COMMUNICATION

Performance communication : définir ses indicateurs, collecter et analyser les résultats

La direction demande ce qu'ont rapporté les actions de communication de l'année. La réponse tient souvent en un volume de publications un nombre d'abonnés et un nombre de retombées. Ces chiffres décrivent une activité mais ne disent rien de l'effet obtenu et ne résistent pas à la question suivante. Ces 14 heures de niveau perfectionnement portent sur la construction d'un dispositif de mesure : traduction des objectifs en indicateurs de résultat choix des sources de données mise en place du suivi analyse des écarts et présentation des enseignements. Les participants construisent le tableau de bord de leur propre plan de communication et préparent la restitution à leur direction.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 750 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables communication chargés de marketing et professionnels en charge du pilotage d'actions de communication.

PRÉREQUIS
Avoir déjà conduit ou piloté des actions de communication ou de marketing

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Traduire un objectif de communication en indicateurs de résultat vérifiables
- Distinguer les indicateurs d'activité de portée et d'effet sur le public visé
- Sélectionner les sources de données disponibles et évaluer leur fiabilité
- Construire un tableau de bord lisible par une direction non spécialiste
- Analyser un écart entre résultat attendu et résultat obtenu
- Formuler des recommandations d'ajustement à partir des données recueillies

03 Programme détaillé

M1 Relier objectifs et mesure

- Ce que l'on cherche à démontrer
- Reformulation des objectifs de communication en résultats attendus
- Distinction entre activité portée effet et contribution
- Choix du niveau de preuve accessible selon les moyens
- Repérage des indicateurs qui ne démontrent rien
- Atelier : Chaque participant réécrit trois objectifs de son plan en résultats mesurables.

M2 Choisir et collecter les données

- Sources outils et fiabilité
- Inventaire des sources internes et externes disponibles
- Limites et biais des données de plateformes et de panels
- Organisation de la collecte et périodicité du relevé
- Mise en place d'un point de référence avant l'action
- À retenir : Sans mesure prise avant l'action il reste impossible d'attribuer un résultat à cette action.

M3 Construire le tableau de bord

- Lisibilité et hiérarchie de l'information
- Sélection d'un nombre limité d'indicateurs par objectif
- Choix des représentations adaptées à chaque type de donnée
- Mise en évidence des écarts et des tendances
- Commentaire écrit qui accompagne chaque indicateur
- Cas pratique : Un tableau de bord surchargé est réduit aux indicateurs qui décident de quelque chose.

M4 Analyser et défendre les résultats

- De la donnée à la décision
- Analyse des écarts et recherche des causes plausibles
- Formulation de recommandations d'ajustement argumentées
- Présentation des résultats à une direction non spécialiste
- Réponse aux objections sur la fiabilité des chiffres
- Mise en situation : Restitution de cinq minutes devant un jury qui conteste les chiffres présentés.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 750 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr