

# Dossier de communication pour une entreprise de vente en ligne

---

Ce travail vous permettra de développer une réflexion sur les enjeux de la communication tout en les liant au projet technique que vous devez réaliser. Cela vous aidera à mieux comprendre les interactions entre les aspects techniques, commerciaux et organisationnels d'un projet web en entreprise.

## Objectifs :

- Développer vos compétences en **communication d'entreprise**.
- Élaborer des stratégies de **communication externe** (image de marque, communication avec les clients).
- Concevoir une **communication interne** claire et adaptée à l'organisation de l'entreprise.
- Rédiger un dossier synthétique illustrant l'ensemble de ces aspects.

## Consignes générales :

Chaque équipe devra rédiger un **dossier de communication** (5 à 6 pages), représentant 4 à 5 heures de travail, à rendre au terme du projet. Ce dossier doit couvrir à la fois des éléments de communication externe (orientés vers les clients et partenaires) et interne (organisation de l'entreprise). Voici les parties à inclure ; vous pouvez suivre ce schéma dans le *rendu* de votre dossier :

---

## Partie 1 : Présentation de l'entreprise (Communication externe)

### 1. Nom de l'entreprise :

- Trouver un nom pour l'entreprise. Le nom doit être pertinent, simple à retenir et en adéquation avec le secteur de la vente en ligne.
- Justification du choix du nom : Pourquoi ce nom est-il approprié ? Quelle image souhaitez-vous véhiculer ?

### 2. Logo :

- Concevoir un logo pour l'entreprise. Il peut s'agir d'un croquis ou d'une conception numérique simple. *[Je vous conseille d'utiliser Canva]*.
- Justification du design : Expliquez les choix de couleur, de forme et de style. En quoi ces éléments reflètent-ils les valeurs de l'entreprise ?

### 3. Slogan :

- Rédiger un slogan accrocheur et aisément mémorisable pour l'entreprise. Ce slogan devra exprimer la proposition de valeur ou la vision de l'entreprise.
- Justification du slogan : En quoi ce slogan reflète-t-il l'activité et l'esprit de l'entreprise ?

**Source** : Voyez les fiches T.-D. vues en cours de Communication d'entreprise.

---

## Partie 2 : Stratégie de communication externe (Clients et partenaires)

### 1. Cible clientèle :

- Définir le profil des clients ciblés (âge, catégorie socio-professionnelle, centres d'intérêt, comportement d'achat, etc.).
- Justification du choix : Pourquoi cibler ce type de clientèle ?

### 2. Stratégie de communication :

- Choisir et expliquer les **canaux de communication** externes (réseaux sociaux, email marketing, publicité en ligne, etc.).
- Précisez comment l'entreprise va utiliser ces canaux pour toucher efficacement son public cible.

### 3. Politique de relation client :

- Définir comment l'entreprise va gérer sa relation client (service après-vente, FAQ sur le site, chat en ligne, etc.).
- Mettre en avant les outils et canaux qui seront utilisés pour répondre aux attentes des clients et améliorer leur expérience.

*Source utile, en plus du cours :* <http://www.e-marketing.fr/Thematique/cross-canal-1094/Breves/Bases-strategie-communication-digitale-346139.htm>

---

## Partie 3 : Communication interne (Organisation de l'équipe et gestion du projet)

### 1. Organisation interne :

- Décrire l'organisation interne de l'entreprise (qui fait quoi ?). Chaque étudiant (membre du groupe) doit endosser un rôle (par exemple : chef de projet, développeur, responsable marketing, etc.).
- Justification du choix des rôles : Pourquoi cette répartition est-elle logique et efficiente pour mener à bien le projet ?

### 2. Outils de communication interne :

- Identifier et expliquer les outils utilisés pour la communication au sein de l'équipe (messaging instantané, gestion de projet en ligne, partages de documents, etc.).
- Expliquer comment ces outils vont aider à une gestion fluide du projet.

### 3. Gestion des réunions internes :

- Proposer un sujet (à votre libre choix) d'UNE réunion interne avec un ordre du jour clair et précis.
- Décrire les méthodes employées pour suivre l'avancement du projet (reporting, feedback, etc.).

*Source utile :* <https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/detail/article/5-recettes-pour-des-reunions-efficaces.html>

*Voir aussi :* <https://www.appvizer.fr/magazine/operations/gestion-de-projet/reporting-projet>

---

## Partie 4 : Respect des contraintes légales et éthiques ; protection des données et RGPD.

Dans le cadre de la création d'un site de vente en ligne, plusieurs contraintes légales et éthiques doivent être respectées, particulièrement en ce qui concerne **la protection des données personnelles, la sécurité des systèmes, et les droits des consommateurs**. Par ailleurs, le respect de la **sécurité des données** va au-delà du RGPD. Tout site de vente en ligne doit s'assurer que les informations des clients, notamment financières, sont protégées. C'est sur ces points précis que je souhaite vous amener à réfléchir à travers les questions suivantes :

- Identifier les contraintes légales liées à la protection des données (RGPD ou autres). Comment l'entreprise compte-t-elle informer et protéger ses utilisateurs ?
- Décrire brièvement les mesures de sécurité qui seront mises en place pour assurer la protection des données des clients.

**Source** : La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) propose une explication claire du RGPD et des obligations des entreprises en matière de protection des données. Allez voir le site web de la CNIL ! Voir aussi :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/RGPD-septembre-2018.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/RGPD-septembre-2018.pdf)

**Voir enfin** : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23455>

---

### Présentation du dossier :

- Ce dossier devra être **soigné, clair et bien structuré**.
  - Il devra intégrer **des visuels** (croquis du logo, schémas d'organisation, etc.) afin d'illustrer les propositions faites.
  - Un **langage professionnel** est attendu, notamment dans la justification des choix.
- 

### Critères d'évaluation :

- **Cohérence globale** du projet de communication.
  - **Pertinence et originalité** des propositions (nom, logo, slogan, stratégie).
  - **Clarté et qualité de la rédaction** (syntaxe, orthographe, structure).
  - **Justification argumentée** des choix faits.
  - Respect des **aspects légaux et éthiques**.
-