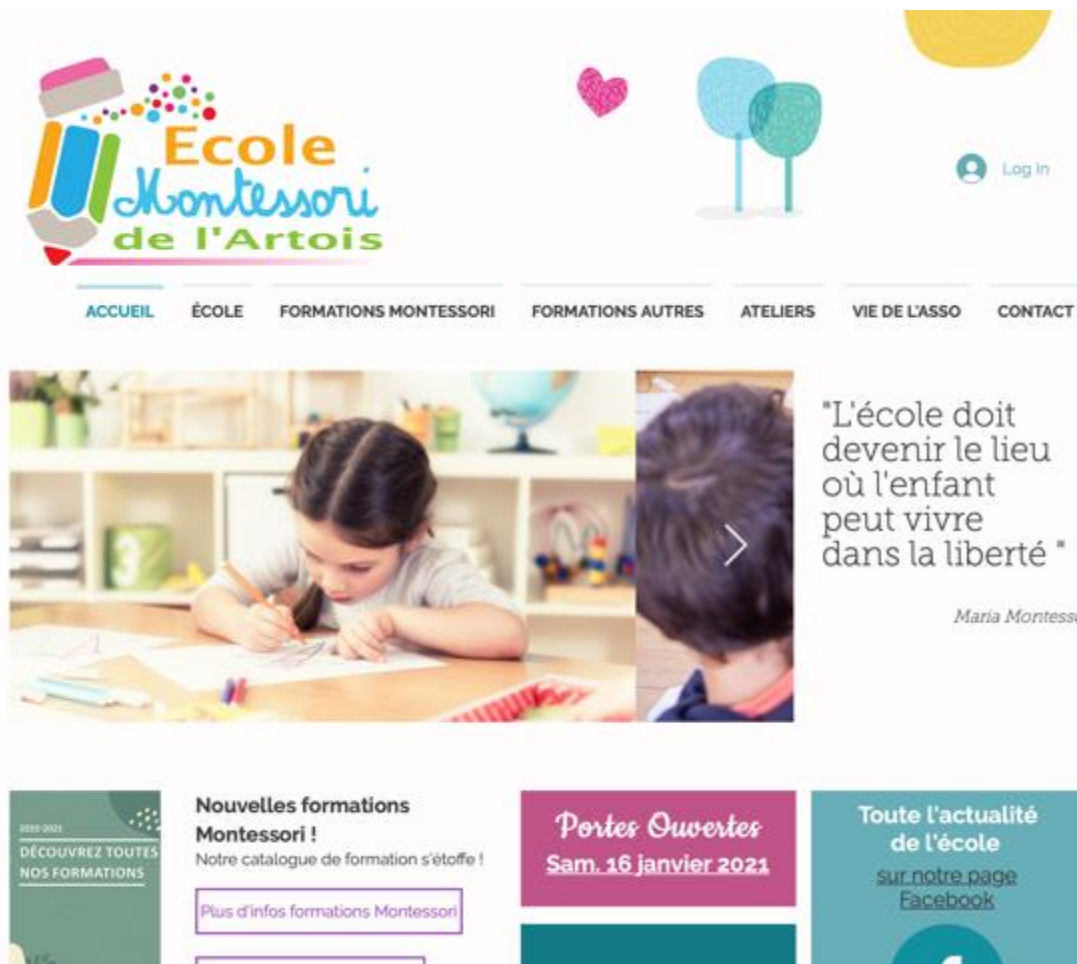
L'équipe du Tcho Café



**Tcho'café**, petite structure de 2 salariés créée il y a 8 ans.

Sur le site internet, on trouve **un lien pour faire un don et un trombinoscope.**

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



Le site de l'école Montessori de l'Artois est moderne, clair, illustré et bien structuré.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



The screenshot shows the LinkedIn profile of 'Essteam', an association with 560 members. The main post is titled '[ ATELIERS GRATUITS #APTIC à distance ]' and asks 'Vous êtes Tourquennois et le numérique et vous ça fait 2 ? Cet événement est fait pour vous !'. Below the post is a calendar for the '#APTIC' event, organized by day (Mardi and Mercredi) and date (19, 20, 26, 27 Janvier 2021). The calendar cells contain activities such as 'Utilisation et fonctionnalités du Smartphone', 'Classer/Gérer et partager ses photos', and 'Communiquer avec ses proches à l'ère du confinement'.

**ESSTEAM** est un groupe associatif comprenant des Centres Sociaux, des SIAE ainsi que des structures d'accompagnement.

Presque tous les jours, l'association publie des articles ou fait la promotion de ses activités ou de ses actualités.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



**Festival Pic'Arts** communique et parvient à « se maintenir à flot » malgré la complexité actuelle pour le secteur culturel.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



L'ASSOCIATION ▾ FESTIVAL ▾ EDUCATION À L'IMAGE ▾ CINÉ-JEUNE LAB® ▾

## Catégorie : Festival

### Appel à courts métrages régionaux pour la 39ème édition du festival

15 décembre 2020

Ciné-jeune de l'Aisne renouvelle pour la deuxième année sa compétition de courts métrages, qui met à l'honneur la création régionale ! Les critères sont les suivants : Les films admis doivent avoir été achevés après le 1er janvier 2019. Le/la réalisateur/trice doit avoir plus de 18 ans. Les films sont à destination d'adolescents âgés de ... [Lire la suite](#)



### Un dépliant pour les « Temps forts » du festival 2020

15 décembre 2020

#### Les derniers articles du site

- Appel à courts métrages régionaux pour la 39ème édition du festival
- Un dépliant pour les « Temps forts » du festival 2020
- Éléments de communication 2020

#### Facebook



#### Instagram

Le site de **Ciné Jeunes** a le mérite d'être clair, il reprend les actions principales de l'association, est mis à jour régulièrement et propose un trombinoscope.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



Les plus du site du **DLA Grand Est** :

- Accessible et ergonomique
- Page d'accueil claire et dynamique
- Textes courts
- Cibles bien visibles (structures bénéficiaires et prestataires)
- Page « contact » facilement accessible

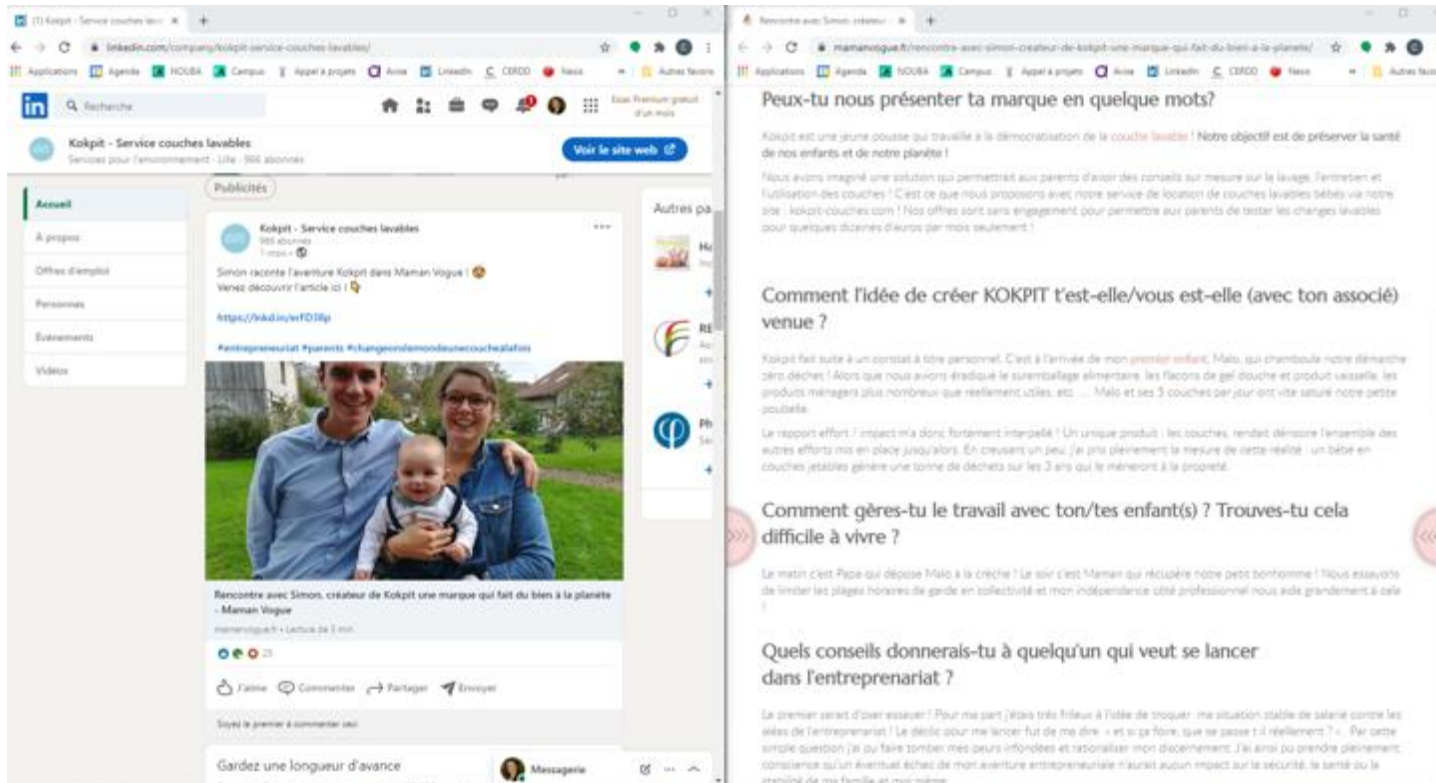


# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



**Bar'Abadum** est un café associatif qui utilise Facebook pour communiquer sur sa programmation événementielle.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



Un article interview relayé sur Linked in et sur des blogs spécialisés pour faire connaître une structure en création : la **société Kokpit**

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



**Opal Réemploi**  
Déconstruction

**Recyclerie Opal Réemploi**  
Organisation à but non lucratif

Acheter  
opalreemploi.shop

Accueil Avis Vidéos Photos Plus

J'aime Message

**À propos** Voir tout

47 rue des deux Ponts  
62200 Boulogne-sur-Mer

Association sous forme de recyclerie spécialisée déchets du bâtiment. Ouvert aux professionnels et particuliers.

3 172 personnes aiment ça  
3 322 personnes sont abonnées  
9 personnes avant indiqué avoir visité ce

**Créer une publication**

Photo/Vidéo Je suis là Identifier des amis

**Recyclerie Opal Réemploi**  
15 janvier, 17:55

Nous avons déballé des menuiseries extérieures mais vous trouverez également des meubles de sdb du carrelage, des cuisines, de l'électricité et des menuiseries intérieures.....

Nous sommes ouvert le mercredi, vendredi et samedi de 10h à 17h au 47 rue des 2 ponts à Boulogne sur mer.

**La Recyclerie Opal Réemploi** : une page Facebook en lien avec le site internet pour découvrir les produits récupérés qui sont à la vente, de les réserver et de profiter du retrait en magasin.

# VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



**LE BIAU JARDIN** **BIO & LOCAL** **SOCIAL & SOLIDAIRE**

LE JARDIN LES PANIERS LA BOUTIQUE NOS ACTUS CONTACT MON COMPTE

## Bienvenue au Biau Jardin !

Nous sommes une entreprise d'insertion basée à Gerzat (Puy-de-Dôme), sous forme de Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC).

Notre activité maraîchère est labellisée "Agriculture Biologique", sous mention "Nature et Progrès".

Nous livrons près de chez vous des paniers de produits bio et locaux dans plus de 50 points de dépôts puydomois !

