



Groupement pour la formation à la transformation numérique des professionnels de la beauté et du bien-être (TPE / PME) dans le cadre du dispositif France Num

Réponse à l'appel à projets IV :

« Formations France Num : Accompagnement des TPE/PME à la transformation numérique »

Membres du groupement :

Toute Belle / La Quincaillerie / Cabinet Stride

Présentation du projet, pièces à fournir, vidéos, workflow, annexes et tout autre document nécessaire à l'analyse du projet : <https://linktr.ee/groupementtoutebelle>

Sommaire

Enjeu de la digitalisation de la relation client chez les professionnels de la beauté et du bien-être en France	3
Un groupement créé pour y répondre	4
Présentation des membres du groupement : carte d'identité des acteurs, présentation détaillée des savoir-faire	4
Toute Belle (chef de file)	4
Présentation détaillée de l'entreprise	4
Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières, références	4
La Quincaillerie (membre du groupement)	5
Présentation détaillée de l'entreprise	5
Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières	5
Cabinet Stride Avocat (membre du groupement)	6
Présentation détaillée de l'entreprise	6
Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières, références	6
Complémentarité et rôle des acteurs	7
Modèle juridique et de fonctionnement du groupement	7
Les modalités de gouvernance, de représentation et de responsabilité entre l'ensemble de ces membres	7
Les conditions de reversement aux autres membres du groupement	8
Les modalités de suivi, de reporting et d'évaluation	8
Leviers de recrutements et de gestion (efficience) pour parvenir aux objectifs	8
Canaux de communication, d'acquisition et de mobilisation des entreprises, relais de proximité et partenariats	8
Détails budgétaires et prévisions des canaux d'acquisition	9
Postulat	9
Résumé	10
Canaux de communication	10
Le site web de Toute Belle	10
Les réseaux sociaux de Toute Belle	10
Efficience dans l'accompagnement et la gestion administrative des candidats : présentation des outils et processus, modalités d'inscription	11
Collecte des informations	11
Toute-Belle ou l'art de l'efficience	11
Workflow simplifié d'un parcours apprenant	12
Notre offre d'accompagnements-actions adaptée aux enjeux : thématiques/noms des dispositifs, coût, format & durée, objectifs pédagogiques, animation, outils pédagogiques	12
Nos objectifs quantiques visés sont les suivants :	12
Thématiques proposées	12
Objectifs pédagogiques des programmes de formations	12
Format, approches et outils pédagogiques	13
Exemple de programme de formation détaillé :	13
Focus sur les échanges individualisés	15
Partenaires formateurs	16
Sélection des formateurs	16
On-boarding des formateurs	17
Contrôle qualité de nos formations	18
Calendrier prévisionnel des accompagnements-actions et données du prévisionnel financier, critères de mesures d'impact	18
Données de planification et calendrier prévisionnel	18
Estimations appliquées au prévisionnel	18
Formations à effectuer	19
Calendrier prévisionnel des formations	19
Critères de mesures d'impact	20

Enjeu de la digitalisation de la relation client chez les professionnels de la beauté et du bien-être en France

Les instituts de beauté et les salons de coiffure sont des acteurs importants de l'industrie de la beauté en France. Selon les données de l'Union Nationale des Entreprises de Coiffure (UNEC), en 2020, il y avait environ 85 000 salons de coiffure en France, dont la plupart sont des petites entreprises (93% ont moins de 10 salariés). De même, selon les données de la Chambre Nationale des Entreprises de la Beauté (CNAIB), il y avait environ 34 887 instituts de beauté en France en 2020. Ces entreprises ont toutefois été confrontées à des défis considérables, dont l'un des plus importants est la nécessité de se transformer numériquement.

Les consommateurs modernes sont de plus en plus connectés et ont des attentes élevées en matière de service. Les salons de coiffure et les instituts de beauté doivent s'adapter pour répondre à ces attentes et offrir une expérience client personnalisée, efficace et transparente.

Cependant, de nombreux instituts de beauté et salons de coiffure en France ont pris du retard en matière de transformation numérique par rapport à d'autres secteurs. Selon une enquête menée en 2018 par l'UNEC, seulement 23% des salons de coiffure ont un site internet et 21% utilisent des logiciels de gestion de rendez-vous. Les chiffres pour les instituts de beauté sont légèrement meilleurs, mais restent en deçà de ce qui est nécessaire pour répondre aux attentes des consommateurs modernes.

Ces chiffres montrent que la formation à la transformation numérique est encore peu répandue dans le secteur des instituts de beauté, en partie en raison d'un manque de perception de l'importance de ces technologies, de connaissances et de ressources limitées, et du coût des formations. Cependant, il est important de souligner que la formation aux outils numériques est un investissement important pour l'avenir de ces entreprises, leur permettant de rester compétitives sur le marché et d'attirer une clientèle plus large.

Les technologies numériques offrent de nombreux avantages pour les professionnels de la beauté et du bien-être, tels que l'optimisation de l'efficacité opérationnelle, l'offre d'une expérience client personnalisée et transparente, la fidélisation des clients sur le long terme et la différenciation par rapport à la concurrence. Les instituts de beauté et les salons de coiffure doivent donc s'adapter aux nouvelles technologies et explorer les possibilités offertes par la numérisation pour rester compétitifs sur le marché. Cela implique de développer une présence en ligne, de proposer des outils de réservation en ligne, d'adopter des logiciels de gestion et de marketing et de former les équipes à l'utilisation des outils numériques.

Le coût des formations est un obstacle potentiel pour les propriétaires d'instituts de beauté, en particulier pour les petites entreprises qui ont des budgets limités. Selon une étude menée par Bpifrance et la Fédération des Entreprises de Beauté, 31% des propriétaires d'instituts de beauté interrogés ont déclaré que le coût des formations était leur principale préoccupation lorsqu'ils envisageaient de se former à la transformation numérique. De plus, les propriétaires d'instituts de beauté doivent souvent fermer leur entreprise pendant la formation, ce qui peut avoir un impact sur leur chiffre d'affaires.

En conclusion, la digitalisation de la relation client est un enjeu clé pour les professionnels de la beauté et du bien-être en France. Les instituts de beauté et les salons de coiffure doivent saisir l'opportunité de se transformer numériquement pour répondre aux attentes des clients modernes et se maintenir compétitifs sur le marché. En travaillant ensemble, l'industrie de la beauté peut surmonter les défis liés à la digitalisation et offrir une expérience client innovante et satisfaisante.

- En 2019, le chiffre d'affaires de l'ensemble des salons de coiffure en France était d'environ 6,3 milliards d'euros, avec une croissance annuelle moyenne de 0,5% entre 2014 et 2019. (<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2016202>)
- Selon une enquête menée par l'UNEC en 2020, 47% des salons de coiffure disposent d'un site web et 39% ont une présence sur les réseaux sociaux. En revanche, seulement 26% des salons de coiffure ont mis en place un système de réservation en ligne. (<https://www.unec.fr/>)
- Selon une enquête menée en 2018 par l'UNEC, seuls 21% des salons de coiffure ont suivi une formation sur les outils numériques. (<https://www.unec.fr/les-chiffres-cles>)
- Selon la même enquête, seulement 23% des salons de coiffure ont un site internet et 7% ont une boutique en ligne. (<https://www.unec.fr/les-chiffres-cles>)

Un groupement créé pour y répondre

Présentation des membres du groupement : carte d'identité des acteurs, présentation détaillée des savoir-faire

Les références sont disponibles dans le document dédié présent au sein de la réponse à l'appel à projets.

Toute Belle (chef de file)

Présentation détaillée de l'entreprise

Raison sociale	Pourquoibouger.com
Activité	Prestation d'assistance dans le développement des activités d'aides à la personne et à domicile, et plus particulièrement dans les domaines de la coiffure, de l'esthétisme et du massage non thérapeutique ; à la fois dans le cadre d'un réseau commercial et d'un site internet marchand ; Prestation de conseil et d'assistance à la gestion des entreprises adhérentes au réseau, et plus généralement, toutes opérations industrielles, commerciales et financières, mobilières et immobilières pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet social et à tous objets similaires ou connexes pouvant favoriser son extension ou son développement Code NAF : 9602B
Statut juridique	SAS
Numéro SIRET	81107469900034
Adresse du siège social	1 rue de Gesvres, 60000 Beauvais
Effectif	2 mandataires sociaux

Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières, références

Tout-Belle (SAS Pourquoiibouger.com) est une entreprise spécialisée dans l'accompagnement des entreprises de la beauté et du bien-être, notamment les salons de coiffure, d'esthétique et de massage. Entreprise familiale basée à Beauvais dans les Hauts de France, Tout-Belle est composée de 2 personnes centrée sur l'audit et le conseil des établissements de beauté et de bien-être. Mais elle fait aussi appel à de nombreux freelance pour l'épauler dans le domaine du setting, du closing, du community management et de la maintenance web.

Tout-Belle a créé un label exclusif, "Reconnu d'Excellence", pour aider les professionnels du secteur à améliorer leurs services et se différencier de la concurrence, dans le but de développer leur activité. Forte de plus de 7 ans d'expérience, Tout-Belle est un acteur majeur de la filière beauté et bien-être, qui connaît le secteur mieux que quiconque, en maîtrisant les attentes des clients et des professionnels.

Tout-Belle offre une expertise incontournable dans l'audit et le conseil d'établissements de beauté et de bien-être, ainsi que dans le domaine de la transformation numérique.

L'entreprise a mené plus de 1 000 audits et a reconnu d'excellence plus de 300 établissements, témoignant de son expertise et de sa réputation dans le secteur. Tout-Belle propose des prestations d'accompagnement personnalisées, toujours dans un esprit bienveillant, en se concentrant sur la transformation numérique et la satisfaction client.

En tant qu'acteur privilégié de la beauté et du bien-être, Tout-Belle propose des prestations telles que le recrutement de clients mystères, les tests et audits des salons de coiffure, de beauté et de massages, l'analyse et l'évaluation des réseaux sociaux et sites web des établissements, ainsi que des accompagnements personnalisés suite aux rapports des clients mystères.

En plus de ses offres d'accompagnement professionnel, Tout-Belle propose également des services de création de sites web personnalisés. Avec 3 types de sites différents, allant des sites vitrine aux sites web avec réservation en ligne et caisserie intégrée, Tout-Belle offre une solution sur mesure pour répondre aux besoins des professionnels de la beauté et du bien-être.

Nous sommes convaincus que Tout-Belle apportera une valeur ajoutée significative à toute entreprise souhaitant améliorer ses prestations et ses services, et nous sommes convaincus que l'expertise de l'entreprise en matière d'accompagnement et de conseil sera un atout précieux pour le développement de l'industrie de la beauté et du bien-être.

Expertises

Accompagnements professionnels :

- Recrutement de clients mystères
- Tests et audits des salons de coiffure, de beauté et de massages
- Analyse et évaluation des réseaux sociaux et site web des établissements
- Accompagnements personnalisés suite aux rapports des clients mystères

Web

- Création et mise à disposition de sites web
- UX et UI basé sur 1000 audits pour convenir aux salons

La Quincaillerie (membre du groupement)

Présentation détaillée de l'entreprise

Raison sociale	SARL La Quincaillerie
Activité	Toutes activités de prestations de conseils, de formations et de conceptions de solutions, notamment en matière de développement web, commercial, gestion administrative, en communication et marketing ; Toutes activités de courtage et de gestion de projets se rapportant à l'objet social ; La conception, le montage et l'accompagnement de porteurs de projet sous toutes ses formes. Code NAF : 72022Z
Statut juridique	SARL
Numéro SIRET	842 805 160 00038
Adresse du siège social	27 carrière Truffaut, 59493 Villeneuve d'Ascq
Effectif	22 personnes

Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières

La Quincaillerie est une agence de communication basée à Villeneuve d'Ascq, dans les Hauts de France, avec une équipe de 22 personnes réparties en trois équipes complémentaires : conseil, créative et web. L'agence travaille principalement en région, mais aussi sur Paris, Montpellier et à l'international (Royaume-Uni, Luxembourg, Japon).

La Quincaillerie propose deux univers : l'Univers Studio, qui accompagne les clients dans la conception ou la refonte d'identités visuelles, la création de supports de communication, la réalisation de shooting photos et vidéos ; et l'Univers Web, qui aide les clients à créer ou refondre des sites web vitrines et e-commerce, à concevoir des plateformes sur mesure, à piloter des campagnes publicitaires en ligne et à optimiser leur référencement naturel.

L'agence La Quincaillerie ne porte pas ce nom par hasard, car l'esprit quincailler est ancré dans chacun de ses collaborateurs. L'agence est à l'écoute de chaque projet, contrainte et objectif, et cherche les solutions les plus simples aux problèmes les plus complexes. Elle se caractérise également par sa curiosité, son envie et sa créativité.

L'agence se positionne comme une boîte à outils de solutions numériques et créatives, pour les TPE et PME principalement. L'agence accompagne également des institutions et des collectivités.

L'entreprise progresse d'année en année, grâce à la détermination de ses équipes, sa qualité de service et l'expertise affûtée des services qu'elle propose à ses clients. Sa force réside également dans sa capacité à déployer des moyens techniques et humains efficaces, en adéquation avec les besoins des clients. Enfin, la forte dimension conseil et pédagogique (animations d'ateliers collaboratifs, brainstorming, etc...) est l'une des clés dans le développement de l'agence.

La Quincaillerie développe environ une quarantaine de sites web par an, et accompagne une trentaine de marques sur les réseaux sociaux et/ou régies publicitaires Google chaque année également.

Plus précisément, en matière de savoir-faire / expertise technique, La Quincaillerie dispose d'une pluralité de compétences très spécifiques : UX/UI Designer, Traffic Manager & Media Buyer, Développeur Web, Expert SEO,... Cela nous permet d'accompagner des projets toujours plus challengeants techniquement.

Expertises techniques et savoir-faires :

- **Univers Studio :**
 - La conception ou refonte d'identité visuelle,
 - La conception support de communication,
 - La réalisation de shooting photos,
 - La réalisation de vidéos.
- **Univers Web :**
 - La création ou refonte de site vitrine et ecommerce,
 - La conception de plateforme sur-mesure,
 - Le pilotage de campagnes publicitaires en ligne,
 - L'optimisation du référencement naturel.

L'entreprise réalise 1,2M € HT de chiffres d'affaires en 2022, et est en constante croissance depuis sa création.

Cabinet Stride Avocat (membre du groupement)

Présentation détaillée de l'entreprise

Raison sociale	STRIDE
Activité	Cabinet d'Avocats dédié à l'entrepreneuriat et aux employeurs
Statut juridique	Entreprise individuelle
Numéro SIRET	510 722 358 000 49
Adresse du siège social	9 rue MARACCI à LILLE 59800
Effectif	3

Présentation des savoir faire, capacité techniques et financières, références

Cabinet d'avocats et d'experts dédiés à l'entrepreneuriat et aux employeurs, le cabinet STRIDE propose une approche globale permettant la prise en compte de l'ensemble des enjeux des projets et problématiques du dirigeant : création , reprise d'entreprise, pacte d'associés, rédaction des CGV et contrats, gestion du contrat de travail, RGPD, etc.

Le Cabinet travaille en étroite collaboration avec un réseau d'experts dans leur domaine afin d'apporter une réponse globale :

- Sécurité informatique
- Sécurité
- Environnement
- Qualité
- Experts comptables

Me STRIDE Sylvain, fort d'une grande expérience dans l'accompagnement des entreprises et ayant travaillé pendant 10 ans en tant que secrétaire général du syndicat de l'U2P et de la CNAMS, est un acteur clé du groupement.

Le cabinet organise des formations et des conseils pour les artisans des métiers de services, notamment dans le domaine de la technologie, du marketing et de la conformité juridique. Le cabinet STRIDE intervient depuis longtemps auprès des entreprises de services et des artisans, avec une équipe d'experts en formation. Leur objectif est de renforcer les compétences des dirigeants et de leurs collaborateurs pour améliorer leur position concurrentielle et pérenniser leur entreprise. Le cabinet est certifié "QUALIOP" depuis 2018, ce qui garantit la qualité et la traçabilité de leurs formations.

Grâce à l'expérience du cabinet et ses liens, nous avons le soutien de la présidente de la CNAIB (Confédération Nationale Artisanale des Instituts de beauté). Le détail étant présenté dans les références.

Complémentarité et rôle des acteurs

Notre groupement est constitué de trois acteurs complémentaires, qui ont chacun un rôle essentiel à jouer pour répondre aux objectifs de l'appel à candidature.

Toute-Belle aura la charge de toute la partie marketing et de recrutement, y compris la prospection et la conversion des prospects, ainsi que la mise à disposition de ses formations. Grâce à son expertise dans l'audit, le conseil et la formation des professionnels de la beauté et du bien-être, Toute-Belle apporte une connaissance approfondie des besoins et des attentes des salons de coiffure et instituts de beauté, ce qui est essentiel pour la mise en place de formations efficaces. Son portefeuille de clients et son fichier prospect sont deux atouts considérables qui contribueront à atteindre l'objectif ambitieux de former 1500 établissements. En qualité de chef de file, Toute Belle aura la charge de développer et mettre à disposition tous les éléments de gestion, ainsi que d'accueillir et de gérer les formateurs. Toute Belle sera également l'interlocuteur administratif et financier pour coordonner l'intégralité du projet.

La Quincaillerie, fort de son expérience dans les domaines numériques et son équipe de 22 experts, apportera les garanties techniques, structurelles et financières nécessaires pour atteindre les objectifs de l'appel à candidature. En tant que garant financier du projet, La Quincaillerie permet de renforcer la stabilité et la solidité du groupement.

Le cabinet Stride aura la charge de rédiger le contrat de groupement, les CGV, ainsi que la création de fiches de présence juridiquement irréprochables. Le cabinet Stride apporte une expertise juridique essentielle pour garantir le respect des normes, la légalité des opérations, et la mise en place de process de qualité. Le cabinet Stride validera également la corrélation entre nos process et les exigences de la BPI, pour garantir la pertinence et l'efficacité de nos solutions. Le cabinet Stride pourra également apporter une brique de formation sur le RGPD dans le cadre de certaines formations.

Ensemble, notre groupement est une équipe solide et complémentaire qui peut répondre aux besoins de l'appel à candidature en combinant l'expertise de chacun de ses membres pour créer des solutions innovantes et efficaces.

Modèle juridique et de fonctionnement du groupement

Les modalités de gouvernance, de représentation et de responsabilité entre l'ensemble de ces membres

Le groupement constitué est un groupement solidaire. De sorte que, chaque Partie est engagée en cas de difficulté d'exécution et peut être amenée à pallier la défaillance de l'un des partenaires.

Ce faisant, chacun interviendra dans son domaine de compétence particulier. En complément des explications ci-dessous, il est convenu entre les membres du groupement que :

- La société Toute Belle représentée par Gabriel Duteurtre sera le mandataire du groupement.

Il parlera au nom de tous. Il coordonnera les actions et sera l'organisateur des réunions de concertations entre les Parties au groupements.

- La société "La Quincaillerie" représentée par Maxence Wyts

Elle mettra à disposition du groupement les compétences techniques permettant l'organisation des formations à distance mais également sur site.

Elle dispose pour ce faire en interne d'intervenants (salariés) experts du domaine.

Elle met en place la tenue des outils de reporting permettant de consulter la progression des objectifs visés.

Ces outils permettront de piloter également les éventuelles campagnes de prospection à activer en ce sens.

- Le Cabinet STRIDE représenté par M Sylvain Stride :

Il sera le garant de la conformité juridique des pratiques de formation et de souscription à la formation.

A ce titre des conditions d'adhésion et d'engagement seront rédigées afin de clarifier les obligations et l'engagement des Parties à la formation.

De même les formations devront répondre aux exigences de transparence et d'effectivité nécessaire à l'obtention de l'attestation de formation.

Il apportera son expertise sur des thématiques abordées tels la RGPD ou encore la conformité des conditions générales de vente ou d'utilisation des sites E-commerce.

Il sera en charge des relations juridiques, précontentieuses et contentieuses éventuellement rencontrées par le groupement

Il garantira enfin le respect des Parties au groupement conformément aux règles de ce dernier.

Les conditions de reversement aux autres membres du groupement

Les sommes et versements dédiés au Projet circuleront sur un compte professionnel dédié et feront l'objet d'une comptabilité détaillée et dédiée.

Chaque membre du groupement se verra attribuer 10% de la marge brute en échange de sa juste implication et du respect des tâches attribuées à la mise en place du service de formation et du Groupement.

Le solde de la marge sera réparti selon l'implication et le temps de chacun dans l'effectivité de la formation (animation, contrôle, prospection, administratif). À ce titre des clés de répartition seront établies entre les membres du groupement.

Les modalités de suivi, de reporting et d'évaluation

Des tableaux de reporting et de suivi des objectifs sont mis en place de manière partagée entre les membres du groupement.

Ils sont confrontés au prévisionnels de formation (nombre de formations, nombres de stagiaires formés, nombre de salon et instituts formés, taux d'obtention et transfert de compétences validés, suivi qualitatif des formations prodiguées, taux de satisfaction à "chaud" et à "froid",etc.).

Pour être précis, un formulaire de contrôle / évaluation du taux de satisfaction client est réalisé en fin de formation (à chaud) puis quelques temps après (à froid). Ce contrôle est réalisé auprès du stagiaire formé mais également du Client si ce dernier n'est pas le stagiaire.

Leviers de recrutements et de gestion (efficience) pour parvenir aux objectifs

Canaux de communication, d'acquisition et de mobilisation des entreprises, relais de proximité et partenariats

Dans le cadre de notre candidature pour le programme de Formations France Num, nous avons prévu une stratégie de communication et de recrutement qui s'appuie sur des canaux d'acquisition et de mobilisation des entreprises variés, ainsi que sur des partenariats et des relais de proximité.

