

FORMATION PET SITTER

Mise à jour 13/02/2025

La formation Pet Sitter se déroule en 5 modules avec possibilité de suivre la formation en entier ou par module(s).

OBJECTIFS GÉNÉRAUX et OPÉRATIONNELS de la FORMATION COMPLETE

1. Garantir le bien-être et la sécurité des animaux confiés :
 - ✓ Identifier les besoins spécifiques des animaux en fonction de leur espèce, âge, et condition physique.
 - ✓ Appliquer des protocoles pour assurer un environnement sécurisé et adapté (espaces clos, sorties sécurisées).
 - ✓ Reconnaître les signes de stress, de mal-être ou de douleur chez l'animal et intervenir de manière appropriée.
2. Acquérir les compétences en gestion des soins courants
 - ✓ Administrer des soins de base : alimentation, hygiène, et suivi des besoins physiologiques.
 - ✓ Respecter les consignes spécifiques données par les propriétaires (médication, régimes particuliers).
 - ✓ Tenir un carnet de suivi pour documenter les soins apportés et le comportement de l'animal.
3. Développer des compétences en communication et en relation client
 - ✓ Utiliser des techniques de communication empathiques pour comprendre les attentes des propriétaires.
 - ✓ Présenter clairement les prestations et conditions lors des premiers échanges (devis, contrat).
 - ✓ Fournir des retours réguliers aux clients sur le bien-être et les activités de leur animal.
4. Apprendre à gérer les imprévus et les urgences
 - ✓ Reconnaître les situations nécessitant une intervention rapide (blessures, maladies soudaines).
 - ✓ Appliquer les gestes de premiers secours animaliers en cas de besoin.
 - ✓ Contacter les services appropriés (vétérinaire, propriétaires) et coordonner les actions en cas de crise.

FORMATION PET SITTER

5. Favoriser une approche éthique et respectueuse
 - ✓ Promouvoir des pratiques respectueuses du bien-être animal, sans recours à des méthodes coercitives.
 - ✓ Sensibiliser les clients aux besoins fondamentaux de leurs animaux.
 - ✓ Respecter les engagements pris envers les propriétaires (ponctualité, transparence).
6. Accompagner vers une gestion professionnelle de l'activité
 - ✓ Créer et utiliser des outils organisationnels (planning, livre de recettes, facturation).
 - ✓ Mettre en place des stratégies de fidélisation des clients (programmes de suivi, réductions pour clients réguliers).
 - ✓ Respecter les obligations légales liées à l'activité (assurance, contrats).

PUBLIC

Novices souhaitant se former à un métier.

Professionnels souhaitant monter en compétences.

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap après entretien.

DURÉE et PLANNING

5 modules à réaliser à la carte

Modules 1 Dog Sitter : du 21 au 23 novembre 2025 (3 jours)

Modules 2 Cat Sitter / low stress chats : du 28 au 30 novembre 2025 (3 jours)

Modules 3 NACS : du 1 au 2 décembre 2025 (2 jours)

Modules 4 1ers secours : du 6 au 7 décembre 2025 (2 jours)

Modules 5 Gestion communication : du 13 au 14 décembre 2025 (2 jours)

ÉVALUATIONS - RÉUSSITE

Évaluation au fil de la formation :

Les différents modules sont évalués de manière individuelle avec des questionnaires et/ou exercices.

Attestation de formation :

Attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remis à la fin de chaque module.

FORMATION PET SITTER

VOIES D'ACCÈS DE LA FORMATION

Prérequis à l'entrée en formation : aucun

Accès à la formation : Entretien individuel

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Encadrement

- Encadrement par des professionnels du secteur

Techniques pédagogiques

- Apprentissages théoriques
- Questions / réponses
- Echanges oraux
- Questionnaires
- Mise en pratique

Moyens techniques

- Mise à disposition d'une salle avec matériel pédagogique
- Supports de formation transmis aux bénéficiaires

MÉTHODES MOBILISÉES

Méthodes magistrales : Présentation des bases théoriques.

Méthodes actives : Ateliers avec simulations.

Méthodes participatives : Débriefings en groupe sur des cas concrets.

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Jusqu'à 1 jour avant le début de la formation

MODALITÉ DE REALISATION

100% en présentiel : Les cours théoriques sont dispensés dans une salle de formation équipée, avec des exercices pratiques.