Notre boutique propose des centaines de références de produits bio, issus du commerce équitable ou de producteurs locaux.

Le site de l'entreprise d'insertion **Le Biau Jardin** met bien en avant les différentes offres avec leurs tarifs ainsi que la valeur ajoutée de l'offre : bio et locale, sociale et solidaire.

# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



Qu'apporte un abonnement Linked In payant ? Peut-on notamment poster une annonce de recrutement avec un compte gratuit ?

- Il est tout-à-fait **possible de poster des annonces de recrutement avec un compte gratuit**
- Ce qu'apporte un un abonnement LinkedIn Business :
  - Envoyer des « messages InMail » (messages à des personnes avec qui vous n'êtes pas connectés)
  - Consulter des profils de manière illimitée
  - Voir la liste complète des personnes ayant consulté votre profil
  - Accès à des cours en ligne afin de développer ses compétences, ainsi que des « Infos Business » et « Infos Carrières »



# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Comment améliorer son référencement Google ?

- Intégrer des **mots clés**
- Avoir un site **compatible à l'utilisation sur smartphone**
- Produire du **contenu pertinent (forme et fond)**
- Avoir **un site « propre »** (bien monté, structure lisible...)
- Intégrer **des liens vers d'autres sites web de qualité**, et essayer de faire en sorte que d'autres sites fassent de même avec le vôtre
- Être **présent sur les réseaux sociaux**
- Ne pas dupliquer du contenu d'autres sites, toujours **poster du contenu original**
- Utiliser **Google Analytics** pour ajuster le tir



# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Comment identifier les bons mots clés ?

- Avoir recours à son **intuition**
- Demander à son entourage de faire **une liste de mots et expressions autour de votre domaine d'activité**
- Regarder dans un **dictionnaire des synonymes**
- Faire **une recherche dans le moteur de recherche Google** -> suggestions de mots associés (Google Suggest)
- Regarder les sites de **la concurrence**
- S'inscrire sur **Google Ads** : permet de tester des mots clés et avoir une analyse de son site
- Utiliser des **outils en ligne de génération de mots clés** (ex : <https://ubersuggest.io/>)



# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Comment utiliser efficacement les mots clés ?

- Les mots-clés sont à placer **dans les zones chaudes des pages**
- Ils sont indispensables **dans les titres et les sous-titres**, ainsi que dans l'introduction
- **L'URL de chaque page** doit être courte, pertinente, en relation avec la thématique de la page et elle **doit contenir les mots clés**





# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Pourquoi et comment utiliser les hashtags ?

### A quoi ça sert ?

- Les hashtags découlent directement des mots-clés et servent à **catégoriser le contenu**
- Sur les réseaux sociaux, le hashtag permet de **retrouver les posts parlant de ce sujet plus facilement** et de découvrir les nouveaux articles liés à cette tendance
- En cliquant sur un hashtag, les autres publications utilisant le même hashtag, sont affichées
- Quand un mot-clé est beaucoup utilisé, il peut apparaître dans **les tendances** de Twitter et ces tendances sont personnalisées pour chaque utilisateur, selon son lieu de résidence et les comptes qu'il suit
- Il est possible également de **recevoir des notifications** quand des comptes que l'on suit parlent d'un même sujet



- ✓ **Un tweet avec hashtag a deux fois plus d'engagements que sans hashtag**
- ✓ **Il a aussi droit à plus de 50% de retweets supplémentaires**
- ✓ **Sur Instagram, une photo sans hashtag a près de 13% d'engagement en moins qu'avec**

# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Pourquoi et comment utiliser les hashtags ?

### Bonnes pratiques :

- Sur Twitter, Facebook et LinkedIn, il est conseillé de **se limiter à 2 # par post**
- Sur Instagram, c'est illimité !
- Sur Linked In, il est conseillé d'inscrire les hashtags à la fin, après avoir sauté une ligne
- Pour savoir quels sont les mots tendances, il existe des outils tels que Hashtagify



### Erreurs à éviter :

- Utiliser les hashtags sur des mots faibles ou hors propos
- Associer le nom de votre structure ou de votre produit avec un #
- Ecrire une phrase entière avec des hashtags, exemple : #Mon #Produit #Est #Top !

# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## A quoi sert Google My Business ?

- **Google My Business (GMB)** est un outil Google qui permet aux établissements locaux de gérer leur présence en ligne, notamment dans la recherche Google et sur Google Maps
- S'inscrire sur GMB **permet d'apparaître en haut de page** quand on tape le nom de la structure, de savoir qui a cherché la structure, qui a cliqué sur Google Maps
- On peut **ajouter des photos associées à son établissement**
- Pour créer et/ou modifier votre fiche, il suffit simplement de créer un compte GMB.



✓ **D'après Google, les établissements qui font valider leurs informations sur GMB sont 2 fois plus susceptibles d'être considérées comme fiables par les consommateurs**

# LES REPONSES A VOS QUESTIONS



## Quels sont les points de vigilance à avoir en tête si on fait appel à un prestataire externe pour refaire son site ?

- Le prix proposés peuvent énormément varier (de 600 euros à 10 000 euros) -> attention aux arnaques !
- **Regarder ce qui est inclus dans la prestation** (accompagnement contenu, recherches images, prestation SEO, formation pour pouvoir utiliser le site seul...)
- Etant donné qu'il existe aujourd'hui **beaucoup d'outils clé-en-main**, il semble avisé de **ne pas aller en-dessus de 1500-2000 euros**
- **Veiller à être autonome après la livraison du site** : privilégier les prestataires qui proposent une formation gratuite à la fin pour vous former à l'utilisation du back office
- Pour un site simple sans boutique en ligne ou spécificités particulières, **WORDPRESS reste la meilleure solution et la moins coûteuse**
- Privilégier un prestataire qui vous conseille aussi dans **l'organisation du contenu** (priorisation, arborescence, mots clés...) et **pas uniquement sur l'aspect technique**

- ✓ Hébergement pro sur OVH + nom de domaine : environ 100 euros / an
- ✓ Thème pro Wordpress : environ 100 euros / an



## LES OUTILS & SOLUTIONS POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

# LES OUTILS UTILES A MAÎTRISER AVANT DE SE LANCER



- Outils pour créer des visuels -> **CANVA**
- Outils de sondage-> **TYPEFORM, SURVEY MONKEY, GOOGLE FORM**
- Outils de production de vidéos (type Brut ou Kombini) -> **PLAYPLAY**
- Outil pour mesurer efficacité de son référencement -> **GOOGLE ANALYTICS**
  - Indique le taux de rebond (les gens qui partent dès la première page), le nombre de pages vues, le temps passé par page, etc.
- ✓ Outils pour gestion de projet (planifier les news d'un blog, se répartir la mise à jour d'un site, planifier des posts sur 2 semaines...) -> **TRELLO**

# LES AIDES DISPONIBLES



## Programme Solidatech

- Solidatech est un **programme de solidarité numérique** dédié aux associations, fonds de dotation, fondations reconnues d'utilité publique, et bibliothèques publiques françaises
- Il a pour mission d'aider ces organisations à but non lucratif à **renforcer leur impact par le numérique**
- Lancé en 2008, Solidatech est porté par « [Les Ateliers du Bocage](#) », entreprise d'insertion membre d'[Emmaüs France](#), en partenariat avec le réseau international de solidarité numérique, [TechSoup](#)
- **Partenariat avec Google** qui donne droit à de la publicité gratuite sur Google



# LES AIDES DISPONIBLES



## Programme Digit'ESS

- **Digit'ESS** est un programme **co-fondé par AG2R La Mondiale et Simplon.co** pour accompagner les structures de l'Économie Sociale et Solidaire qui sont confrontées aux enjeux du numérique
- Le programme **met en relation les structures ESS avec des structures expertes sélectionnées pour leur engagement solidaire pour des missions de conseil ou pour le cadrage des projets numériques et leur réalisation** (sites web, application web ou mobile, etc.).
- Accompagnement sur-mesure et de qualité





