

Communiquer grâce aux réseaux  
sociaux Facebook et Twitter

*Christophe TURON*



&



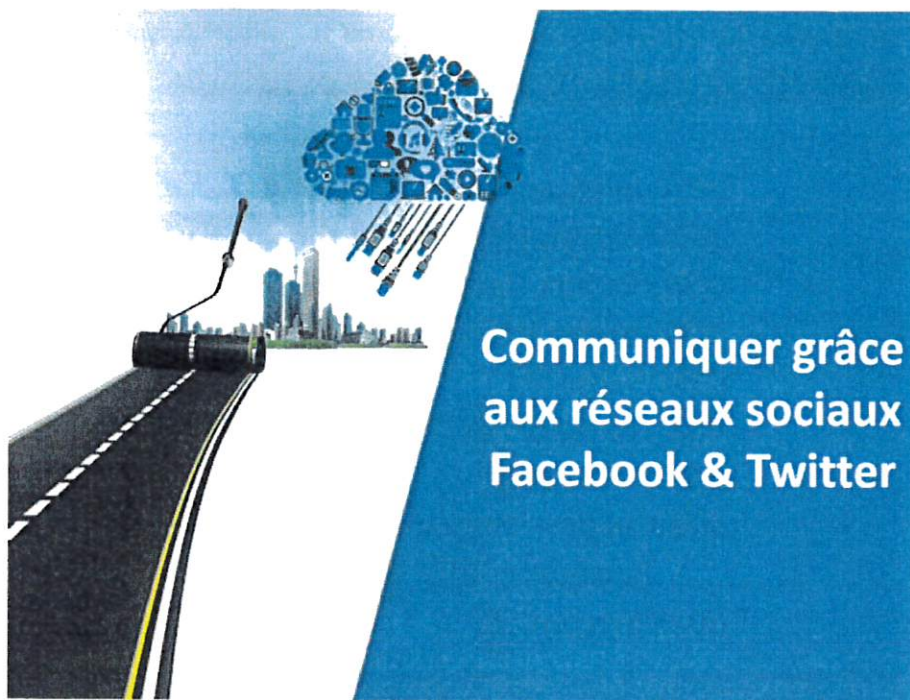
vous souhaitent  
la bienvenue !

Avec le soutien du Conseil Départemental





Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



## Objectifs de la journée

- Créer 1 compte (si nécessaire)
- Découvrir et se repérer dans l'interface
- Personnaliser sa présentation
- Publier de façon efficace
- Définir quelques critères de confidentialité

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## Date de lancement des réseaux sociaux

- 1997 : sixdegrees (l'un des premiers) 
- 2003 : LinkedIn et Myspace  
- 2004 : Facebook, Viadeo et Flickr   
- 2005 : YouTube et Dailymotion  
- 2006 : Twitter 
- 2009 : Foursquare  + WhatsApp 
- 2010 : Pinterest 
- 2011 : Google +, Snapshat et Instagram (racheté par  
Facebook en 2012)   
- 2015 : Périoscope 



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



## QUELQUES PRINCIPES DE BASE

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## LES MODES DE COMMUNICATION

LE PROFIL	LE GROUPE	LA PAGE FAN
<b>But :</b> Communiquer avec son réseau personnel	<b>But :</b> Échanger entre personnes partageant une communauté d'intérêts	<b>But :</b> Développer une communauté autour d'une personne morale, d'un projet...
<b>Relation :</b> Amis	<b>Relation :</b> Membres	<b>Relation :</b> Personnes qui aiment la page (abonnés / fans)
<b>Mise en relation :</b> On demande à devenir amis	<b>Mise en relation :</b> On est invité par un membre ou on fait une demande validée par administrateur	<b>Mise en relation :</b> On s'abonne de manière libre en cliquant sur « J'aime »
<b>Réciprocité</b>	<b>Non réciprocité</b>	<b>Non réciprocité</b>
Un seul administrateur -> vous !	Un ou plusieurs administrateurs	Un ou plusieurs administrateurs

Communiquer sur facebook

## LES MODES DE COMMUNICATION



- Publier une photo ou une vidéo courte
- Publication qui ne dure qu'un temps et qui s'efface au bout de 24h
- A utiliser avec parcimonie (régulier mais pas tous les jours) et éviter les publications qui prennent + d'1 minute à visionner

Communiquer sur facebook

## CHOISIR LA PAGE PLUTÔT QUE LE PROFIL




- Facebook interdit** de promouvoir l'activité d'une société ou d'une marque via un profil personnel.
- Les personnes intéressées par votre "marque", s'inscrivent à votre Fan page en cliquant directement sur "J'aime" . Elles n'ont **pas besoin de demander de permission** comme pour une demande d'ami sur un profil personnel.
- Google scanne les Fan pages.** Elles apparaîtront dans les résultats des recherches lancées par les internautes depuis Google.

Communiquer sur facebook

## CHOISIR LA PAGE PLUTÔT QUE LE PROFIL



- Facebook offre la possibilité d'**obtenir des statistiques** sur vos pages professionnelles. Cela permet de mieux connaître vos abonnés : moyenne d'âge, pays ...
- La possibilité d'intégrer Facebook à votre site internet** : Il est possible d'ajouter à votre site internet une « Like-box » Facebook. 
- Meilleure Visibilité** : Même les internautes qui n'ont pas de compte Facebook (et ça existe encore), peuvent consulter les pages professionnelles.

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## DE COMBIEN DE TEMPS DISPOSEZ-VOUS?



**10 mn / jour...**

...même 1 jour sur 2 ou sur 3

**Mais soyez régulier  
et gardez le rythme !**



En panne d'inspiration pour parler de vous ?  
Pensez à partager les publications de vos partenaires !