LIEU

Centre d'affaires Olano - 137 Avenue de Jalday St Jean de Luz

FORMATION PET SITTER

TARIF

Possibilité de choisir 1 ou plusieurs module(s) uniquement :

Module 1 (3 journées) : 360€

Modules 2 (3 journées) : 360€

Modules 3 (2 jours) = 240 €

Modules 4 (2 jours) = 240 €

Modules 5 (2 jours) = 240 €

Formation complète 1 440 €

Ouverture à 5 participants minimum

Plan de financement possible (sans frais)

FINANCEMENTS

Cette formation n'est pas accessible à ce jour au CPF. En effet la procédure d'inscription au CPF est longue et même si nous y travaillons ce n'est pas le cas aujourd'hui.

- Vous êtes demandeur d'emploi :

Si la formation est cohérente avec votre projet d'accès à l'emploi, des financements sont possibles. Notre formation est en cours d'enregistrement sur Aquitaine Cap Métiers → Renseignez-vous auprès de votre conseiller.

- Vous êtes salarié :

Vous avez droit à un congé de formation si vous remplissez les conditions → Renseignez-vous auprès de votre employeur.

- Vous êtes indépendant depuis plus d'1 an et à jour de vos cotisations :

Vous avez droit à un financement auprès de votre OPCO → Demandez-leur les conditions d'accès

- Vous êtes en situation de handicap :

Si la formation est cohérente avec votre projet d'accès à l'emploi, des financements sont possibles. → Rapprochez-vous de votre conseiller.

Si vous n'êtes dans aucune de ces situations ou que vous souhaitez tout simplement financer par vous-même, nous proposons un plan de financement en plusieurs mensualités et sans frais.

CONTACTS

contact@100pour100efc.fr

06.67.58.03.89

SAS 100% Educ Formation Conseil

10 Avenue Lamartine – 64500 Saint Jean de Luz

Contact: 100pour100educformation@gmail.com - 0667580389

SIRET 953 078 565 00017 – RCS Bayonne B 953 078 565 – OF N°75640582464

FORMATION PET SITTER

Module 1 – 3 jours : Dog Sitter / Dog Walker

Objectifs généraux du module

Être autonome sur la gestion d'un chien, de sa prise en charge à la restitution à son référent.

Objectifs opérationnels

- ✓ Comprendre les besoins fondamentaux des chiens pour organiser des balades adaptées et sécurisées.
- ✓ Identifier et appliquer des techniques de communication et d'équipement favorisant le bien-être du chien.
- ✓ Gérer des balades individuelles ou collectives de manière professionnelle en tenant compte de la sécurité, de l'environnement et des spécificités comportementales des chiens.
- ✓ Adopter des techniques efficaces de marche en laisse et en longe pour garantir des balades agréables et maîtrisées.

Programme et objectifs opérationnels par journée

Jour 1 (1,5 jours) : Compréhension des besoins du chien et gestion des balades

Programme

- Les besoins fondamentaux
- Les signaux de communication
- Les comportements adaptés pour une bonne présentation (entrée et sortie en sécurité)
- Les balades (lieu, pourquoi, comment, durée...)
- Comment équiper le chien
- Equipement adapté pour le dog walker

Objectifs opérationnels

- ✓ Expliquer les besoins fondamentaux des chiens pour assurer leur bien-être physique et mental.
- ✓ Reconnaître et interpréter les signaux de communication canine.

FORMATION PET SITTER

- ✓ Appliquer des comportements adaptés pour gérer les entrées et sorties de manière sécurisée, notamment en environnement domestique ou urbain.
- ✓ Planifier et organiser des balades adaptées au chien (choix du lieu, durée, objectif de la balade).
- ✓ Équiper correctement un chien en fonction de ses besoins spécifiques (harnais, laisse, collier, etc.).
- ✓ Identifier et utiliser l'équipement professionnel adapté pour un dog walker (sac, matériel de sécurité, outils de gestion).