# LES AIDES DISPONIBLES



## Le dispositif Click & Connect

- **Dispositif de soutien à l'inclusion numérique pour toutes les TPE**, incluant naturellement les associations et autres entreprises de l'ESS, proposé **par La Banque des Territoires**
- Formés par [Mednum](#), la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique, **des médiateurs numériques accompagnent ainsi les dirigeants ESS** sur trois volets :
  - Assistance dans la finalisation de démarches en lignes (liées aux aides financières d'urgence par exemple) afin de lever les obstacles numériques freinant l'accès aux aides ;
  - Conseil personnalisé dans le cadre de la numérisation d'une activité : aide à la compréhension du besoin, cadre de prise de décision...
  - Orientation parmi les dispositifs existants de formation ou de digitalisation des entreprises (click & collect, e-commerce, outils de gestion digitalisés...)

<https://www.clic-connect.fr>

# LES AIDES DISPONIBLES



## La plateforme [clique-mon-commerce.gouv.fr](https://clique-mon-commerce.gouv.fr)

- **Plateforme numérique** pour **aider les petites entreprises à digitaliser leur activité**, lancée par le gouvernement, en collaboration avec Bpifrance, la Banque des territoires, France relance, les Chambres de commerce et d'industrie et les Chambres des métiers et de l'artisanat
- Rassemble **de multiples solutions numériques** pensées notamment pour aider ces entreprises à :
  - Créer un site web,
  - Mettre en place une solution de logistique, de livraison ou de paiement à distance,
  - Rejoindre une place de marché en ligne mettant en avant les commerces de proximité.
- Ces solutions numériques disposent également de **service d'assistance pour la mise en œuvre opérationnelle de leurs offres**

>> [clique-mon-commerce.gouv.fr](https://clique-mon-commerce.gouv.fr)

# LES AIDES DISPONIBLES



## Le mécénat de compétences

- **Les fondations d'entreprise**
  - La [Fondation Accenture France](#)
    - Met en œuvre le **programme Skills to Succeed** qui a pour objectif de développer les compétences en matière de numérique
    - A également créé **Acces Inclusive Tech**, une co-entreprise d'insertion spécialisée dans les métiers du numérique
    - Elle soutient notamment les programmes [French Impact](#) qui se propose de fédérer l'écosystème des acteurs de la « tech & science for good » et [ShareIT](#), le programme d'accélération « tech for good » de Station F porté par Ashoka.
  - La Fondation Orange
- Penser aussi à toutes **les plateformes de mise en relation avec des salariés** : Koeo, Wenabi, Vendredi...

# LES PLATEFORMES DE MISE EN RELATION AVEC DES CLIENTS



## Avec des clients professionnels (B2B)

- La place de marché de l'inclusion
- Les annuaires handicap (réseau GESAT, Handeco, UNEA...)

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Le marché de l'inclusion' website. On the left is the logo of the 'MINISTÈRE DU TRAVAIL, des Relations Industrielles, du Commerce Extérieur et de l'Économie'. The title 'Le marché de l'inclusion' is centered. On the right are links for 'Favoris', 'Connexion', and a blue 'INSCRIPTION' button.

The main content area features the text: 'Trouvez ici, **votre prestation de qualité, socialement engagée et locale.**'

Below this is a search bar with two sections: 'Cherchez' and 'Lieu d'intervention'. The 'Cherchez' section has a dropdown menu for 'TYPE DE PRESTATION -'. The 'Lieu d'intervention' section has a text input field containing '75020, France' and a location pin icon. A blue 'RECHERCHER Q' button is to the right of the input field.

A light blue banner below the search bar contains a thumbs-up icon and the text: 'Notre service est actuellement ouvert sur les régions Hauts-de-France, Île-de-France et Grand Est.'