Pas le temps de s'y mettre tous les jours ?  
Pensez à l'outil de programmation des publications !



Communiquer sur facebook

## RECOMMANDATIONS



- Publier régulièrement : une à deux fois par jour, y compris le week-end (idéalement le samedi).
- Préférer les textes courts : de **100 à 250** caractères
- Le bon timing de publication se situe **aux alentours de midi, et après 19 heures.**
- Privilégier les **contenus visuels**, dans l'ordre selon le niveau d'engagement : les albums photos, les photos, et les vidéos
- Choisir les photos avec précaution, celles-ci devant rester cohérentes avec l'univers thématique de sa "marque"
- Solliciter l'opinion de la communauté au travers des publications



# AU TRAVAIL !

...en fonction de  
votre situation actuelle

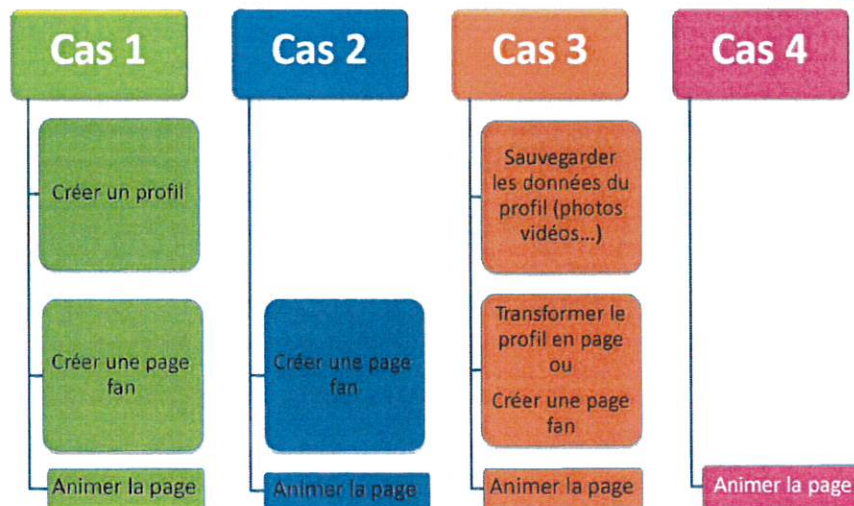
Communiquer sur facebook

## 4 SITUATIONS POSSIBLES : ET VOUS ?



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## ETAPES A SUIVRE SELON LA SITUATION




## CRÉER UNE PAGE...

ça passe par  
un profil !



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

**Cas 1** Allez sur [www.facebook.com](http://www.facebook.com)



facebook

Adresse électronique ou téléphone Mot de passe

Mémoriser ces informations

Connexion

**Inscription**  
C'est gratuit (et ça le restera toujours).

Prénom Nom de famille

Votre adresse électronique

Saisissez à nouveau votre adresse électronique

Nouveau mot de passe

Anniversaire :  
Jour : [ ] Mois : [ ] Année : [ ] Pourquoi doit-on indiquer ma date de naissance ?

Femme  Homme

En cliquant sur Inscription, vous acceptez nos Conditions et reconnaissez avoir lu et compris notre Politique d'utilisation des données, y compris l'utilisation des cookies.

Inscription

Créer une Page pour une célébrité, un groupe ou une entreprise.

Facebook vous permet de rester en contact et d'échanger avec les personnes qui vous entourent.

**ETAPE N°1**  
Créez votre profil !

Vous pouvez créer une page sans être connecté à votre profil, mais une connexion vous sera demandée plus tard

**Cas 3** Vous avez créé un profil pour votre activité?



facebook

Adresse électronique ou téléphone Mot de passe

Mémoriser ces informations

Connexion

**ETAPE N°1 bis**  
Connectez-vous à votre profil !

Pour faire migrer votre profil en page allez sur <http://goo.gl/qGjDVq>



•Si la page a plus de 100 fans, il n'est pas possible de changer le nom de la page => **Solution** : avant de transformer un profil en page; changez le nom du profil et donnez le nom que vous désirez donner à votre fan page

•Lors de la migration vous perdez tout (à part le nom de la page et vos amis). Votre nouvelle page n'aura donc pas vos anciens statuts, photos ou vidéos => **Solution** : [Sauvegarder votre profil facebook](#) avant de la transformer en fan page

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Cas 1,  
2, 3

## Sur votre mur d'actualités (Accueil)



Cas 1,  
2, 3

## Choisissez votre catégorie d'activité



### Créer une Page

Connectez-vous, votre entreprise ou votre cause à la communauté globale de Facebook. Pour vous lancer, choisissez une catégorie de Page.



Entreprise ou marque



Figure locale ou publique

Démarrer

ETAPE N°3  
Choisissez votre catégorie

Démarrer

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

**Cas 1, 2, 3** **Remplissez les champs** 

 Trouvez des personnes, des lieux ou d'autres choses

**Créer une Page**  
Créez une Page Facebook pour établir une relation plus étroite.

Lieu ou commerce local

Choisissez une catégorie

Nom de l'entreprise ou du lieu

Adresse


Ville/État

Code postal

Téléphone

En cliquant sur Démarrer, vous acceptez les conditions d'utilisation des Pages Facebook.

Communiquer sur facebook

**Cas 1, 2, 3** **Puis suivez les étapes** 

**Paramétrer Mon établissement**

1. À propos 2. Photo de profil 3. Ajouter aux favoris 4. Attendre plus de monde

Ajoutez des catégories, une description et un site web pour améliorer le classement de votre Page dans les recherches.

Catégorie et lieu de statut


Ajoutez une description

Site web (ex. Internet)

Mon office de tourisme

**Paramétrer Mon établissement**

1. À propos 2. Photo de profil 3. Ajouter aux favoris 4. Attendre plus de monde



**Paramétrer Mon établissement**

1. À propos 2. Photo de profil 3. Ajouter aux favoris 4. Attendre plus de monde

News Feed

Messages

Events

Ajouter votre page aux favoris et y accéder facilement.

Mon office de tourisme

Ajouter aux favoris

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## COMPOSITION D'UNE PAGE

Ce qu'il faut  
savoir sur la  
timeline...



## L'EN-TÊTE DE LA PAGE-FAN



Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## LA « MINIATURE »



Elle doit être représentative de votre image!

Elle apparaît

- en bas à gauche de la couverture
- en en-tête de vos publications
- en préambule de vos commentaires

Humanis IPA  
3 octobre - 11:36 €

Excel / Word / Powerpoint - Inter entreprise - Certification PCIE

- Module Prise en main Powerpoint - 11 octobre (Durée 7h - 5 places disponibles)
- Module Perfectionnement Excel - 10 et 18 novembre (Durée 14h - 4 places disponibles)
- Module Perfectionnement Word - 28 novembre et 8 décembre 2016 (Durée 10h30 - 4 places disponibles)... Afficher la suite

116 personnes aiment

Booster publication

## LA COUVERTURE



Les 3 règles d'or  
pour une bonne couverture:

- Mettez vous en valeur, votre meilleur profil, vos produits stars...
- Veiller à ce que la couverture soit en adéquation avec l'image de votre établissement
- Le code couleur, la charte graphique... doit se retrouver dans votre couverture

Ce que Facebook interdit sur la couverture:

- l'affichage de prix ou de remise
- l'affichage des coordonnées, adresse web
- mettre un call-to-action « cliquez ici » ou « cliquez j'aime »

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## CRÉER UNE PUBLICATION



Communiquer sur facebook

## CRÉER UNE PUBLICATION



Si vous n'êtes pas sur votre page,  
cliquez dessus pour y accéder

Cherchez des personnes, des lieux ou d'autres choses

Christophe Turon  
Modifier le profil

Humanis IPA

FAVORIS

Fil d'actualité

Messages

Evénements

Humanis IPA

Enregistré

Groupes d'achat et...

PAGES

Humanis Développ...

Actualité des Pages 20+

Photo/Vidéo Album photos/vidéo

Public Publier

Vincent Ruotat, Frequence Conseil, Sabine Verhies et 9 autres personnes aiment Facebook Entreprises

Facebook Entreprises  
Sponsorisé

J'aime la Page

Quel futur pour l'Entreprise? Une nouvelle étude, menée conjointement par Facebook, l'OCDE et la Banque Mondiale.

Communiquer sur facebook



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## CRÉER UNE PUBLICATION



The screenshot shows the Facebook post creation interface. At the top, there are buttons for 'Créer une publication', 'En direct', 'Évènement', and 'Offre'. Below these, there is a red box around the 'Écrire une publication' button. A red arrow points from the text 'Cliquer dans la zone de publication' to this button. Below the main interface, a smaller inset shows the 'Partager maintenant' dropdown menu with options: 'Maintenant', 'Programmer', 'Antidater', and 'Enregistrer le brouillon'.

## CRÉER UNE PUBLICATION



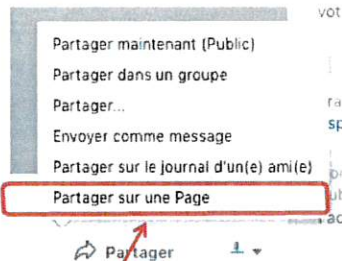
Vous pouvez PROGRAMMER une publication

This screenshot is similar to the one above but focuses on the scheduling options. A red box highlights the 'Partager maintenant' dropdown menu, and a red arrow points from the text 'Vous pouvez PROGRAMMER une publication' to the 'Programmer' option in the dropdown menu.

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## PARTAGER UNE PUBLICATION



Vous pouvez partager les publications d'autres personnes ou n'importe quelle page web (copier-coller l'URL de la page)

Les autres peuvent aussi partager vos publications!

>> VIRALITÉ

## COMMENTER UNE PUBLICATION



Le moulin de Corp vu par @gregory\_mc\_straw\_photography est notre photo #tous\_en\_aveyron de la semaine! Bravo et merci pour le partage!



En fonction du « Profil » ou de la « Page » à commenter, vous pouvez par moments décider de commenter une publication intéressante en tant que « profil » ou « page »

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## VOS PARAMÈTRES



Communiquer sur facebook

## LES PARAMÈTRES

Ce qu'il faut savoir sur le module  
d'administration...



Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## COMPLÉTER « A PROPOS »



Avant de commencer à travailler sur le contenu journalier de votre page, donnez un maximum d'informations « permanentes » sur votre activité !

**Informations sur la Page**

INFORMATIONS SUR LA PAGE	
Catégorie	Formation
Nom	Humanis IPA
Publicités	Formation (éducation), Formation par alternance et PCI Express
Nom de compte	www.facebook.com/humanisDeveloppement
Date de début	Fondation en 1998
Adresse	46 Rue Saint Firmin, 12850 Criel-le-Château
Horaires	lun-ven: 09:00 - 18:00
Brève description	Humanis IPA est un centre de formation / cabinet spécialisé dans : - La formation professionnelle (secteur tertiaire) - Le recrutement et l'accompagnement - La formation en alternance (Bac Pro Commerce, BTS MUC et BTS AG)

## ACCÉDER AUX PARAMÈTRES



Page Messages Notifications 3 Statistiques Outils de publication Paramètres Aide -

**Configurez les paramètres de votre page en fonction de votre stratégie !**

Page Messages Notifications 3 Statistiques Outils de publication Paramètres Aide -

**À propos de Humanis IPA** [Modifier Infos Page](#)

**Informations sur la Page** **INFORMATIONS SUR LA PAGE**

INFORMATIONS SUR LA PAGE	
Catégorie	Formation

## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### GENERAL



<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Général</b></li> <li>Messagerie</li> <li>Modifier la Page</li> <li>Attribution des publications</li> <li>Notifications</li> <li>Rôles de la Page                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes et autres Pages</li> <li>Audience de Page préférée</li> </ul> </li> <li>Applications                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicités Instagram</li> </ul> </li> <li>À la une</li> <li>Crosspostage</li> <li>Espace d'assistance dédié aux Pages</li> </ul>	<p><b>Favoris</b> Page ajoutée aux favoris <span>Modifier</span></p> <p><b>Visibilité de la Page</b></p> <p><b>Vérification de la Page</b> <span>Modifier</span> Permet d'optimiser l'apparition de la page sur Google</p> <p><b>Publications des visiteurs</b> <span>Modifier</span> Permet de décider qui peut publier sur votre page (visiteurs)</p> <p><b>Avis</b> <span>Modifier</span></p> <p><b>Audience du fil d'actualité et visibilité des publications</b> <span>Modifier</span> La possibilité d'affiner l'audience potentielle du fil d'actualité en ne limitant la visibilité de vos publications est désactivée</p> <p><b>Messages</b> <span>Modifier</span> Les gens peuvent contacter ma Page en privé</p> <p><b>Possibilité d'identification</b> <span>Modifier</span> Seules les personnes gérant ma Page peuvent y identifier des photos</p> <p><b>Identifications de cette Page</b> <span>Modifier</span> Les personnes et les autres Pages peuvent identifier ma Page</p> <p><b>Restrictions liées au pays</b> <span>Modifier</span> La Page est visible pour tous</p> <p><b>Restrictions liées à l'âge</b> <span>Modifier</span> La Page est visible pour tous</p> <p><b>Modération de la Page</b> <span>Modifier</span> Aucun mot n'est bloqué sur ma Page</p> <p><b>Filtre à injures</b> <span>Modifier</span> Désactivé</p>
--	---

### MESSAGERIE



<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Général</b></li> <li style="border: 2px solid red;">Messagerie</li> <li>Modifier la Page</li> <li>Attribution des publications</li> <li>Notifications</li> <li>Rôles de la Page                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes et autres Pages</li> <li>Audience de Page préférée</li> </ul> </li> <li>Applications                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicités Instagram</li> </ul> </li> <li>À la une</li> <li>Crosspostage</li> <li>Espace d'assistance dédié aux Pages</li> </ul>	<p><b>Assistant de réponse</b></p> <p><b>Envoyer des réponses automatiques à quiconque envoie un message à votre Page</b> <span>Oui</span> <span>Modifier</span></p> <p><i>« Nous avons bien reçu votre message. Nous vous répondrons au plus vite. Merci de votre patience. »</i></p> <p><b>Indiquez quand vous n'avez pas accès à votre ordinateur ou votre téléphone</b> <span>Non</span></p> <p><i>« Bonjour, j'ai un problème technique et je ne suis pas en mesure de répondre à votre message en ce moment. Je vous répondrai dès que possible. Merci de votre patience. »</i></p> <p><b>Afficher un message de bienvenue sur Messenger</b> <span>Oui</span> <span>Modifier</span></p> <p><i>« Bonjour, Christophe Turon. Merci de l'intérêt que vous portez à notre organisme. Comment pouvons nous vous aider ? »</i></p>
---	--

## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### MESSAGERIE



- Général
- ☞ Messagerie
- Modifier la Page
- ≡ Attribution des publications
- ☑ **Notifications**
- ↓ Rôles de la Page
- Personnes et autres Pages
- Audience de Page préférée
- ☞ Applications
- Publicités Instagram
- ✦ À la une
- ☰ Crosspostage
- 📖 Espace d'assistance dédiée aux Pages

#### ☑ Sur Facebook

- Recevez une notification à chaque fois qu'il y a une activité ou une mise à jour importante sur votre Page.
- Recevez une notification toutes les 12 à 24 heures pour toutes les activités et mises à jour sur votre page durant cette période.
- Désactive

**Modifiez vos paramètres de notification pour :**

Nouvelle mention de Page	Désactiver
Nouveau commentaire de publication	Désactiver
Modifications apportées aux commentaires que vous avez écrits	Désactiver
Nouveaux abonnés aux événements	Désactiver
Nouveaux abonnés de la Page	Désactiver
Nouvelles mentions J'aime sur la publication de Page	Désactiver
Nouvelles mentions J'aime	Désactiver
Modifications apportées aux publications que vous avez écrites	Désactiver
Nouveaux partages sur les publications de Page	Désactiver

#### ☑ Messages

- Recevez une notification Facebook lorsque quelqu'un utilise Messenger pour envoyer un message sur votre Page. Vous pouvez contrôler si vous souhaitez recevoir également des notifications dans Messenger et dans l'application de gestion de Pages de ces applications.
- Désactive

### RÔLES DE LA PAGE



- Général
- ☞ Messagerie
- Modifier la Page
- ≡ Attribution des publications
- ☑ Notifications
- ↓ **Rôles de la Page**
- Personnes et autres Pages
- Audience de Page préférée
- ☞ Applications
- Publicités Instagram
- ✦ À la une

#### Rôles existants sur la Page

**Admin**

Peut gérer tous les aspects de la Page, notamment envoyer des messages et publier en tant que la Page, créer des publicités, voir quel administrateur a créé une publication ou un commentaire, afficher les statistiques et affecter les rôles sur la Page.