JOUR 2 (1,5 jours) : Gestion des groupes, techniques de marche et sécurité

Programme

- Comment gérer la montée en voiture
- Balade individuelle ou collective
- Comment créer des groupes qui s'entendent
- Comment gérer l'environnement extérieur
- Gérer des profils de chiens différents (chiot, senior, craintifs, réactifs...)
- Techniques de longe et marche en laisse

Objectifs opérationnels

- ✓ Appliquer des techniques sécurisées pour gérer la montée et la descente d'un chien en voiture.
- ✓ Différencier et organiser des balades individuelles ou collectives selon les besoins du chien et les attentes des propriétaires.
- ✓ Constituer des groupes de chiens compatibles en tenant compte de leurs comportements et profils.
- ✓ Anticiper et gérer les imprévus liés à l'environnement extérieur (autres chiens, distractions, dangers).
- ✓ Adapter son approche en fonction des profils spécifiques des chiens (chiot, senior, craintif, réactif, etc.).
- ✓ Utiliser des techniques de marche en laisse et en longe pour garantir sécurité et confort au chien tout en assurant un contrôle optimal.

FORMATION PET SITTER

Module 2 – 3 jours : Cat Sitter – Low stress chats

Objectifs généraux du module

Être autonome sur la gestion d'un chat, de la compréhension de l'espèce à sa prise en charge et à la restitution à son référent

Objectifs opérationnels

- ✓ Comprendre les spécificités biologiques, comportementales et émotionnelles des chats pour répondre efficacement à leurs besoins.
- ✓ Identifier et adapter son approche en fonction de l'âge, du profil et de l'état émotionnel ou de santé du chat.
- ✓ Organiser et structurer des visites à domicile de manière professionnelle et personnalisée, tout en garantissant le bien-être de l'animal et la satisfaction du client.
- ✓ Adopter une posture professionnelle respectueuse de l'espèce féline, en évitant les biais anthropomorphiques.

Programme et objectifs opérationnels par journée

Jour 1 : Comprendre l'espèce féline et les bases comportementales

Programme

- Le fondement de l'espèce féline : Evolution et domestication - Caractéristiques comportementales spécifiques - Communication du chat
- La spécificité de l'espèce féline : Vulnérabilité, prédation, rapport au temps, rapport à l'espace
- Focus sur le sevrage : Étapes du développement du chaton - Importance du sevrage et de la socialisation pour un chat équilibré - Conséquences d'un sevrage précoce / impact sur le comportement adulte
- Cognition : Apprentissage et notion de renforcement
- L'anthropomorphisme : Définition, exemples et dangers - De l'importance de connaître l'espèce - Posture professionnelle

Objectifs opérationnels

- ✓ Expliquer l'évolution et la domestication des chats pour mieux comprendre leurs comportements naturels.

FORMATION PET SITTER

- ✓ Identifier les caractéristiques comportementales spécifiques de l'espèce, notamment leur communication, leur rapport à l'espace, au temps, et leur instinct de prédation.
- ✓ Décrire les étapes clés du développement du chaton, avec un focus sur le sevrage et ses implications sur le comportement adulte.
- ✓ Comprendre les mécanismes d'apprentissage et d'adaptation du chat, y compris les notions de renforcement.
- ✓ Reconnaître les dangers de l'anthropomorphisme et adopter une posture professionnelle basée sur des connaissances scientifiques.

Jour 2 : Approche pratique et gestion des visites

Programme

- S'adapter à l'âge du chat : Détails des cas pas âges : chaton, jeune chat, sénior+/gériatrique - Cas du chat malade
- Les différents signaux de stress du chat : Savoir décoder le langage corporel du chat - Signaux de stress subtils et ambivalents - Différencier agressivité et mise à distance - Focus sur les émotions
- Les grandes catégories de profils du chat domestique : Principaux profils et besoins associés et adaptation des soins en fonction
- Adapter son approche : Cas du chat dit « timide » ou « craintif » - Cas du chat dit « agressif » - Cas du chat dit « hyper actif » - Cas du chat qui sort habituellement
- Organisation des visites à domicile : La pré visite (questionnaire) - Durée, fréquence, activités (échanges entre professionnels) - Soins de base (alimentation, litière, jeux)
- Echanges sur la gestion d'entreprise : Questions ouvertes et échanges terrain

Objectifs opérationnels

- ✓ Analyser les besoins spécifiques des chats selon leur âge et leur état de santé.
- ✓ Interpréter le langage corporel des chats pour ajuster son comportement.
- ✓ Identifier les grands profils comportementaux des chats domestiques et leurs besoins associés.
- ✓ Adopter une approche individualisée face à des cas spécifiques.
- ✓ Planifier des visites à domicile efficaces : pré-visite, durée, fréquence, et activités.
- ✓ Échanger avec les clients et autres professionnels sur les bonnes pratiques.