Tout d'abord, nous allons nous appuyer sur notre partenaire Toute-Belle pour recruter et communiquer auprès de ses clients, prospects, partenaires et contacts. Avec plus de 300 salons de beauté et de coiffure clients et 1 000 établissements de prospects, Toute-Belle constituera un canal de mobilisation important pour toucher un grand nombre d'entreprises. De par son expertise et sa connaissance du secteur, Toute-Belle est la clef de voûte de la réussite de ce projet. En effet, en tant qu'acteur incontournable du secteur de la beauté et du bien-être, Toute-Belle est en mesure de mobiliser les entreprises de ce secteur autour de la transformation numérique et de les accompagner efficacement tout au long du processus.

Nous solliciterons les partenaires de Toute-Belle, tels que les organismes de formation technique, les fédérations de fournisseurs et les marques de la beauté et du bien-être, pour élargir notre réseau de mobilisation des entreprises. Notre objectif est de recruter 500 établissements grâce au réseau Toute-Belle et ses partenaires.

D'autres partenaires institutionnels pourront être sollicités tel que les fédérations professionnelles ou ordres (CNAIB, ordre des experts-comptables, CCI, CNEC, CMA etc.) afin de véhiculer au maximum les opportunités et conditions du dispositif "France Num". Ces partenaires sont sollicités dans le cadre des réseaux des dirigeants du présent groupement, qui sont fortement impliqués dans la vie économique du territoire. Maxence Wyts, directeur associé de La Quincaillerie, est par exemple Président de Génération MEDEF.

En plus de cela, nous allons utiliser les audiences personnalisées uniques de Toute-Belle pour cibler spécifiquement les professionnels du secteur de la beauté et du bien-être grâce à des annonces sponsorisées sur Facebook et Instagram. Toute-Belle fait de la publicité sur ces réseaux sociaux depuis plus de 7 ans à destination des instituts de beauté et salon de coiffure, ce qui garantit un taux d'adressabilité très élevé pour nos campagnes. La société La Quincaillerie, autre membre clé du groupement, étant spécialisée dans l'achat média sur les réseaux et mettant à disposition son équipe de communicants et d'infographistes, le ROI des campagnes publicitaires nous permettra d'atteindre aisément l'objectif de 1500 entreprises formées.

Nous allons également mettre en place des campagnes Google Ads en complément des campagnes Facebook et Instagram. Nous effectuerons une analyse des volumes de recherche à l'échelle nationale pour identifier les mots-clés liés à la transformation numérique, la formation et les métiers de la beauté et du bien-être. Cette analyse nous permettra de mettre en place des campagnes ciblées pour générer du trafic qualifié vers notre site web. L'objectif des campagnes Google Ads sera différent de celui des campagnes Facebook et Instagram. Ici, le but est d'améliorer significativement le référencement naturel de la page qui présentera les formations, puis de répondre à un besoin clairement exprimé par le prospect. Nous suivrons une chronologie stratégique en deux temps :

1. Augmenter le trafic vers le site web : Nous mettrons en place des annonces sponsorisées pour inciter les prospects à cliquer sur notre site web. Cette étape permettra d'améliorer la visibilité de notre offre et de générer de la confiance auprès de nos prospects en augmentant le référencement naturel.
2. Générer des prospects : Une fois que les visiteurs ont cliqué sur notre site web, nous leur proposerons de remplir un formulaire pour en savoir plus sur notre offre de formation. Nous utiliserons des annonces spécifiques pour inciter les prospects à remplir le formulaire, puis nous leur enverrons des communications ciblées pour les convaincre de s'inscrire à nos formations.

Enfin, nous envisageons de faire de l'achat média sur des plateformes comme YouTube pour donner de la crédibilité à notre offre d'accompagnement sur le long terme. L'objectif est de se différencier de la concurrence et de marquer les esprits des prospects. Faire de la publicité sur YouTube permet également de générer du trafic sur notre site web et donc d'augmenter la visibilité de nos offres.

En somme, nous prévoyons une stratégie de communication et de recrutement à la fois large et ciblée, en s'appuyant sur des partenariats stratégiques et des relais de proximité pour toucher un maximum d'entreprises et les accompagner dans leur transformation numérique. Avec Toute-Belle comme membre clé du groupement, cette stratégie nous permettra d'atteindre les objectifs fixés par la BPI.

Détails budgétaires et prévisions des canaux d'acquisition

Postulat

- 1500 établissement à former
- 2 formations par établissement
- Le ticket moyen est donc estimé à 500€ HT
- Taux de conversion, coûts d'acquisition et ROI basés sur les métriques des campagnes publicitaire de Toute-Belle

	Fichier clients actifs	Fichier clients prospects	Facebook Ads	Google Ads	Clients Kalendes	Les apporteurs d'affaires "Clients actifs"	Les apporteurs d'affaires Clients prospects	Réseau partenaire
Total	300	1000	2000	1000	3000	100	107	3000
Coût par prospect	0 €	1 €	15 €	15 €	1 €			
Taux de rendez-vous prospect	33%	33%	50%	50%				
Nombre de rendez-vous	100	334	1000	500				
Taux de conversion	100%	32%	68%	68%	3%			
Rétrocession						9%	9%	9%
Taux d'apport d'affaire						20%	20%	8%
Nombre de signatures	100	107	680	340	90	20	21,4	240
Coût total	0 €	1000 €	30000 €	15000 €	3000 €	900 €	963 €	10800 €
Coût d'acquisition / établissement	0 €	10 €	45 €	45 €	34 €	45 €	45 €	45 €
ROI 500 €	500 €	490 €	455 €	455 €	466 €	455 €	455 €	455€
Pourcentage de l'objectif à atteindre	6,66%	7,13%	45,33%	22,66%	6%	1,33%3	1,42%	16%

Résumé

- 1599 établissements formés, soit 106,56% de l'objectif.
- Coût global estimatif (hors force de vente et coût opérationnel) : 61663€
- Un réservoir de signature sera disponible auprès des réseaux partenaires dont l'apport d'affaires à été évalué à minima.
- Les effets d'image de marque et de recommandations n'ont pu être estimés du fait de la nature singulière du projet.
- Un écart minime peut exister entre les chiffres de ce document et ceux du prévisionnel en raison de l'utilisation d'arrondi supérieur ou inférieur.

Pour une meilleure lisibilité et approche nous vous proposons d'accéder à la carte mentale dédiée aux canaux d'acquisition présente dans le LinkTree ou directement depuis cette Url :

<https://www.mindomo.com/mindmap/canaux-dacquisition-494aec003ee244ca9b34d75875edbe6d>

Canaux de communication

La communication autour de nos programmes de formation s'effectuera autour de deux grands canaux :

Le site web de Toute Belle

Au travers de notre site web, nous allons mettre en place tout le contenu nécessaire pour expliquer notre démarche pédagogique, nos programmes de formation et comment ceux-ci peuvent être portés par France Num.

L'objectif est d'être le plus clair possible et de créer un parcours utilisateur compréhensible, simple, pour accompagner au mieux les futurs formés dans leurs démarches.

Nous avons pour volonté de mettre en avant le dispositif France Num, en cohérence avec les instructions et outils de communication prévus à cet effet. La bannière France Num sera présente sur cette page web, ainsi que sur notre site internet.

Les réseaux sociaux de Toute Belle

Pour communiquer auprès des instituts et salons, nous allons utiliser principalement 3 réseaux de Toute Belle :

- Facebook
- instagram
- LinkedIn

Nous allons mettre à disposition de notre public des publications qui leur permettront de découvrir nos services, notre démarche, mais nous allons aussi prodiguer des conseils pour les aider à aller plus loin dans leur démarche de formation.

Nous serons par exemple amenés à communiquer sur comment le dispositif est porté par France Num et la BPI, les avantages d'un tel dispositif et comment en bénéficier. Les réseaux sociaux pourront également servir à sponsoriser nos publications, afin d'être visible auprès du plus grand nombre et toucher un maximum de salons et d'instituts. Cela bénéficiera également à la visibilité du programme mis en place par la BPI.

Efficiency in the accompaniment and administrative management of candidates : presentation of tools and processes, modalities of registration

Fort d'une expérience dans la définition de processus métier et dans la création / automatisation de ces derniers, Toute Belle et La Quincaillerie seront les garants de la bonne efficacité des apprenants, formations et attendus administratifs.

Collecte des informations

Les modalités d'inscription aux formations et de collecte des informations sur les bénéficiaires telles qu'attendues dans le reporting des opérateurs : Nom et prénom du participant, Fonction, E-mail, Téléphone, Nom de la structure, Numéros SIREN et SIRET, Nombre de salariés & taille de l'entreprise (TPE ou PME), Secteur d'activité, Adresse postale complète, Nom et Prénom du responsable de la structure, Courriel de la personne responsable de la structure.

Ces informations seront collectées via notre outil de gestion des apprenants et faisant l'objet d'une fiche récapitulative individuelle, avec un export possible au format Excel ou PDF (groupé).

Les bénéficiaires seront informés de leurs droits concernant la gestion des données personnelles collectées limitativement.

Toute-Belle ou l'art de l'efficacité

Depuis plus de 7 ans, Toute-Belle accompagne les professionnels de la beauté et du bien-être. Cette catégorie d'artisan a pour point commun d'avoir une faible trésorerie. Les prestations d'accompagnement ne pouvant donc se faire qu'à bas coût.

Néanmoins, tester (en envoyant des clients mystère), analyser, conseiller et former coûte cher. Toute notre organisation repose donc sur le principe de l'optimisation sous contrainte. L'objectif est de trouver la solution qui maximise ou minimise une fonction tout en satisfaisant toutes les contraintes imposées.

Ces contraintes sont des exigences spécifiques en termes de performances, de coûts et de capacités.

Pour y parvenir, Toute Belle a mis en place une organisation solide basée sur l'art du workflow et de l'automatisation, qui leur permet de proposer des solutions sur mesure pour répondre aux besoins de nos clients, à un tarif accessible pour cette catégorie de professionnels. L'équipe de Toute Belle est fière d'utiliser les meilleures plateformes de gestion de projet pour optimiser l'ensemble des processus de l'entreprise.

En particulier Monday, une plateforme de gestion de projets flexible et personnalisable qui permet à nos équipes de collaborer efficacement, de suivre les progrès et de gérer leurs projets et tâches de manière transparente.

Cet outil est également utilisé par les équipes de La Quincaillerie en outil de gestion de projets, de pilotage des objectifs et de SIRH.

Grâce à l'automatisation de nombreux processus et la synchronisation en temps réel des informations, Toute Belle est en mesure de gagner du temps et d'améliorer la qualité de travail.

Comme La Quincaillerie, Toute Belle utilise également Zapier, une plateforme d'automatisation de tâches en ligne qui permet de connecter facilement des applications et des services différents afin de créer des workflows automatisés. Grâce à cette solution, les équipes peuvent automatiser des tâches répétitives, synchroniser des données entre plusieurs applications et créer des flux de travail complexes impliquant plusieurs services différents.

Chez Toute-Belle, Zapier est utilisé en permanence, à un tel point, que les seules actions manuelles réalisées sont celles liées à l'humain (conseils, coaching, formations). Ainsi nous ne nous concentrons que sur l'essentiel.

Toute-Belle mettra ainsi son savoir faire en terme d'optimisation au profit du groupement pour qu'il atteigne le même niveau d'efficacité.

Couplé à l'expertise technique de la Quincaillerie qui, fort d'une équipe de développeurs, pourra créer des solutions sur mesure accélérant encore ce processus d'efficacité.

C'est la condition sine qua non pour atteindre l'objectif fixé de 1500 entreprises formées au minimum.

Workflow simplifié d'un parcours apprenant

Afin de clarifier les différentes étapes d'un parcours apprenant, nous avons réalisé un workflow simplifié et macro stipulant les jalons, sessions et interactions avec lui :

<https://www.figma.com/file/mGpA4ULsyCE67ctaBxPQv0/Toute-Belle---workflows?node-id=0%3A1&t=efF1aYzydDX4C2LX-1>

Notre offre d'accompagnements-actions adaptée aux enjeux : thématiques/noms des dispositifs, coût, format & durée, objectifs pédagogiques, animation, outils pédagogiques

Face au réel besoin de formation des professionnels de la beauté et du bien-être, nous faisons le choix de proposer des "Accompagnements-actions" en lien avec le numérique, et avec une forte personnalisation des contenus en lien avec leur activité. Par notre expérience, notre réseau et nos complémentarités, nous ne voulons former que ces professionnels.

Nos objectifs quantiques visés sont les suivants :

Nombre de formations	3000
Taille estimée d'un groupe	13

Thématiques proposées

Nous proposerons un panel de 6 formations possibles :

- Construire et déployer une stratégie réseaux sociaux pour mon institut ou mon salon
- Créer, optimiser et administrer un site WordPress pour mon institut de beauté ou mon salon de coiffure
- Référencement et e-réputation : booster la visibilité, répondre aux commentaires des internautes et maximiser la réputation en ligne de mon institut / salon
- Découvrir la publicité en ligne : construire et déployer une publicité en ligne sur les réseaux sociaux (Facebook / Instagram) et Google
- Construire des offres commerciales pour booster mes ventes et animer mon fichier clients grâce au marketing
- Création de contenu : comment créer efficacement des visuels et des vidéos à destination du web ?

Objectifs pédagogiques des programmes de formations

- Comprendre les bases de la digitalisation et son importance dans le secteur de la beauté et de la coiffure
- Comprendre l'impact des réseaux sociaux sur l'image de marque, la notoriété et la croissance de l'entreprise
- Maîtriser la création et la gestion de pages professionnelles sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Twitter, etc.)
- Savoir concevoir un site internet attractif et optimisé pour le référencement naturel
- Maîtriser les techniques de référencement naturel pour optimiser la visibilité du site internet sur les moteurs de recherche
- Comprendre les enjeux de la publicité en ligne et savoir utiliser les différents outils publicitaires (Google Adwords, Facebook Ads, etc.)
- Savoir analyser les données des campagnes publicitaires et en tirer des enseignements pour améliorer les futures campagnes
- Comprendre les bonnes pratiques en matière de protection des données et de respect de la vie privée
- Apprendre à maîtriser ma e-réputation en ligne
- Savoir mettre en place une stratégie de communication digitale efficace pour attirer et fidéliser les clients
- Créer du contenu attrayant et adapté au format des réseaux sociaux pour faire connaître son salon ou son institut
- Créer des offres commerciales impactantes et mesurer leur retour sur investissement
- Savoir utiliser les outils de marketing automation (SMS marketing, email marketing...) à bon escient pour son salon ou son institut
- Savoir constituer un fichier client utilisable au quotidien, et mener des opérations commerciales sur ce fichier

Format, approches et outils pédagogiques

L'ensemble des formations se déroulent à distance, en visioconférence via l'outil Google Meet, sur la suite Google Classroom. L'utilisation de cet outil ne requiert pas d'équipement spécifique pour les apprenants : l'outil est accessible sur smartphone, tablette ou ordinateur avec une simple connexion internet.

Chaque formation se décompose de la manière suivante :

- Une première session de 4 heures
- Une pause entre la première et la deuxième session permettant de réaliser un travail par l'apprenant, en lien avec la formation
- Une seconde session de 4 heures, avec un partage des travaux réalisés et un approfondissement

Les sessions en visioconférence seront découpées en plusieurs parties :

- Partie théorique : le formateur partage son savoir avec les participants, à l'aide d'une présentation ou de démonstrations en live.
- Partie pratique : les apprenants mettent en pratique grâce aux outils que nous mettons à leur disposition les connaissances qu'ils viennent d'acquérir.
- 2 pauses de 5 minutes : cela permet aux apprenants d'aller aux toilettes ou de se restaurer.
- Partie questions-réponses : les apprenants peuvent poser directement des questions au formateur dans le cadre de la formation, après chaque grand chapitre de la formation.

Habitué à la construction et à la préparation de formations sur ces thématiques, nous proposerons des formations ludiques et créatives à travers des outils pédagogiques adaptés à la cible.

Nous utiliserons un support de présentation Google Slides, en toile de fond, mais miserons sur des applications / démonstrations pratiques ainsi qu'une forte interactivité.

Notre solution de visioconférence Google Meet permet :

- Le partage d'écran et tableaux blancs
- Le sondage pour des quizz
- La création de sessions en petits groupes (pour faire des travaux en groupe)
- Le système de questions en direct permettant à chaque participant de poser des questions

Nous utiliserons également Kahoot, un outil permettant de faire des quizz d'acquis de compétences, de manière ludique et interactive.

Exemple de programme de formation détaillé :

Créer, optimiser et administrer un site WordPress pour mon institut de beauté ou mon salon de coiffure

Contexte de la formation :

La formation "Mise en place, optimisation et utilisation d'un site WordPress pour les instituts de beauté et salons de coiffure" s'inscrit dans le cadre du programme France Num, lancé pour accélérer la transformation numérique des TPE/PME.

Cette formation est spécialement conçue pour répondre aux besoins des instituts de beauté et salons de coiffure, qui cherchent à être plus visibles en ligne et à améliorer la gestion de leur site web. Elle leur permettra d'acquérir les compétences nécessaires pour être autonomes dans la gestion quotidienne de leur site web et de savoir le mettre à jour régulièrement.

La formation aborde de nombreux enjeux clés du web pour les instituts de beauté et salons de coiffure, tels que la visibilité, la concurrence, la fidélisation des clients, l'optimisation de l'expérience utilisateur, le référencement naturel, la sécurité web, etc. Elle leur permettra également de découvrir les avantages de WordPress, l'un des CMS les plus populaires et adapté aux besoins des instituts de beauté et salons de coiffure.

Grâce à cette formation, les instituts de beauté et salons de coiffure pourront bénéficier d'un accompagnement collectif de qualité, financé par le plan de relance et confié par l'Etat à Bpifrance, pour accélérer leur transformation numérique et améliorer leur présence en ligne.

Quelques métriques pour mieux comprendre cette formation :

- Selon une étude de Google, 63% des consommateurs utilisent des sites web pour trouver des prestataires de services locaux, comme les instituts de beauté et les salons de coiffure.

- Selon une enquête de la Fevad, le chiffre d'affaires du secteur de la beauté en ligne a augmenté de 29% en 2020, confirmant la tendance à la numérisation du secteur.
- Selon une étude de HubSpot, le référencement naturel est la méthode d'acquisition de trafic la plus efficace pour les sites web.
- Selon une étude de SEMrush, les sites web ayant une vitesse de chargement de moins de 2 secondes ont un taux de conversion supérieur de 1,9% par rapport aux sites avec une vitesse de chargement plus lente.
- Selon une étude de Symantec, plus de 40% des attaques de cybercriminalité visent les petites entreprises, ce qui montre l'importance de la sécurité web pour les TPE/PME.
- Selon une étude de Google, les sites web avec un design et une expérience utilisateur de qualité ont un taux de conversion supérieur de 67% par rapport aux sites avec un design médiocre.

Ces métriques montrent que la numérisation est un enjeu majeur pour les instituts de beauté et les salons de coiffure, et qu'il est important de maîtriser les outils et les techniques du web pour rester compétitif. La formation "Mise en place, optimisation et utilisation d'un site WordPress" est parfaitement adaptée à leurs besoins car elle permet d'acquérir les compétences nécessaires pour créer et gérer un site web efficace et sécurisé, et ainsi d'attirer de nouveaux clients tout en fidélisant les clients existants.

Session 1 : 4 heures

0. Présentation et auto évaluation initiale (0,25h)

Dans cette première partie, nous présenterons la formation, le formateur, et le dispositif France Num. Nous réaliserons également une auto-évaluation initiale et individuelle, pour chacun des participants.

- Présentation du formateur
- Présentation du programme et du déroulé de la formation
- Présentation du dispositif France Num
- Autoévaluation initiale

I. Concepts importants pour les sites web (0,75h)

Cette section de la formation couvre les concepts importants liés à la création de sites web. Il s'agit notamment de l'expérience utilisateur (UX) et de l'interface utilisateur (UI), de la ligne de flottaison (above the fold), du référencement naturel (SEO), des performances du site web (vitesse de chargement, optimisation des images), de la sécurité du site web (protection contre les attaques et les spams), et de la création de contenu efficace (rédaction web, stratégie de contenu).

- L'importance de l'UX et de l'UI
- La ligne de flottaison (above the fold)
- Le référencement naturel (SEO)
- Les performances du site web (vitesse de chargement, optimisation des images)
- La sécurité du site web (protection contre les attaques et les spams)
- La création de contenu efficace (rédaction web, stratégie de contenu)

II. Enjeux du web pour les instituts de beauté et les salons de coiffure (0,5h)

Dans cette section, l'animateur peut présenter les avantages d'avoir un site web pour les instituts de beauté et les salons de coiffure. Les sujets abordés peuvent inclure la visibilité et la concurrence, la fidélisation des clients, l'atteinte de nouveaux clients, l'augmentation des ventes, et l'optimisation du site web pour une meilleure expérience utilisateur (UX) et une meilleure interface utilisateur (UI). Le référencement naturel (SEO) et la sécurité web pour l'entreprise peuvent également être discutés.

- Importance d'avoir un site web pour les instituts de beauté et les salons de coiffure
- Visibilité et concurrence : comment se démarquer dans un marché saturé ?
- Améliorer la fidélisation des clients
- Atteindre de nouveaux clients et augmenter les ventes
- Comment optimiser son site web pour une meilleure expérience utilisateur (UX) et une meilleure interface utilisateur (UI) ?
- Les avantages du référencement naturel (SEO)
- L'importance de la sécurité web pour votre entreprise

III. Présentation de WordPress et autres CMS (0,5h)

Dans cette section, l'animateur peut introduire WordPress et ses avantages par rapport aux autres CMS comme Wix, Squarespace ou Joomla. Pourquoi choisir WordPress pour les instituts de beauté et salons de coiffure peut être discuté et des exemples de sites web WordPress pour les instituts de beauté et salons de coiffure peuvent être présentés.

- Qu'est-ce que WordPress ?
- Les avantages de WordPress
- Les concurrents de WordPress (Wix, Squarespace, Joomla)
- Pourquoi choisir WordPress pour les instituts de beauté et salons de coiffure

IV. Installation et configuration de WordPress (0,5h)

Cette section de la formation peut couvrir l'installation de WordPress et la configuration de base, y compris la sélection d'un thème pour votre site web. L'animateur peut également présenter les extensions (plugins) utiles pour les instituts de beauté et salons de coiffure.

- Installation de WordPress
- Configuration de WordPress
- Les différentes extensions (plugins) utiles pour les instituts de beauté et salons de coiffure

V. Création et gestion de contenu (1h)

Dans cette section, l'animateur explique comment créer des pages et des articles dans WordPress, gérer les menus, insérer des images et des vidéos, et utiliser les widgets pour personnaliser le contenu du site web. Les différentes fonctionnalités de WordPress utiles pour les instituts de beauté et salons de coiffure peuvent également être abordées.

- Création de pages et d'articles
- Gestion des menus
- Insertion d'images et de vidéos
- Utilisation des widgets
- Les différentes fonctionnalités de WordPress utiles pour les instituts de beauté et salons de coiffure

VI. Personnalisation de l'apparence du site web (0,5h)

Dans cette section de la formation, l'animateur peut aider les participants à choisir un thème pour leur site web et à le personnaliser en fonction de leurs besoins. Les thèmes recommandés pour les instituts de beauté et salons de coiffure peuvent inclure des exemples de thèmes populaires qui conviennent bien aux instituts de beauté et salons de coiffure.

- Choix d'un thème
- Personnalisation du thème
- Les thèmes recommandés pour les instituts de beauté et salons de coiffure

Délai de 1 semaine dédié à la configuration de son site, mise à jour de sa grille tarifaire, de ses images et autres contenus par l'apprenant, sur son site internet mis à sa disposition

Session 2 : 4 heures

VII. Mise à jour et sécurité du site web (1h)

Dans cette section, l'animateur peut expliquer l'importance de maintenir le site web à jour et de mettre en place des mesures de sécurité pour protéger contre les attaques et les piratages. Les participants peuvent également être informés des plugins de sécurité recommandés pour les instituts de beauté et salons de coiffure.

- Mise à jour du site web
- Sécurité du site web
- Les plugins de sécurité recommandés pour les instituts de beauté et salons de coiffure

VIII. Utilisation avancée de WordPress (2,5h)

Dans cette section de la formation, l'animateur peut aborder des sujets plus avancés tels que la gestion de la boutique en ligne (e-commerce), l'utilisation des extensions avancées, l'optimisation du référencement naturel, et l'utilisation de Google Analytics pour suivre les performances du site web. Les participants peuvent également poser des questions ou partager leurs expériences avec WordPress.

- Gestion de la boutique en ligne (e-commerce)
- Utilisation des extensions avancées
- Optimisation du référencement naturel
- Utilisation de Google Analytics

IX. Conclusion et évaluation de la formation (0,5h)

Dans cette dernière section, l'animateur peut résumer la formation et permettre aux participants de fournir des commentaires sur leur expérience. Une évaluation sommative et une auto-évaluation peuvent également être proposées. Les participants peuvent également être encouragés à poursuivre leur apprentissage et à continuer à développer leurs compétences en matière de création et de gestion de sites web WordPress pour les instituts de beauté et salons de coiffure.

- Résumé de la formation
- Auto-évaluation finale
- Enquête de satisfaction

Focus sur les échanges individualisés

Les échanges individualisés seront un élément clé de l'accompagnement-action proposé. Avant chaque inscription, les professionnels de l'accompagnement proposeront un entretien individuel avec chaque participant potentiel. Ces échanges permettront aux professionnels de mieux comprendre les besoins et les attentes de chaque participant, afin de les orienter vers les formations les plus adaptées à leurs besoins spécifiques. Chez Toute-Belle, ces échanges individualisés sont déjà mis en place et durent 30 minutes. Lors de cet entretien, nous préciserons également nos méthodes pédagogiques et d'évaluation, ainsi que l'initiative France Num, une initiative gouvernementale pour la transformation numérique des très petites entreprises et des petites et moyennes entreprises. C'est également lors de cet entretien que les dates des sessions de formation seront définies en concertation avec le participant, car un échange humain est toujours plus adéquat en termes de planification.

Ainsi, à la fin de cet échange, les candidats auront pleinement connaissance du dispositif, de leurs droits et de leurs devoirs.

Ces échanges seront l'occasion pour les participants de poser des questions spécifiques sur le programme, les modalités de participation, les étapes à suivre, etc. Les professionnels de l'accompagnement pourront ainsi répondre à ces questions de manière personnalisée, afin de rassurer les participants et de les aider à mieux comprendre les enjeux de l'accompagnement-action proposé. Au fur et à mesure, nous mentionnerons également des témoignages de participants précédents pour illustrer l'impact positif de l'accompagnement-action.

Les échanges individualisés seront donc un moyen efficace de garantir que les participants sélectionnés seront bien ceux qui ont le plus besoin de cet accompagnement-action, et qui en bénéficieront le plus. Cela contribuera à l'efficacité du programme et à la satisfaction des bénéficiaires finaux, qui seront les salons de coiffure et de beauté visés par l'appel à projets. En offrant un accompagnement sur mesure, adapté aux besoins spécifiques de chaque participant, le programme contribuera à maximiser les chances de réussite de la transformation numérique des salons de coiffure et de beauté, et à leur permettre de prospérer dans un environnement numérique de plus en plus complexe.

Les échanges individualisés permettront également de vérifier avec les candidats qu'ils respectent les critères d'éligibilité des entreprises (15K € de CA et 2 ans d'existence). Lors de cet échange individualisé, leur sera expliqué que l'accompagnement-action durera 8 heures réparties sur 2 semaines minimum, mais que ces 8 heures comprendront du travail individuel effectué par le dirigeant, et que ces 8 heures seront organisées en 2 sessions.

Enfin, à l'issue de leur entretien individualisé, une fiche récapitulative personnalisée leur sera envoyée au format numérique. Cette fiche récapitulera les points clés de l'accompagnement-action et les étapes à suivre pour y participer. Elle contiendra également toutes les informations légales nécessaires à la BPI.

Partenaires formateurs

Nous attachons une attention toute particulière à la qualité des formations que nous allons délivrer. Pour cela, nous mettons en place un processus de sélection de nos partenaires formateurs, ainsi qu'un processus d'accompagnement dans la démarche de formation.

Nous allons principalement nous appuyer sur un réseau d'indépendants, avec lesquels nous avons l'habitude de travailler sur des missions similaires.

Sélection des formateurs

Chaque formateur sera sélectionné sur la base des critères suivants

Critère	Importance
• Être diplômé d'au moins une licence (Bac+3) dans le domaine de la communication, du marketing digital ou du community management	Obligatoire
• Avoir une expérience d'au moins 3 ans dans le domaine de formation concerné (community management, e-réputation, marketing digital...)	Obligatoire
• Avoir déjà dispensé des formations ou des cours dans son domaine de prédilection	Important
• Avoir déjà travaillé dans les domaines de la beauté sur des thématiques de communication	Important

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous allons mettre en place un processus de recrutement poussé pour vérifier les aptitudes de chacun de nos formateurs :

Étape	Durée	Résultat attendu
• Contrôle du CV et d'une lettre de motivation	10 minutes	Remplir l'ensemble des pré-requis cités précédemment.
• Visioconférence avec le candidat pour vérifier ses motivations.	20 minutes	Le candidat manifeste une motivation évidente envers le programme de formation et les personnes qui vont le suivre.

