

18 ans d'expérience de la **relation client** ont permis à Lidia Boutaghane d'en acquérir des compétences qu'elle souhaite partager avec ses clients. La direction d'une agence Internet & Réseaux, le lancement, la gestion et la promotion d'un portail communautaire BtoB et tout récemment d'un réseau social pour **citoyens et associations** lui ont donné une connaissance et une expérience éprouvée du marketing interactif et du comportement de l'internaute.

Études de marché, communication, Webmarketing communautés en ligne, autant d'expériences qui lui ont permis d'avoir une vision critique du marketing traditionnel.

Mais au delà du présent, c'est aussi une approche prospective qui, dès 2005, lui fait sentir le tournant historique que prend le marketing avec l'avènement du Web 2.0 et la notion d'**internaute collaborateur** ainsi que la nécessité d'une politique multicanal.

Son blog, dédié au Marketing **collaboratif** et à la **cocréation**, www.clientaucoeur.com est la communication au quotidien de son expertise.



Lidia Boutaghane

Consultante Stratégie eCitoyens & Marketing collaboratif
Expertise en communautés en ligne, Web 2.0,
marketing interactif et relation client

<http://www.clientaucoeur.com>

7 rue du Tertre Gris - 35320 Pancé

Email : lidia@clientaucoeur.com Tél. : 06 29 33 43 09



Récoltez le fruit
de l'intelligence collective

Conseil, diagnostic
Etudes & Benchmark
Formation
Assistance à Maîtrise
d'ouvrage
Assistance à la mise en
oeuvre
Mesure et ROI

ClientauCoeur vous aide à obtenir :



- Visibilité & notoriété du territoire et de ses acteurs
- Réduction de l'éloignement des groupes de population sur le territoire
- Accélération de la mutualisation & de la collaboration entre associations
- Implication des citoyens = Valorisation de l'image des collectivités
- Dématérialisation de la gestion de projets, de ressources, annuaires des associations, calendrier des événements, etc.
- Attraction de nouveaux citoyens & entreprises
- Échange, partage de compétences, infos, banques de données, incubation de projets culturels, associatifs...
- Anticipation grâce à une visibilité des enjeux culturels, associatifs, etc.
- Rayonnement économique du territoire



des solutions pour collaborer avec vos citoyens

ÉCOUTER

Écouter vos concitoyens, associations, entreprises grâce aux **Nouvelles Technologies** afin de mieux comprendre et mieux répondre aux besoins explicites et implicites de vos interlocuteurs. Nous vous accompagnons dans l'élaboration et la formalisation de **Scénarios Utilisateurs**, afin d'améliorer l'expérience de utilisateur, le vécu de vos services en ligne. Nous réalisons des diagnostics, recommandations, des études, des cahiers des charges, des outils d'aide à la mise en place d'une politique de **Qualité de l'Expérience Utilisateurs**.



CONVERSER

Quelle stratégie, pour vous, de **marketing communautaire** ? Nous vous assistons dans l'élaboration d'une stratégie en fonction des besoins diagnostiqués, dans le recrutement de l'équipe en interne, dans le ciblage des interlocuteurs et le choix des technologies 2.0. Nous vous aidons à mettre en place les outils pour apprendre à **échanger avec les citoyens & associations** pour valider des idées de projets, culturels, sportifs, associatifs, puis les segmenter en fonction des scénarios utilisateurs et des idées apportées par les citoyens.

COLLABORER

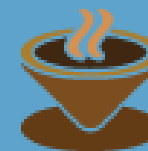
Conseil & accompagnement durant toutes les étapes de la mise en place d'une **politique de collaboration** avec les citoyens & associations, et durant le cycle de vie de la **communauté** :

- Recruter des citoyens & associations prêts à s'impliquer
- Gérer une communauté au quotidien
- Promouvoir une communauté
- Modérer une communauté
- Calculer le **ROI** d'une communauté
- Mesurer l'Implication de vos citoyens & associations



Expérience Utilisateur

Politique de Scénarios Utilisateurs :
Modélisation des besoins implicites & explicites et Personas.
Expérience Utilisateurs.



Centré-Citoyen

Implication des associations dans l'expression des besoins, des idées, et dans leur validation au moyen de communautés en ligne et autres outils du Web 2.0.



Implication Citoyen

Co-développement & Collaboration :
Implication très forte du citoyen et des associations dans la création et le développement de contenus en ligne, des projets de mutualisation, collaboration inter associations.

Scénarios utilisateurs
Personas
Expérience utilisateurs
Web 2.0
Stratégie collaborative
Communautés en ligne
Réseaux sociaux
Plateforme collaborative
Blogs, Wikis
Widgets, Forums
Marketing interactif