Jour 3 : soins low stress chats

Programme

- Partie 1 : Observer et reconnaître les signaux anormaux : stress, peur, maladie ...
- Partie 2 : Que faire face à un animal en détresse : Premiers secours NAC et chats
- Partie 3 : Soins quotidiens et coopératifs chats : cas pratiques
- Partie 4 : Communication avec les propriétaires

Objectifs opérationnels

- ✓ Observer et analyser les signaux anormaux pour intervenir de manière adaptée.
- ✓ Réagir face à un animal en détresse en appliquant les bases des premiers secours.
- ✓ Mettre en pratique des soins coopératifs pour les chats, afin de réduire le stress et améliorer l'expérience des soins quotidiens.
- ✓ Utiliser des techniques de communication adaptées pour dialoguer avec les propriétaires, répondre à leurs attentes et renforcer leur confiance.

FORMATION PET SITTER

Module 3 – 2 jours : les NACs

Objectifs généraux du module

Répondre aux besoins des NAC et animaux de ferme - Affiner ses connaissances et ses observations - Savoir s'organiser, proposer un service de qualité et avoir une excellente relation client.

Programme et objectifs opérationnels du module

Le métier de Pet Sitter NAC

Programme

- Partie 1 : Connaissances sur les NAC (qu'est-ce qu'un NAC, comportement et besoins, législation et éthique)
- Partie 2 : Soins spécifiques aux NAC (Soins quotidiens des lapins, rongeurs, oiseaux, tortues, reptiles, poissons, furets, animaux de la ferme – Respect des règles d'hygiène et sécurité)
- Partie 3 : Pet sitter NAC : La gestion quotidienne et l'organisation (les obligations pour l'entreprise)

Objectifs opérationnels

- ✓ Expliquer ce qu'est un NAC, les caractéristiques comportementales et les besoins spécifiques des différentes espèces.
- ✓ Appliquer les règles de législation et d'éthique dans la prise en charge des NAC.
- ✓ Réaliser les soins quotidiens pour diverses espèces en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Organiser la gestion quotidienne et professionnelle des soins aux NAC, en tenant compte des obligations légales pour une entreprise.

FORMATION PET SITTER

Module 4 – 2 jours :

1ers secours canin félin

Objectifs généraux du module

Maîtriser les gestes de 1ers secours avant intervention d'un vétérinaire - Savoir à quel moment alerter

Objectifs opérationnels

- ✓ Identifier les situations d'urgence et appliquer les gestes de premiers secours adaptés aux chiens et aux chats.
- ✓ Connaître le cadre juridique et légal encadrant les interventions de secours animalier.
- ✓ Comprendre l'anatomie et la physiologie des chiens et des chats pour adapter ses actions de secours.
- ✓ Réaliser une évaluation de l'état de l'animal et mettre en œuvre les actions nécessaires pour stabiliser son état.
- ✓ Maîtriser les techniques d'évacuation et de transport en toute sécurité.

Programme et objectifs opérationnels par journée

Jour 1 : Bases théoriques et premiers gestes de secours

Programme

- Cadre juridique et légal : Règlementation pour les animaux et le sauveteur
- Morphologie, anatomie, physiologie
- Cinétique des traumatismes
- Comportements canins et félins
- Chaîne de secours
- Protection et sécurité
- Message d'alerte
- Trousse, matériel de 1ers secours
- Méthodologie / bilan
- Les hémorragies
- Les voies aériennes
- Circulation

FORMATION PET SITTER

Objectifs opérationnels

- ✓ Comprendre le cadre juridique et légal.
- ✓ Identifier la morphologie, l'anatomie et la physiologie de base des chiens et des chats.
- ✓ Analyser les cinétiques des traumatismes pour anticiper les types de blessures.
- ✓ Reconnaître les comportements canins et félins pour intervenir de manière sécurisée.
- ✓ Appliquer les étapes de la chaîne de secours, de la protection de l'intervenant à l'appel des secours.
- ✓ Préparer et utiliser une trousse de premiers secours adaptée aux urgences animales.
- ✓ Réaliser un bilan rapide en suivant une méthodologie précise.
- ✓ Gérer les situations d'urgence liées aux hémorragies, aux voies aériennes et à la circulation sanguine.

Jour 2 : Situations d'urgence spécifiques et techniques avancées

Programme

- Conscience : Evaluation / conduite à tenir - Réanimation cardio-pulmonaire
- Exposition, environnement : Plaies simples / graves - Brulures - Atteinte des os et articulations - Atteinte oculaire - Coup de chaleur - Engelures - Empoisonnements / intoxications - Envenimation - Crise convulsive - Syndrome de dilatation torsion de l'estomac - Les épillets - Electrification - Administration d'un traitement
- Evacuation : Transport - Brancardage - Portage

Objectifs opérationnels

- ✓ Évaluer l'état de conscience d'un animal et appliquer la réanimation cardio-pulmonaire en cas d'arrêt cardiaque ou respiratoire.
- ✓ Identifier et traiter les blessures et pathologies spécifiques.
- ✓ Gérer efficacement des situations courantes et l'administration de traitements d'urgence.
- ✓ Utiliser des techniques de transport (brancardage et portage) pour déplacer un animal en toute sécurité.

FORMATION PET SITTER

Module 5 - 2 jours :

Création/Organisation/Gestion - Communication de votre entreprise

Objectifs généraux du module

Structurer et professionnaliser votre entreprise - développer et optimiser votre communication

Objectifs opérationnels des 2 journées :

- ✓ Concevoir une activité professionnelle solide et organisée, en identifiant les besoins du marché et en structurant vos offres.
- ✓ Acquérir les connaissances administratives nécessaires pour créer, gérer et développer efficacement votre entreprise.
- ✓ Définir une identité forte et cohérente grâce à des valeurs et une ligne éditoriale adaptées à votre cible.
- ✓ Élaborer une stratégie de communication efficace, adaptée à votre activité et à vos objectifs (notoriété, acquisition, fidélisation).

Programme et objectifs opérationnels par journée

Jour 1 : Création / Organisation / Gestion / professionnalisation de votre entreprise

Programme

- Partie 1 : Réfléchir à votre activité

Identifier votre valeur ajoutée et définir votre offre de services.

Analyser les besoins du marché et ajuster vos prestations.

Évaluer vos compétences et vos ressources.

- Partie 2 : Créer votre activité

Décrire les étapes administratives pour immatriculer et lancer votre entreprise.

Choisir le statut juridique le plus adapté à votre situation et à vos objectifs.

Préparer les documents nécessaires à la création.

- Partie 3 : Organiser votre activité

Planifier vos journées et structurer vos prestations pour optimiser votre temps.

Développer des outils organisationnels (planning, gestion des rendez-vous, suivi des clients).

Mettre en place un processus pour la prise en charge des animaux ou des clients.

- Partie 4 : Gérer votre activité

SAS 100% Educ Formation Conseil

10 Avenue Lamartine - 64500 Saint Jean de Luz

Contact: 100pour100educformation@gmail.com - 0667580389

SIRET 953 078 565 00017 - RCS Bayonne B 953 078 565 - OF N°75640582464

FORMATION PET SITTER

Apprendre à suivre votre trésorerie quotidienne : encaissements, décaissements, soldes.

Identifier et anticiper les périodes de flux tendu (baisse ou hausse d'activité).

Tenir une comptabilité simplifiée pour respecter les obligations fiscales et légales.

- Partie 5 : Professionnaliser votre activité

Développer des compétences relationnelles pour instaurer une relation de confiance avec vos clients.

Améliorer votre communication pour fidéliser les clients (introduction journée 2)

Mettre en œuvre des stratégies pour garantir la satisfaction et gérer les retours clients efficacement.