Réalisation d'un test vidéo pour vérifier les capacités oratoires du candidat. Le candidat aura à disposition un support de formation (présentation) et devra la dispenser face caméra.	30 minutes	Le candidat fait preuve d'une bonne aisance orale, d'une grande pédagogie et maîtrise le sujet qui lui est donné.
Entretien physique sur le savoir-faire et le savoir-être de la personne avant signature d'un contrat de prestation	45 minutes	Le candidat est en mesure de répondre à notre demande de formation, connaît les attendus, semble avoir une situation stable.

Si une partie ou l'entièreté de la formation est dispensée en visioconférence, nous vérifierons également le matériel du candidat :

Point de contrôle	Requis
Ordinateur du formateur	Ordinateur récent avec une puissance suffisante pour faire tourner un système de visioconférence et une présentation de type PowerPoint.
Webcam du formateur	Avoir une webcam avec une résolution suffisante (au moins 720p) pour être clairement identifié par les formés.
Microphone du formateur	Posséder un microphone d'une qualité suffisante pour masquer les bruits ambiants et être clairement entendus. De préférence, utiliser un microphone externe à celui de l'ordinateur.
Connexion internet	Posséder une connexion internet suffisamment puissante et stable (au moins 50 Mbps) pour mener une visioconférence sans interruption. Un test de vitesse sera demandé.
Pièce d'enregistrement	Posséder une pièce isolée phoniquement qui permet de dispenser la formation sans être interrompu.

Si le candidat n'est pas en mesure de valider l'ensemble de ces points matériels, il sera possible de dispenser la formation depuis nos locaux où le matériel nécessaire lui sera fourni.

On-boarding des formateurs

Pour nous assurer de la bonne compétence de chacun des formateurs, nous mettons en place un programme d'on-boarding obligatoire. L'objectif de ce programme est de donner un maximum d'information et de compétences à chacun des formateurs, au travers d'une formation traitant les sujets suivants :

Sujet	Éléments
Bien préparer sa session de formation	- Préparer son sujet et appréhender les objectifs pédagogiques - Relire ses slides - Vérifier son matériel - Vérifier le nombre de participants
Connaître les attentes du domaine de la beauté	- État des lieux de la profession - Niveau de technicité attendu
Bien introduire sa formation auprès des formés	- Se présenter et présenter son parcours - Inspirer confiance
Bases oratoires	- Capter l'attention de son auditoire - Parler de façon pédagogue et claire - Faire intervenir son public
Mener des exercices de formation	- Comment lancer un exercice - Comment accompagner à l'exercice

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les résultats d'un exercice |
|--|--|

En supplément de cette formation, nous mettons tout en œuvre pour nous tenir à disposition des formateurs pour répondre à leurs questions ou problématiques. À cet effet, nous mettons en place une adresse email dédiée ainsi qu'un moyen de contact plus direct au travers d'un groupe slack (système de messagerie instantanée).

Contrôle qualité de nos formations

Des contrôles réguliers seront menés tout au long des formations pour vérifier les aptitudes de chacun de nos formateurs. Si un formateur venait à manquer à ses obligations en termes de qualité, nous nous réservons le droit de rompre notre contrat de prestation avec lui.

Calendrier prévisionnel des accompagnements-actions et données du prévisionnel financier, critères de mesures d'impact

Données de planification et calendrier prévisionnel

Estimations appliquées au prévisionnel

- Nombre de thématiques de formation : 6
- Nombre d'établissements à former : 1500
- Nombre moyen de formations par établissement : 2^{1*}
- Nombre de sessions par formation : 2
- Durée d'une session de formation : 4 heures^{2*}
- Nombre maximum de participants par session : 20
- Taux de remplissage : 80%
- Taux d'absentéisme : 20%
- Permutation session : 20%
- Reprise formation suite annulation : 20%
- Nombre de participants effectifs estimés par sessions : 13^{3*}
- Les formations doivent être étalées sur 15 jours
- Disponibilité des participants : Lundi et mercredi (8h30-12h30 et 13h30-17h30)^{4*}
- Nous ne pouvons faire que 2 sessions simultanément
- Nombre de formateurs : 6
- Répartitions des formations : entre juin 2023 et décembre 2024
- Nous ne ferons aucune formation en juillet et août 2023 ; et juillet et août 2024^{5*}
- Taux d'absentéisme de chez les formateurs : 5%^{6*}

^{1*}La taille moyenne d'un institut de beauté étant de 1,7 personnes et de 2,3 pour un salon de coiffure, nous partons sur l'hypothèse que 2 formations seront faites par établissement.

^{2*} Un format de 4 heures est retenu en nous basant sur notre expérience clients auprès des professionnels de la beauté et du bien-être. Leur disponibilité est rare, et leur proposer une durée de formation trop longue nous ne permettra pas d'obtenir leur accord.

^{3*}En nous appuyant sur nos estimations de taux de remplissage, d'absentéisme.

^{4*}Basé sur notre expérience client. Les jours où les professionnels de la beauté et du bien-être sont majoritairement disponibles, sont les lundis et mercredis.

^{5*}Basé sur notre expérience client. Les professionnels de la beauté et du bien-être sont dans une très large majorité indisponible ces mois-ci.

^{6*} Est prévu des remplaçants / astreintes pour assurer le bon maintien des formations.

Formations à effectuer

Nombre d'heures par formation	8
Nombre de formations	3000
Taille estimée d'un groupe	13
Nombre de groupes	231
Nombre de sessions à planifier	462
Nombre de mois de formation	13
Nombre sessions mensuelles	36
Moyenne des formation effectuée mensuellement	18

Calendrier prévisionnel des formations

Mois	Nombre de sessions	Équivalent heures
juin 2023	8	32
juillet 2023	0	0
août 2023	0	0
septembre 2023	36	144
octobre 2023	36	144
novembre 2023	42	168
décembre 2023	18	72
janvier 2024	48	192
février 2024	48	192
mars 2024	36	144
avril 2024	36	144
mai 2024	36	144
juin 2024	36	144
juillet 2024	0	0
août 2024	0	0
septembre 2024	36	144
octobre 2024	36	144
novembre 2024	36	144
Total	488 ^{1*}	

^{1*}Le nombre de sessions estimées est de 462. Mais nous préférons en programmer 488 pour palier à toutes éventualités. Ce surcoût étant pris en compte dans le budget prévisionnel.

Critères de mesures d'impact

Dans le cadre de la formation que nous proposons, nous avons prévu des méthodes pour mesurer l'impact concret de notre programme sur les bénéficiaires finaux et pour adapter notre projet en fonction de leurs retours.

Pour mesurer l'impact de la formation sur les compétences des bénéficiaires, nous avons prévu des évaluations avant et après la formation afin de mesurer leur progression (autoévaluation, confère l'exemple de programme de formation).

À l'aide d'un questionnaire, 6 mois après la réalisation de la formation, il nous est possible de mesurer l'impact sur l'efficacité professionnelle des bénéficiaires finaux, nous évaluons les gains de productivité, la qualité du service client, la satisfaction des clients, etc. Ce questionnaire pourra également mesurer l'impact de la formation sur le chiffre d'affaires de l'entreprise, en suivant les ventes avant et après la formation, en évaluant le taux de conversion des clients, etc.

Nous recueillons également les feedbacks des apprenants sur la qualité de la formation à travers des questions en fin de deuxième session. Ces feedbacks sont utilisés pour améliorer notre programme de formation pour les prochaines sessions.