	<b>Christophe Turon</b> Admin	Modifier
	<b>Christophe Turon</b> Admin	Modifier

**Éditeur**

Peut modifier la Page, envoyer des messages et publier en tant que la Page, créer des publicités, voir quel administrateur a créé une publication ou un commentaire et afficher les statistiques.

	<b>Claire Marty</b> Éditeur	Modifier
---	--------------------------------	----------

Qui a le droit de publier en tant qu'administrateur ou éditeur?

**Il est préférable d'être au moins 2 (profils) à administrer une page!  
Si un des 2 administrateurs est supprimé, cela permet d'avoir un recours pour continuer faire vivre sa page!**

# Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

## A LA UNE



Messagerie   Notifications 1   Statistiques   Outils de publication   Paramètres

□ Général  
□ Messagerie  
□ Modifier la Page  
□ Attribution des publications  
□ Notifications  
□ Rôles de la Page  
□ Personnes et autres Pages  
□ Audience de Page préférée  
□ Applications  
□ Publicités Instagram

★ **À la une**

**Mentions J'aime**  
2 J'aime en vedette

Ces Pages sont présentées sur la vôtre. Vous pouvez afficher jusqu'à cinq Pages à la fois et sélectionner celles que vous aimez.

Modifier les J'aime en vedette

Mettez en avant les pages que vous aimez!

Communiquer sur facebook

## APPEL À L'ACTION



Ajoutez un bouton sur votre Page qui redirige les gens directement vers votre site web ou autre

J'aime déjà   Contacter   Plus

Statut   Photo/vidéo   Autre Événement

**Nous contacter**

- Tester bouton
- Encourager les gens à vous contacter
- Modifier le bouton
- Supprimer le bouton

Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## STATISTIQUES (À PARTIR DE 30 FANS)



L'interaction est LA statistique la + importante à étudier !

## STATISTIQUES (À PARTIR DE 30 FANS)

The screenshot shows the 'Vos 5 publications les plus récentes' section. A table lists the following publications:

Publié le	Publication	Genre	Ciblage	Portée	Engagement	Promouvoir
03/10/2016 11:28	Excel / Word / Powerpoint - Intégrer entreprise - Certification PC	Document	Public	116	1 2	Booster publication
25/08/2016 14:05	La centre Humanis Prévention organise un stage de - récupé	Text	Public	193	7 6	Booster publication
16/06/2016 20:15	Humanis IPA recrute pour ses partenaires - assistant(e) c	Text	Public	176	11 0	Booster publication
03/06/2016 17:13	Humanis IPA recrute pour ses partenaires - assistant(e) c	Text	Public	176	12 4	Booster publication
19/05/2016 17:08	Humanis IPA Offre d'emploi pour 26 ans - Assistant(e) co	Text	Public	96	5 1	Booster publication

Communiquer sur facebook



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## STATISTIQUES (À PARTIR DE 30 FANS)



**L'IMPORTANT, CE N'EST PAS LE NOMBRE DE FANS, C'EST LEUR ENGAGEMENT OU INTERACTION !!!!**

$$\begin{array}{l} \text{Portée} \\ = \\ \text{nombre de fois où la} \\ \text{publication est vue.} \end{array} \quad = \quad \begin{array}{l} \text{Engagement / Interaction} \\ = \\ \text{nombre de fois où un fan a} \end{array} \begin{array}{l} \rightarrow \text{ aimé une publication} \\ \rightarrow \text{ commenté une publication} \\ \rightarrow \text{ partagé une publication} \end{array}$$

## À VOUS DE JOUER !

Publiez ! Partagez ! Likez!



Communiquer sur facebook

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

## COMMENT GAGNER DES FANS ?



Sur vos mails  
(signature)



Christophe TURON  
Cogérant  
[www.humanis-ipa.com](http://www.humanis-ipa.com)  
T. 05 65 78 06 23  
HUMANIS IPA  
46 Rue Saint-Firmin  
12850 Ornet-Le-Château  
Fax: 05 65 78 68 28

Veuillez penser à l'environnement avant d'imprimer cet e-mail ! Please consider the environment before printing this mail!

Suivez-nous également sur :



Abonnez-vous à notre page

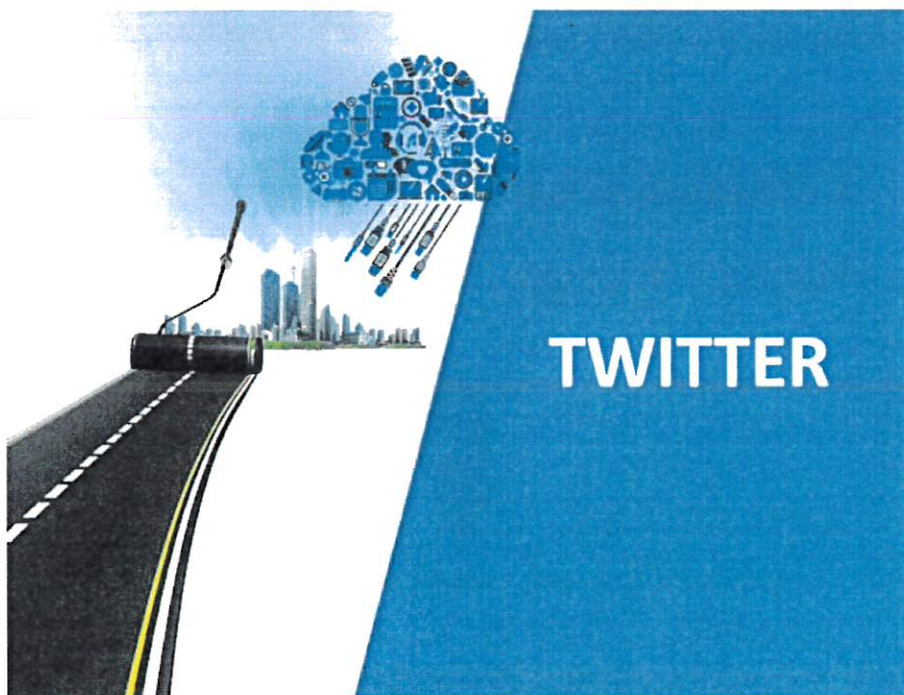


Sur votre site web

Sur vos plaquettes



Mieux vaut avoir 30 fans actifs  
que 300 fans passifs !



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



**Twitter, c'est quoi ?**

**Twitter, comment ça marche ?**

**Twitter, pour quoi faire ?**

**Lexique et bonnes pratiques**



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Twitter, c'est quoi ?



**le 21 mars 2006**  
**Jack Dorsey (@jack)**  
**publie le 1<sup>er</sup> tweet**

(source : [www.adweek.com/](http://www.adweek.com/) / Photo : Getty Images)



**Jack**   
@jack

 Suivre

just setting up my twttr

21:50 · 21 Mars 2006

40 073 RETWEETS 29 180 FAVORIS

**Evan Williams (@ev), Christopher Stone (@biz) et Noah Glass (@noah)**  
**font également partis de l'aventure Twitter**

Twitter, c'est quoi ?

**Une source  
d'information  
immédiate et  
permanente**

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

### Twitter, c'est quoi ?

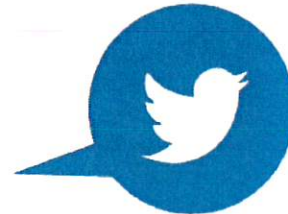
- Service de **microblogging** qui permet d'envoyer des messages de 140 caractères à 280 : des **tweets**
- Sur twitter on a **des followers (abonnés) et des followings (abonnements)**
- 80% des membres utilisent leur **smarphone** pour accéder à **Twitter**
- En moyenne les membres de **Twitter** sont suivis par **208 followers**
- Sur **Twitter** on utilise des **hashtag**, on fait des **RT**, du **livetweet...**



### Des chiffres clés

#### Données démographiques des utilisateurs en France :

- 61% ont moins de 35 ans
- 55% sont des hommes
- 33% habitent en Île-de-France
- 19% sont des cadres supérieurs



#### 4 grands profils :

Les « **suiveurs** » (14%) : Twitter est un journal d'informations : ils lisent mais ne tweetent pas.

Les « **intimistes** » (36%) : ils tweetent pour un public restreint et n'ont pas pour ambition d'amasser un grand nombre de followers.

Les « **chatteurs** » (31%) : ils émettent des tweets à destination d'un public qu'ils souhaitent élargi, mais ne cherchent pas particulièrement à être influents.



Les « **influenceurs** » (17%) : **utilisateurs intenses** du réseau, ils cherchent véritablement à être visibles, à développer leur nombre de followers et donc à **exercer une influence** sur Twitter. Les hommes et les jeunes sont sur-représentés dans cette catégorie.

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



Twitter, c'est quoi ?



**Ellen DeGeneres**  [@TheEllenShow](#)  Suivre

If only Bradley's arm was longer. Best photo ever. #oscars

4:06 AM · 3 Mars 2014



3 416 381 RETWEETS 2 031 127 FAVORITES

**Tweet  
le plus  
RT !**

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Twitter, c'est quoi ?



 **Barack Obama**   
@BarackObama

 Suivre

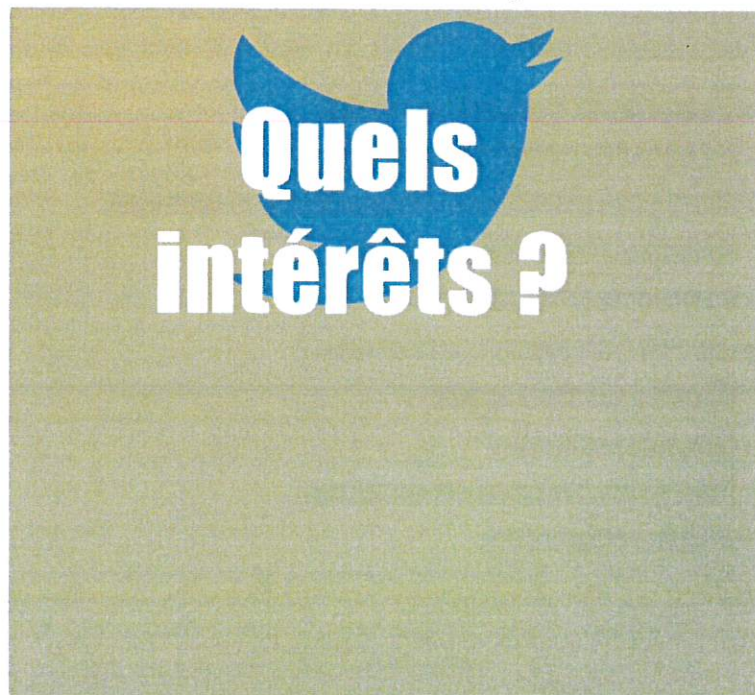
Four more years.

5:16 AM - 7 Nov 2012

771 851 RETWEETS 293 557 FAVORITES



**2<sup>nd</sup>  
Tweet  
le plus  
RT!**



Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Twitter, pourquoi faire ?