Objectifs opérationnels

- ✓ Identifier votre valeur ajoutée et construire une offre de services alignée avec les besoins du marché.
- ✓ Analyser les besoins de votre clientèle cible et ajuster vos prestations pour répondre à la demande.
- ✓ Évaluer vos compétences et vos ressources pour élaborer une stratégie adaptée à votre projet.
- ✓ Décrire les étapes administratives nécessaires à l'immatriculation et au lancement de votre entreprise.
- ✓ Sélectionner le statut juridique optimal selon votre situation et vos objectifs.
- ✓ Préparer tous les documents requis pour votre création d'entreprise.
- ✓ Structurer vos journées pour maximiser votre productivité.
- ✓ Mettre en place des outils de gestion.
- ✓ Élaborer un processus pour la prise en charge des animaux ou des clients.
- ✓ Suivre et gérer votre trésorerie quotidienne en maîtrisant les flux financiers.
- ✓ Tenir une comptabilité simplifiée respectant les obligations légales.
- ✓ Développer des compétences relationnelles pour établir une relation de confiance durable avec vos clients.

Jour 2 : Communication de votre entreprise

Programme

- Partie 1 : Ce que vous souhaitez véhiculer, l'e-influence

Identifier les valeurs et messages clés à transmettre pour définir une identité forte.

Comprendre l'importance de l'e-influence et de l'image en ligne dans la perception de la marque.

Élaborer une ligne éditoriale adaptée aux attentes et besoins de la cible.

- Partie 2 : Elaborer votre stratégie de communication

FORMATION PET SITTER

Définir des objectifs clairs pour orienter vos actions de communication (notoriété, acquisition, fidélisation).

Identifier votre cible et adapter votre message à ses attentes spécifiques.

Planifier les actions de communication sur le court, moyen, et long terme.

- Partie 3 : Les outils et canaux de communication

Explorer les différents outils (newsletter, flyers, vidéos) et choisir ceux adaptés à votre activité.

Découvrir les canaux de communication traditionnels et numériques pour optimiser votre portée.

Apprendre à créer des contenus engageants pour capter l'attention de votre audience.

- Partie 4 : Votre site internet

Identifier les éléments essentiels d'un site internet efficace (design, navigation, contenus).

Optimiser votre site pour améliorer sa visibilité sur les moteurs de recherche

Comprendre l'importance de l'actualisation régulière pour fidéliser vos visiteurs.

- Partie 5 : Les réseaux sociaux

Découvrir les spécificités des principales plateformes (Facebook, Instagram, LinkedIn).

Créer un calendrier éditorial pour maintenir une présence régulière et pertinente.

Utiliser les statistiques et retours d'audience pour ajuster votre stratégie.

- Partie 6 : Mesurer l'efficacité de votre communication

Identifier les indicateurs de performance clés pour évaluer vos actions.

Analyser les résultats obtenus pour améliorer continuellement votre stratégie.

Mettre en place des outils de suivi

Objectifs opérationnels

- ✓ Identifier les valeurs pour construire une identité de marque forte.
- ✓ Comprendre l'impact de l'e-influence et de l'image en ligne sur la perception de votre activité.
- ✓ Élaborer une ligne éditoriale cohérente avec les attentes de votre cible.
- ✓ Définir des objectifs clairs pour orienter vos actions de communication.
- ✓ Identifier votre audience cible.
- ✓ Planifier des actions de communication sur le court, moyen, et long terme pour atteindre vos objectifs.
- ✓ Explorer les outils disponibles et sélectionner les plus pertinents.
- ✓ Découvrir les canaux de communication traditionnels et numériques pour optimiser votre impact.

SAS 100% Educ Formation Conseil

10 Avenue Lamartine – 64500 Saint Jean de Luz

Contact: 100pour100educformation@gmail.com - 0667580389

SIRET 953 078 565 00017 – RCS Bayonne B 953 078 565 – OF N°75640582464

FORMATION PET SITTER

- ✓ Apprendre à créer des contenus engageants pour capter l'attention de votre audience et susciter l'interaction.
- ✓ Identifier les éléments indispensables d'un site web efficace.
- ✓ Découvrir les spécificités des principales plateformes pour maximiser leur potentiel.
- ✓ Créer un calendrier éditorial pour maintenir une présence régulière et pertinente en ligne.
- ✓ Utiliser les statistiques et les retours d'audience pour ajuster et affiner votre stratégie.
- ✓ Mesurer l'efficacité de votre communication.
- ✓ Analyser les résultats de vos statistiques obtenus pour améliorer continuellement votre stratégie.
- ✓ Mettre en place des outils de suivi pour piloter efficacement vos efforts de communication.