# LES PLATEFORMES DE MISE EN RELATION AVEC DES CLIENTS



## Avec des clients particuliers (B2C)

La page <https://economie.gouv.fr/platformes-responsables> recense quelques-unes des plateformes en ligne qui, à l'échelle locale ou nationale, **mettent en lien le consommateur avec l'économie sociale et solidaire**

### Plateformes non alimentaires

Label Emmaüs



**Label Emmaüs**

Label Emmaüs est une plateforme de vente en ligne d'objets de seconde main, provenant des boutiques Emmaüs et de magasins partenaires. Elle propose des vêtements et accessoires, du mobilier, des jeux et jouets, mais aussi une offre de livres particulièrement riche.

Les boutiques en ligne sont intégralement gérées par des personnes en insertion. Depuis 2017, Label Emmaüs a déjà permis de former 350 personnes éloignées de l'emploi.

Recyclivre



**Recyclivre**

Ce site de vente en ligne de livres d'occasion emploie des personnes en insertion, et verse 10% de ses bénéfices à une association de lutte contre l'illettrisme (plus de 2 millions d'euros versés à ce jour). Ils proposent aussi un service de collecte de livres dans plusieurs grandes villes, en véhicule électrique. Leur catalogue est riche d'un millier de références.

Camif



Camif

Fleurs d'ici



Fleurs d'ici



PAUSE





## CAS PRATIQUES



## CONCLUSION



# CONCLUSION



- **Le marketing digital est à la portée de toute structure de l'ESS**, quels que soient sa taille, ses moyens, ses ressources humaines (beaucoup d'outils sont GRATUITS)
- Il faut **définir un objectif, une cible et un message** avant de se lancer dans le plan d'actions
- Il est préférable **d'investir 1 réseau social** plutôt que de s'éparpiller
- Il faut choisir **le bon réseau social en fonction de sa cible**
- **Un site vitrine à jour est un outil incontournable** (surtout dans le B2B) : mieux vaut 2 ou 3 pages claires et illustrées que 50 fouillies et sans visuel !

**Merci pour votre attention !**



10, avenue Secrétan  
75019 Paris  
[lespetitesrivieres.com](http://lespetitesrivieres.com)





## RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES PENDANT LA FORMATION

# QUESTIONS / RÉPONSES (1/2)



1. **Quels conseils donner à une association sportive ou culturelle qui veut maintenir le lien avec ces adhérents en période de Covid alors qu'elle ne peut pas proposer ces activités habituelles ?**
  - La structure doit renforcer sa présence sur les réseaux sociaux (cf. conseils stratégie B2C)
  - Elle peut aussi profiter de la période pour retravailler son site
  - Un bon exemple dans la culture : le social bar
    - Lieu de convivialité et d'échanges autour des sujets de la transition sociale et environnementale, le SB a su se réinventer complètement pendant la crise en proposant le Social Bar 2.0
    - Propose même des privatisation du bar pour des entreprises
    - Cf. visuels ci-dessous



# QUESTIONS / RÉPONSES (2/2)



## 2. Est-ce que WIX est un bon outil pour faire un site ?

- WIX est une bonne solution pour créer un site simple de quelques pages
- WIX possède des templates gratuits et les templates payants qui ne sont pas très chers
- WIX est facile à prendre en main
- En revanche, WIX ne sera pas adapté pour des sites plus compliqués type e-commerce

## 3. Est-ce qu'il existe des aides, agences ou autres qui peuvent accompagner à moindre coût, voire gratuitement, des associations sur l'amélioration de leur référencement ?

- Il existe des freelances qui peuvent accompagner sur ce sujet à moindre coût (on les trouve facilement sur Linked In)
- On peut avoir recours au mécénat de compétences (cf. rubrique à ce sujet)
- Solidatech propose des webinaires et des cours à ce sujet :  
<https://www.solidatech.fr/utiliser/ressources/webinaire-optimizez-le-referencement-naturel-de-votre-association>