# **S'informer/écouter**

# **Partager**

# **Echanger**

# **Promouvoir**

# **Veiller**

---

Twitter, pourquoi faire ? Pour le particulier

- ▀ **Parler de soi, écouter les autres**
  - ▀ **Echanger et diffuser du contenu**
  - ▀ **Gérer son identité numérique et sa e-réputation**
  - ▀ **Mettre en avant son expertise**
  - ▀ **Se faire (re)connaître**
  - ▀ **Devenir influenceur sur un sujet**
  - ▀ **Développer son réseau**
  - ▀ **Etre ambassadeur**
  - ▀ **Suivre des événements en direct**
  - ▀ **Réaliser une veille**
  - ▀ **...**
-



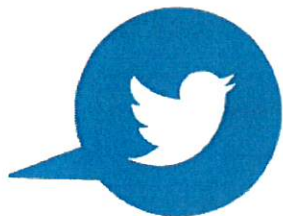
Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Twitter, pourquoi faire ? Pour une structure

- ▀ **Développer sa notoriété et affirmer sa crédibilité**
- ▀ **Lancer un nouveau service ou nouveau produit**
- ▀ **Annoncer une offre promotionnelle**
- ▀ **Echanger avec sa communauté, gérer les relations clients**
- ▀ **Lancer des concours**
- ▀ **Inciter à la participation d'événements offline**
- ▀ **Augmenter les inscriptions à sa newsletter**
- ▀ **Accroître la visibilité de son site ou de son blog**
- ▀ **Recruter de nouveaux collaborateurs**
- ▀ **Réaliser une veille d'information**



**Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter**



**1 COMPTE** = une personne / entreprise / cause  
... symbolisée par un @nomutilisateur (14  
caractères max)

**1 TWEET** = 1 message de 140 à 280 caractères  
(parfois moins si insertion d'un lien ou photo) diffusé  
à sa communauté.



**FOLLOW** = Suivre un utilisateur pour recevoir ses  
tweets dans notre fil d'actualité.

**FOLLOWERS** vs **FOLLOWING** = Abonnés vs  
Abonnements !



## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### Twitter, créer son compte

Suivez vos passions.  
Découvrez ce dont les gens parlent.  
Rejoignez la conversation.

Découvrez ce qui se passe dans le monde en temps réel

Rejoignez Twitter aujourd'hui

S'inscrire  
Se connecter

Suivant

**Créer votre compte**

Nom et prénom 0/50

Téléphone

[Utiliser un email](#)

Suivre les nombreuses étapes et suggestions lors de la création

### Twitter, éditer son profil

Il s'agit ensuite des mêmes étapes que pour Facebook :

- Aller sur son profil



- Intégrer une bannière (photo de couverture)
- Intégrer une photo de profil

Ajouter une photo de bannière

Ajouter une photo de profil

Annuler Enregistrer les modifications

- Remplir les informations principales

Nom  
@Pays  
Biographie  
Localisation  
Site Web

Changer de photo

1000 de 1000000000

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter

Twitter, la page d'accueil



Twitter, le profil



## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### Fonctionnalités disponibles depuis un tweet >>



**Midi Libre** @MidiLibre · 58 min  
Police de sécurité du quotidien : Montpellier veut être pilote



**Police de sécurité du quotidien : Montpellier veut être pilote**  
Les agents municipaux font part au préfet de leurs revendications. C'est parti ! Le préfet de l'Hérault a lancé jeudi la concertation voulue par le...  
midilibre fi

Interagir / Commenter →   1  1  Répondre / Retweeter / Aimer / envoyer un message privé

### Fonctionnalités disponibles depuis un tweet >>

**Midi Libre** @MidiLibre · 58 min  
Police de sécurité du quotidien : Montpellier veut être pilote



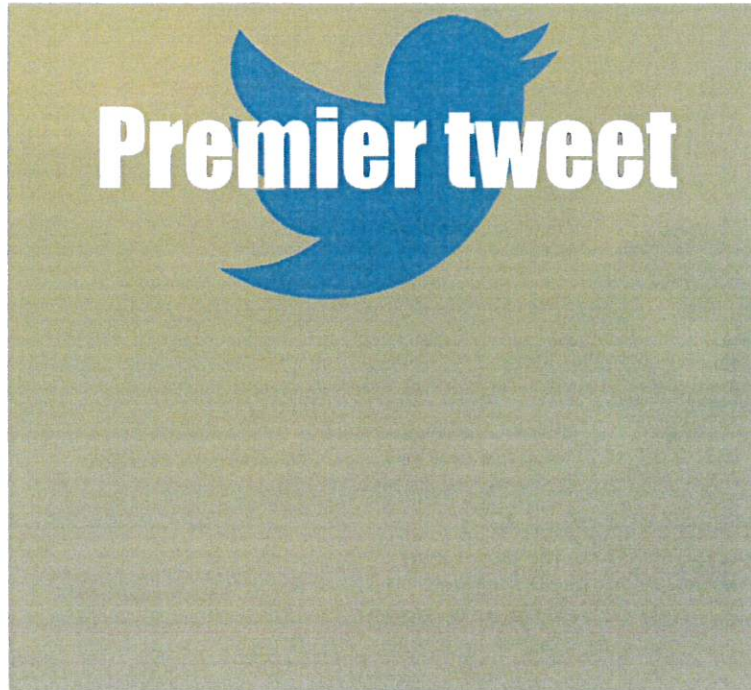
**Police de sécurité du quotidien : Montpellier veut être pilote**  
Les agents municipaux font part au préfet de leurs revendications. C'est parti ! Le préfet de l'Hérault a lancé jeudi la concertation voulue par le...  
midilibre fi

Interagir

- Copier le lien du tweet
- Intégrer le tweet
- Masquer @MidiLibre
- Bloquer @MidiLibre
- Signaler le tweet
- Je n'aime pas ce tweet
- Ajouter à Formabon Prise de parole en public
- Ajouter à autre Moment
- Ajouter au nouveau Moment

  1  1 

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



## Le HASHTAG



**Un HASHTAG** = Un mot clé précédé du sigle # et qui permet de regrouper des tweets par thème.

L'intérêt étant de pouvoir faire une recherche sur un sujet précis ou de pouvoir s'abonner au flux d'actualités de ce même thème sans pour autant suivre tous les utilisateurs qui en parlent.

Twitter vous propose en temps réel une liste des hashtags les plus populaires (à gauche de votre time line)



### Tendances

- #VotreJob
- Éponyme par RFP Perriat Catebis
- Toulouse
- #TuEstMonFils
- Tise
- #Cesar2015
- #TopChef
- #TheVoice
- Oscars
- PierreTine
- #FIRP

## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### La publication du tweet

#### 1. Citation publique (attention aux subtilités ci-dessous)

##### Pratique :

Vous pouvez donc utiliser :  
les # pour le thème  
les @ pour identifier un utilisateur

Vous pouvez publier des photos, des vidéos, des questions, vous géolocaliser et utiliser des émoji...



##### Syntaxe

.@utilisateur  
blabla ou  
Blabla @utilisateur

##### Utilisateurs qui voient le tweet

Celui qui tweete +  
@utilisateur + tous  
vos followers



#### 2. Message privé (disponible uniquement pour vos propres followers)

Messages privés Nouveau



**Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter**

**Twitter, les bons usages ?**

Ce qu'il faut faire/les bons usages

- Ecrire sans faute
- Respecter les règles de courtoisie
- Etre accessible : répondre aux mentions, aux discussions
- Etre présent régulièrement
- Echanger / interagir avec ses followers/ following : poser des questions, réagir à une information, un contenu
- Avoir un contenu de qualité
- Partager le contenu d'autres utilisateurs en les mentionnant
- Soigner sa biographie et mettre une photo !

Ce qu'il ne faut pas faire

- Partager des idées loin de ses idées principales
- Etre répétitif
- Oublier les mentions
- Utiliser un langage trop commercial
- Multiplier les hahstag





**Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter**

**Le vocabulaire Twitter**

- **Hashtag** : Le symbole #, appelé hashtag, est utilisé pour signaler des mots-clés ou des sujets dans un tweet
- **Retweet** : tweet d'une autre personne que vous choisissez de partager avec tous vos abonnés
- **Tweet** : message de 140 caractères posté via Twitter
- **Mention**: un tweet contenant le nom d'utilisateur Twitter d'un autre utilisateur, précédé du symbole @

**Le vocabulaire Twitter**

- **Message direct** : un message personnel envoyé directement à quelqu'un qui vous suit ou qui vous est envoyé directement par quelqu'un qui vous suit
- **Abonné** : les abonnés sont des personnes qui reçoivent vos tweets. Si une personne vous suit :
  - Elle apparaîtra dans votre liste d'abonnés
  - Elle verra vos tweets sur le fil de sa page d'accueil
  - Vous pouvez lui envoyer des messages privés
- **Abonnement** : suivre quelqu'un sur Twitter signifie que :
  - Vous vous abonnez aux tweets de cette personne
  - Ses mises à jour apparaîtront dans votre accueil
  - Cette personne pourra vous envoyer des messages privés

Communiquer grâce aux réseaux sociaux :  
Facebook & Twitter



Les paramètres

**Humanis IPA**  
@Humanis\_IPA

**Compte**

- Nom d'utilisateur: Humanis\_IPA  
[https://twitter.com/Humanis\\_IPA](https://twitter.com/Humanis_IPA)
- Adresse email: christophe.turon@humanis-ipa.co  
L'adresse email ne sera pas affichée publiquement. [En savoir plus](#)
- Langue: Français - français  
Réglage des paramètres de sécurité pour la connexion au compte
- Fuseau horaire: (UTC-08:00) Pacific Time (US)

**Sécurité**

- Vérification de connexion: [Configurer la vérification de connexion](#)  
Après votre connexion, Twitter vous demandera des informations supplémentaires pour confirmer votre identité et protéger votre compte des piratages.
- Vérification de la réinitialisation du mot de passe: Exiger des informations personnelles pour réinitialiser votre mot de passe  
Pour une sécurité renforcée, cette fonctionnalité exige que vous confirmiez

## Communiquer grâce aux réseaux sociaux : Facebook & Twitter

### Les paramètres



**HUMANIS**  
IPA  
**Humanis IPA**  
@Humanis\_IPA

- Compte >
- Confidentialité et sécurité >**
- Mot de passe >
- Mobile >
- Notifications par email >
- Notifications >
- Notifications Web >
- Trouver des amis >
- Comptes masqués >
- Mots masqués >
- Comptes bloqués >

### Confidentialité et sécurité

Régler des paramètres de confidentialité liés à votre compte Twitter

#### Confidentialité

##### Confidentialité Protégez vos Tweets

Si cette option est sélectionnée, seules les personnes que vous approuvez recevront vos Tweets. Vos prochains Tweets ne seront pas disponibles publiquement. Les Tweets que vous avez publiés précédemment peuvent toujours être visibles par tous à certains endroits. [En savoir plus](#)

##### Localisation Tweeter avec une localisation

Si cette option est sélectionnée, vous pouvez ajouter des informations de localisation à vos Tweets, comme votre ville ou votre localisation précise, depuis le Web et via des applications tierces. Ce paramètre n'affecte pas Twitter pour iOS ou Android. [En savoir plus](#)

[Supprimer les informations de localisation](#)

Les étiquettes de localisation que vous avez ajoutées à vos Tweets ne seront plus visibles sur Twitter.com, Twitter pour iOS et Twitter pour Android. Un certain temps peut être nécessaire avant que ces mises à jour ne prennent effet.

Identification de photo  Autoriser tout le monde à vous identifier sur des photos  
Autoriser uniquement les personnes que vous suivez à vous identifier sur des photos  
N'autoriser personne à vous identifier sur des photos

