

Mettre en Place un CRM pour le Suivi des Relations Institutionnelles et du Réseau de la Direction Générale

Lien : https://innov-maroc.com/formation/mettre-en-place-un-crm-pour-le-suivi-des-relations-institutionnelles-et-du-reseau-de-la-direction-generale

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
AA297

CATÉGORIE
Digitalisation Administrative et Outils Collaboratifs

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les spécificités d’un CRM dédié aux relations institutionnelles et stratégiques
- ✔ Cartographier et structurer le réseau relationnel de la Direction Générale
- ✔ Construire une base de données fiable, centralisée et exploitable
- ✔ Segmenter et hiérarchiser les contacts selon leur rôle, influence et niveau de priorité
- ✔ Centraliser l’historique des interactions et préserver la mémoire relationnelle de l’organisation
- ✔ Organiser le suivi des rendez-vous, engagements, invitations, relances et actions institutionnelles
- ✔ Digitaliser la gestion des événements et des relations avec les parties prenantes
- ✔ Mettre en place des règles de confidentialité, sécurité et gouvernance des données
- ✔ Automatiser les tâches récurrentes et exploiter les capacités de l’IA pour améliorer le suivi relationnel
- ✔ Construire des tableaux de bord et reportings utiles à la Direction Générale
- ✔ Déployer efficacement un CRM et accompagner les utilisateurs dans son adoption
- ✔ Mettre en place un système durable de pilotage, de mise à jour et d’amélioration du réseau institutionnel

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Directeurs Généraux et membres de Comités de Direction
- Directeurs de Cabinet et Chefs de Cabinet
- Assistants de Direction Générale et Executive Assistants
- Responsables des relations institutionnelles
- Responsables affaires publiques et relations gouvernementales
- Responsables communication institutionnelle
- Responsables partenariats stratégiques
- Responsables Services Généraux et administration
- Responsables transformation digitale et systèmes d’information
- Office Managers et responsables de coordination
- Chargés de mission auprès de la Direction Générale
- Collaborateurs en charge des réseaux institutionnels et relations avec les parties prenantes
- Cadres dirigeants souhaitant structurer et digitaliser la gestion de leur réseau professionnel et institutionnel

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Enjeux du CRM institutionnel et stratégique

- Comprendre le rôle d’un CRM dans la gestion des relations de la Direction Générale
- Identifier les enjeux de mémoire relationnelle, influence, coordination et suivi
- Distinguer CRM commercial, CRM institutionnel et CRM de réseau stratégique

2 / Cartographie des parties prenantes et du réseau

- Identifier institutions, administrations, partenaires, organisations et décideurs clés
- Cartographier les relations directes et indirectes de la Direction Générale
- Classer les contacts selon leur rôle, influence, intérêt et niveau de criticité

3 / Structuration de la base de données relationnelle

- Définir les fiches contacts, organisations et fonctions
- Structurer les données : coordonnées, fonctions, historique et centres d’intérêt professionnels
- Mettre en place des règles de qualité, normalisation et mise à jour des données

4 / Segmentation et qualification des relations

- Définir des critères de segmentation adaptés aux relations institutionnelles
- Identifier les contacts stratégiques, partenaires prioritaires et relais d’influence
- Construire des niveaux de priorité et de criticité relationnelle

INNOV MAROC

5 / Gestion de l’historique des interactions

- Enregistrer réunions, appels, courriers, événements et échanges institutionnels
- Centraliser les comptes rendus et engagements pris
- Garantir une vision chronologique et contextualisée de chaque relation

6 / Planification et suivi des actions de la Direction Générale

- Programmer rendez-vous, relances, invitations et actions protocolaires
- Mettre en place des rappels et workflows de suivi
- Assurer le respect des échéances et engagements relationnels

7 / Gestion des événements et relations institutionnelles

- Organiser le suivi des conférences, forums, cérémonies et rencontres officielles
- Gérer les invitations, participants et protocoles
- Capitaliser les contacts et opportunités relationnelles générés par les événements

8 / Confidentialité, sécurité et gouvernance des données

- Définir les droits d’accès selon les fonctions et niveaux de responsabilité
- Protéger les informations sensibles relatives aux relations de la Direction Générale
- Mettre en place des règles de conservation, traçabilité et gouvernance des données

9 / Automatisation et intelligence du CRM

- Automatiser les rappels, notifications et tâches récurrentes
- Exploiter l’IA pour rechercher, synthétiser et qualifier les informations disponibles
- Mettre en place des alertes sur les changements de fonctions et événements importants

10 / Tableaux de bord et reporting institutionnel

- Construire des tableaux de bord pour la Direction Générale
- Suivre les interactions, engagements, échéances et relations prioritaires

INOV MAROC

- Produire des synthèses permettant d’éclairer les décisions stratégiques

11 / Déploiement et conduite du changement

- Choisir une solution CRM adaptée aux besoins de l’organisation
- Définir les rôles utilisateurs, processus et règles d’utilisation
- Former les équipes et favoriser l’adoption du système

12 / Pilotage et amélioration continue du CRM

- Mesurer la qualité et l’utilisation de la base relationnelle
- Auditer régulièrement les données et processus
- Faire évoluer le CRM en fonction des besoins de la Direction Générale

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 09 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
08 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 Juil. au 04 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : AA297
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC