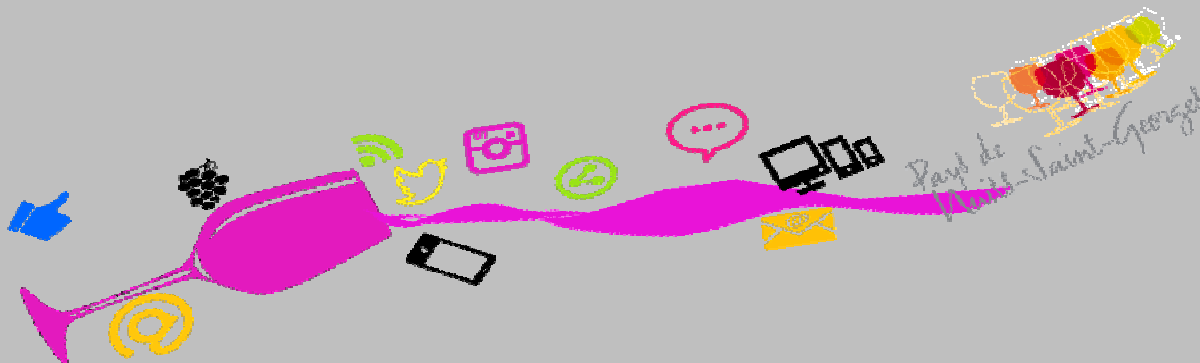


## Atelier 2

# Les Réseaux Sociaux

Jeudi 19 Novembre 2015



Office de tourisme  
<http://tourisme-nuits-pro.jimdo.com/>

Justine GAVIGNET, ANT  
[e.tourisme@ot-nuits-st-georges.fr](mailto:e.tourisme@ot-nuits-st-georges.fr)

# Petit tour de table

Qui êtes-vous?

Etes-vous déjà présent sur les réseaux sociaux?



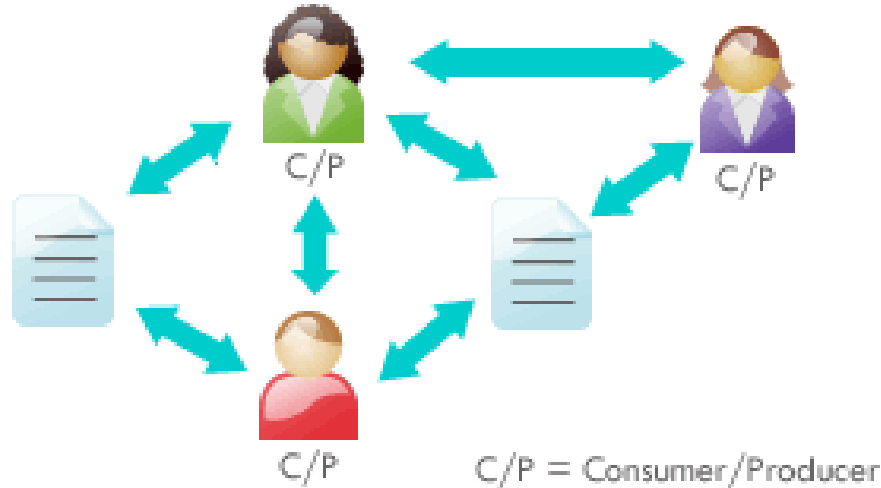
# Du web 1.0 au Web 2.0 (voire au web 3.0)

## Web 1.0



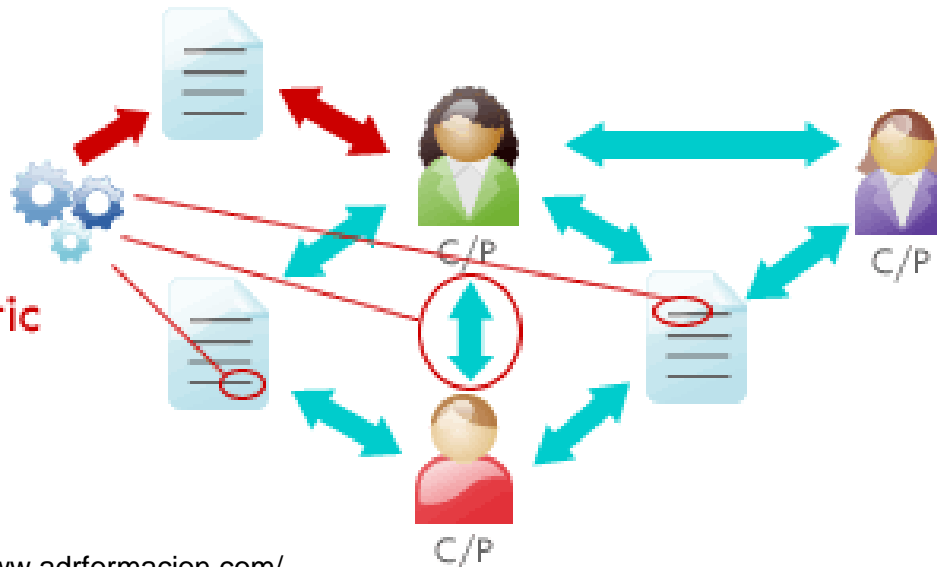
- ✓ sites de première génération
- ✓ contenu statique
- ✓ l'utilisateur lit une information

## Web 2.0



- ✓ web collaboratif
- ✓ Internaute actif

## The Semantic Web



- ✓ intelligence artificielle
- ✓ contenu qui s'adapte en fonction du profil, du désir et du comportement

# Social Media Landscape 2014



# Que cherche t-on dans les réseaux sociaux

- Des bonnes affaires
- De l'échange
- Des recommandations

## Déterminer les objectifs et sa stratégie de communication

- A qui s'adresser?
- Quelle histoire raconter? (Votre identité, vos valeurs)
- Quel contenu? (informer, vendre, promouvoir)
- Quel est votre objectif final : fidéliser, développer votre CA, vous faire connaître
- Avez-vous le temps?

# LES RÉSEAUX SOCIAUX

**89%** des internautes français sont inscrits sur un ou plusieurs réseaux sociaux

**1 minute sur 3** est dédiée aux réseaux sociaux en France



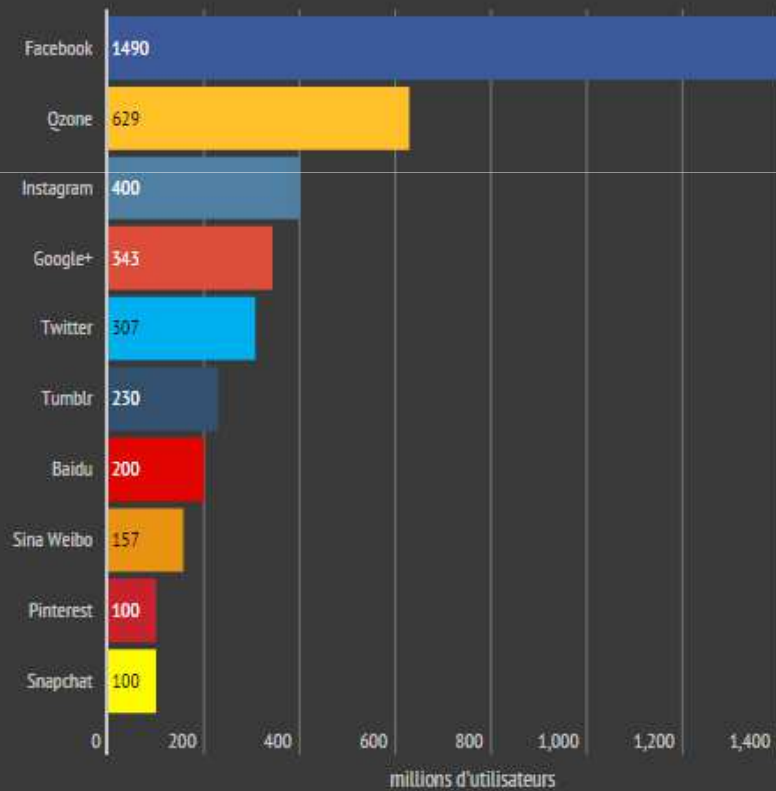
# Quelques chiffres

- 47 % des emplois vont disparaître ou être transformés par le numérique
- 1,5 M d'emplois liés au numérique en France
- 300.000 nouvelles entreprises créées chaque année
- 5,5 % du PIB et 25 % de la croissance nationale
- 100 MM € / an de surcroît de PIB d'ici 2020

*Sources : Rolland Berger, Deloitte, McKinsey*

# LES RÉSEAUX SOCIAUX

## TOP 10 DES RÉSEAUX SOCIAUX EN 2015



# FACEBOOK EN CHIFFRES



- Création en 2004
- Réseau social leader dans le monde et en France
- 1,5 milliards d'utilisateurs actifs mensuels dans le monde
- 30 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France
- 24 millions d'utilisateurs actifs français depuis un mobile
- Temps moyen passé sur Facebook : 6 h 45 par mois
- 50 millions de pages fan

*Source : Blog du modérateur*

## **Profil-type de l'utilisateur Facebook**

- Légèrement plus féminin à 51%
- Plutôt âgé : âge médian de 40,3 ans (Comscore décembre 2012)
- Fidèle : 63% des membres visitent le site tous les jours.
- Ils passent plus de cinq heures par mois sur le réseau social.
- Ouvert : il a 177 amis en moyenne

**#lacotedorjadore**

**La Côte-d'Or j'Adore**  
Agence de tourisme

Journal À propos Newsletter La Côte-d'Or j'Adore Plus

Taux de réponse : 100 % / Temps de réponse : 20 min. Répondre plus vite pour activer l'icône

5789 mentions J'aime 454 cette semaine

23 étaient ici ce week-end

Afficher le fil des Pages

Consultez les publications d'autres Pages

10 201 portées de publications cette semaine

Assurez les réponses qui arrivent vite sur votre Page.

Mettez la Page en avant

19 rue Ferdinand de Lesseps  
Dijon

Ajouter un numéro de téléphone

Ajouter une gamme de prix

Réponse moyenne : dans l'heure

Contactez maintenant

http://www.c... Mettre le site web en avant

Impressum

Statut Photo Vidéo Offres événement +

Écrivez quelque chose...

2 publications programmées

Nouvelle publication programmée pour demain à 11:30 Voir les publications.

**La Côte-d'Or j'Adore**

Publié par Stéphane Côte-d'Or Tourisme (r) · 48 min · Modifié ·

[Jeu du Jeudi] Un peu de légèreté pour reprendre le fil de nos vies avec le traditionnel jeu du jeudi... Savez-vous à qui appartient cette célèbre devise ? #lacotedorjadore

Regarder la vidéo

**J'aime la Nièvre en Bourgogne**  
Tourisme & visites guidées

La Nièvre, 3 façons de vivre L'AUTOMNE

Reserver maintenant

Journal À propos Fan du Mois Photos Plus

27 700 personnes aiment ça

Statut Photo Vidéo

Écrivez quelque chose sur cette Page...

J'aime la Nièvre en Bourgogne

[Journée week-end] Cet automne Clamecy célèbre la truffe de Bourgogne. De quoi passer un moment gourmand à 2, près du Canal du Nivernais !

Week-end gastronomique à 2 en hôtel \*\*\* à Clamecy

Envie de vous offrir un week-end que qu'il vous plaît sous le signe de la truffe ? Réservez un week-end gourmand à Clamecy, la truffe de Bourgogne. NEUVRE-TOURISME.COM

Brigitte Darnet, Christèle Nguyen, Marie Mearin et 138 autres personnes aiment ça

37 partages

Écrire un commentaire...

Nathalie Bouchardat La ville de naissance de mon fils et vraiment très très sympa... Réponses · 2 · 10 h

FAN DU MOIS

Fan du Mois

Pinterest Nièvre en Bourgogne

PHOTOS

**Alsace Voyages/loisirs**

Journal À propos Photos L'Alsace en vidéo ! Plus

Message sur le mur Photo / Vidéo

Écrivez quelque chose sur cette Page...

909 042 personnes aiment ça

A PROPOS

Demander l'adresse de Alsace

Demander le numéro de téléphone de Alsace

http://www.alsace.com/

APPLICATIONS

L'Alsace en vidéo !

Savez-vous !

Épinglez-nous !

PHOTOS

J'aime Commenter Partager Hootlet

Irène Hollander, Eric Guerville, Andreia Tuffara et 5519 autres personnes aiment ça

100 partages

Écrire un commentaire...

Découvrez le célèbre château de Kintzheim... au cœur du vignoble alsacien

10 novembre, 16:22

Jean-Paul Droth L'Alsace première région de France par la beauté de son paysage et la gentillesse des Alsaciens.

J'aime Répondre · 4 · 10 novembre, 16:23

0 réponses · 1 h

Éveline Folsche J'habite ce village, je vois ce château de chez moi, je ne m'en lasse pas.





## Tour Eiffel

Site historique - Monument

**Journal** | A propos | Photos | Avis | Plus

1 960 874 personnes aiment ça


2 812 876 personnes sont venues ici

Ouvert - 00:30 - 23:00

Obtenir des informations supplémentaires

4,7 sur 5 étoiles - 199 031 avis

Voir les avis



**Tour Eiffel**  
10 novembre, 18:00 - Modifié

**ILLUMINATION BLEU BLANC ROUGE LES 16 ET 17 ET 18 NOVEMBRE**

A la demande de la Mairie de Paris, la tour Eiffel est éclairée en bleu blanc rouge et la devise en latin de la ville «Fluctuat nec Migritur» est projetée sur le tablier du 1er étage (côté Trocadéro), ce soir demain et mercredi soir, de la tombée de la nuit à 1h00 du matin.

Picture @ SETE... Afficher la suite

**A PROPOS**

100, Grande Rue  
75008 Paris, France

0 892 70 12 39

<http://www.toureiffel.paris/>

**APPLICATIONS**

**YOUTUBE TAB** | YouTube

**TripAdvisor** | TripAdvisor Reviews

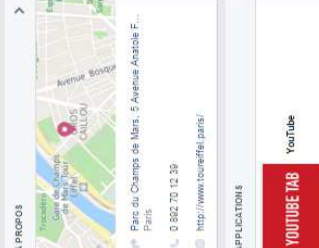
**Instagram** | Instagram

**J'aime** | Commenter | Partager | Hoodlet

Marius Viazas, Arseny Koy, Chris Richter et 35 838 autres personnes aiment ça.

18 807 partages

Ecrire un commentaire...



## AccorHotels

Site Web

**Journal** | A propos | Photos | Pinterest | Plus

503 303 personnes aiment ça

531 785 personnes sont venues ici

**A PROPOS**

Know what you're really booking when you book

[www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com)

<http://www.accorhotels-group.com/>

**Message sur le mur** | Photo Vidéo

Envoyez quelque chose sur cette Page...


**AccorHotels**  
18 novembre, 20:51

From the banks of the Nile to the skyscrapers of Dubai, AccorHotels is traveling around the Middle East this week. <http://fti.on.kyrgyz> (Photo: Sofien Winter Palace Luxury)

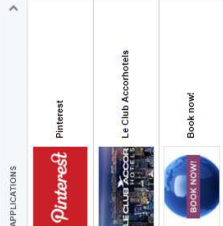
**APPLICATIONS**

**Pinterest** | Le Club AccorHotels

**BOOK NOW!**



**J'aime** | Commenter | Partager | Hoodlet



## Gîte des flâneurs du Jura

Location de maisons de vacances

**Journal** | A propos | Photos | Avis | Plus

2037 personnes aiment ça

167 personnes sont venues ici

4,5 sur 5 étoiles - 84 avis

Voir les avis

**Cîte des flâneurs du Jura** a partagé son album

17 novembre, 17:05


Connaissez-vous ce gîte pour vous retrouver en famille ou entre amis le temps d'un week-end dans le Jura ?

**A PROPOS**

100, Grande Rue  
Villers-la-Vieille, France

00 74 52 49 19

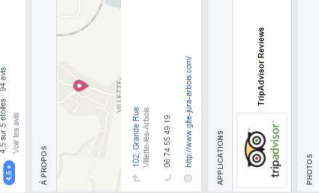
<http://www.gite-jura-estois.com/>




**APPLICATIONS**

**TripAdvisor** | TripAdvisor Reviews

**tripadvisor**



**J'aime** | Commenter | Partager



## Tous les mercredis, soirée bistrot!

Entrée libre

Assiettes gourmandes à découvrir  
Ambiance chaleureuse dans la cale

Péniche Comptoir  
Bar - Salle de concert - Restaurant Animations tout public

**Journal** | A propos | Avis | Evénements | Plus

17 201 personnes aiment ça

2783 personnes sont venues ici

4,4 sur 5 étoiles - 1024 avis

Voir les avis

**Evénements à venir**

**20 Soiree Comptoir de Poisson**  
16-17-18 novembre


Venez découvrir d'abord et vivre de passion avec Namberg et Mison. Le week-end commencent le week-end. Le mariage, le 18e internet (débats) et le bouillotte en ligne.

**A PROPOS**

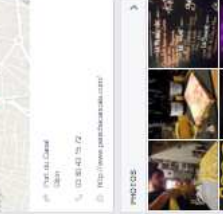
100, Grande Rue  
75008 Paris, France

0 892 70 12 39

<http://www.comptoirpoisson.com/>



**J'aime** | Commenter | Partager | Hoodlet



**Evénements à venir**

**La Vapeur Présent**: Vente de...  
21 novembre à 19:00

**amb The Wild - Groovy & More**  
21 novembre à 22:00

**Concert Fournelle - Paris Gr...**  
21 novembre à 21:00

**PUBLICATIONS DES VISITEURS**

**BLZ2019**  
21 novembre, 02:26

Je suis allé à la soirée de la Vapeur Présent le 21 novembre à Paris. C'était vraiment très agréable et j'ai adoré.

# TWITTER EN CHIFFRES



- Création en 2006
- 304 millions d'utilisateurs actifs mensuels (2,3 millions en France)
- 500 millions de tweets envoyés chaque jour
- 80 % des utilisateurs sur mobile
- Les tweets contenant une photo sont deux fois plus partagés

*Source : blog du modérateur*

## **Profil-type de l'utilisateur actif Twitter**

- Masculin : 55% d'hommes
- Age médian élevé : 41,3 ans
- Urbain : 67% habitent une ville de plus de 100 000 habitants et 33% en Ile de France
- Socialement favorisé : instruit et de niveau économique supérieur



#lacotedorjadore

LES CLIMATS DE  
BOURGOGNE ENTRENT  
AU PATRIMOINE  
MONDIAL DE L'UNESCO

MERCI  
À TOUS!



**Côte-d'Or Tourisme** (@Cotedortourisme) 17 likes  
L'opération touristique de la Côte d'Or au Patrimoine Mondial de l'UNESCO est lancée !  
#Coted'Or #PatrimoineMondial #UNESCO #Bourgogne  
#Coted'Or #PatrimoineMondial #UNESCO #Bourgogne

**Côte-d'Or Tourisme** (@Cotedortourisme) 17 likes  
[Votre Ensemble] Partager nos #valeurs, notre #culture et notre #amour de la #vie... #nousmesmes #lacotedorjadore

**Abraham Trinité** (@AbrahamTrinite) 11 likes  
Je suis fier de représenter la Côte d'Or à l'UNESCO.

**Mickael Bichonnet** (@MickaelBichonnet) 10 likes  
C'est un honneur de représenter la Côte d'Or à l'UNESCO.

**Johann Bouchard** (@JohannBouchard) 10 likes  
C'est un honneur de représenter la Côte d'Or à l'UNESCO.

**Toniandrea** (@Toniandrea) 10 likes  
C'est un honneur de représenter la Côte d'Or à l'UNESCO.



**Secrets d'Histoire** (@SecretsDHistoire) 17 likes  
L'histoire de France est riche et variée. Découvrez les secrets d'Histoire de France à travers nos vidéos et nos articles. #SecretsDHistoire #Histoire de France

**Ministère Culture** (@MinistereCulture) 17 likes  
En images l'histoire de la Côte d'Or. Découvrez les secrets d'Histoire de France à travers nos vidéos et nos articles. #MinistereCulture #Histoire de France

**Ministère Culture** (@MinistereCulture) 17 likes  
En images l'histoire de la Côte d'Or. Découvrez les secrets d'Histoire de France à travers nos vidéos et nos articles. #MinistereCulture #Histoire de France

**Ministère Culture** (@MinistereCulture) 17 likes  
En images l'histoire de la Côte d'Or. Découvrez les secrets d'Histoire de France à travers nos vidéos et nos articles. #MinistereCulture #Histoire de France

**Ministère Culture** (@MinistereCulture) 17 likes  
En images l'histoire de la Côte d'Or. Découvrez les secrets d'Histoire de France à travers nos vidéos et nos articles. #MinistereCulture #Histoire de France

**STIMIONS**

**Francis Simon** (@FrancisSimon) 17 likes  
Je vous ouvre mon carnet d'adresses pour choisir votre prochain table. #STIMIONS #Bourgogne

**Francis Simon** (@FrancisSimon) 17 likes  
Je vous ouvre mon carnet d'adresses pour choisir votre prochain table. #STIMIONS #Bourgogne

**Francis Simon** (@FrancisSimon) 17 likes  
Je vous ouvre mon carnet d'adresses pour choisir votre prochain table. #STIMIONS #Bourgogne

**Francis Simon** (@FrancisSimon) 17 likes  
Je vous ouvre mon carnet d'adresses pour choisir votre prochain table. #STIMIONS #Bourgogne

**Francis Simon** (@FrancisSimon) 17 likes  
Je vous ouvre mon carnet d'adresses pour choisir votre prochain table. #STIMIONS #Bourgogne

# INSTAGRAM EN CHIFFRES



- Création en 2010
- Rachetée par Facebook en 2012
- 400 millions d'utilisateurs actifs dans le monde
- 75 % des utilisateurs sont en-dehors des Etats-Unis
- 70 millions de photos partagées chaque jour

*Sources : blog du modérateur et Wikipedia*



**cotedor\_tourisme** MODIFIER LE PROFIL

Côte d'Or Tourisme Site officiel du tourisme en Côte-d'Or. [www.cotedor-tourisme.com](http://www.cotedor-tourisme.com) [www.unec-ameec-en-cote-dor.com/](http://www.unec-ameec-en-cote-dor.com/)

126 publications 470 abonnés 247 suivis

**vinsdebourgogne** MODIFIER LE PROFIL

Vins de Bourgogne Le plus beau voyage aromatique. À consommer avec sagesse. Enjoy responsibly. [www.vins-bourgogne.fr](http://www.vins-bourgogne.fr)

198 publications 1,050 abonnés 377 suivis

**igersbourgogne** MODIFIER LE PROFIL

Programme Bourgogne Passion 2014-2015 [www.igersbourgogne.com](http://www.igersbourgogne.com)

Programme Bourgogne Passion 2014-2015 [www.igersbourgogne.com](http://www.igersbourgogne.com)

Programme Bourgogne Passion 2014-2015 [www.igersbourgogne.com](http://www.igersbourgogne.com)

487 publications 2,024 abonnés 174 suivis

**frenchmoments** MODIFIER LE PROFIL

French Moments Australian-French couple based in the Paris region passionate about promoting the French language & culture. All posted photos are taken by us!! [www.frenchmoments.eu](http://www.frenchmoments.eu)

1,506 publications 8,603 abonnés 1,393 suivis

**welovebourgogne** MODIFIER LE PROFIL

We Love Bourgogne Le plus beau voyage aromatique. À consommer avec sagesse. Enjoy responsibly. [www.vins-bourgogne.fr](http://www.vins-bourgogne.fr)

1,171 publications 4,483 abonnés 329 suivis

**fbonnet\_89** MODIFIER LE PROFIL

François Bonnet @vins\_unec\_ameec\_membres [L]

333 publications 1,639 abonnés 1,329 suivis

# PINTEREST EN CHIFFRES



- 100 millions d'utilisateurs actifs chaque mois
- 85 % des usagers sont des femmes
- 80 % du contenu est du « réépinglage »
- Les contenus les plus épinglés sont les tutoriels, les guides, les recettes et « DIY »





Modifier

**La Côte-d'Or j'Adore**  
www.cote-dor.com

La Côte-d'Or j'Adore... pour tous les amoureux de la Bourgogne | Partagez vos plus belles images avec #cote-dor-jadore #bourgogne #bourgogne #tourisme #cote-dor

21 **Tourisme** 217 **Événements** 3 **Le vin** 27 **Monuments** 47 **Associations**

Dijon, capitale de la Bourgogne... 121 **Modifier**

Dijon vue par Emily Nield M... 15 **Modifier**

Gaston, l'escargot bourguignon... 11 **Modifier**

Je vois le MANGER! 9 **Modifier**

Beaune, capitale du vignoble... 17 **Modifier**

Beaune, vue par Vincent Ed... 18 **Modifier**

Les climats candidats... 19 **Modifier**

L'Abbaye de Fontenay... 18 **Modifier**

Arléts... 10 **Modifier**

Le Festival du film Policier à... 16 **Modifier**

Patrimoine de Côte-d'Or: le... 13 **Modifier**

Le produit gourmands... 10 **Modifier**

Le canal de Bourgogne... 10 **Modifier**

Le parc régional du Morvan... 18 **Modifier**

Le long de la Saône... 13 **Modifier**

Une Année en Côte-d'Or - le... 13 **Modifier**

Le Côte-d'Or sous la Neige... 17 **Modifier**

Trésor de Vix... 14 **Modifier**

Le Côte-d'Or: le... 13 **Modifier**

Beaune... 16 **Modifier**

Modifier

**Hôtels Bourgogne Qualité**  
© Dijon www.hoteles-bourgogne.com

17 **Hotels** 152 **Événements** 10 **Le vin** 52 **Associations** 69 **Associations**

Grand Hotel la Cloche - Coll... 14 **Modifier**

Hôtel Mercure Dijon Centre ... 11 **Modifier**

Hôtel Ibis Styles Le Central ... 10 **Modifier**

Hôtels Ibis Dijon Centre Cle... 10 **Modifier**

Hôtel Ibis Dijon Gare \*\*\* 8 **Modifier**

Hôtel Holiday Inn Express S... 13 **Modifier**

Hôtel Ibis Beaune La Ferme... 11 **Modifier**

Ibis Chalon Sur Saone Euro... 11 **Modifier**

Hôtel B&B Dijon Centre 13 **Modifier**

Hôtel Ibis Budget Saint Apo... 13 **Modifier**

Hôtels Bourgogne Dijon 11 **Modifier**

Restaurant Les Jardins de L... 13 **Modifier**

Beaune 15 **Modifier**

Restaurants Bourgogne Dijon 13 **Modifier**

Events 15 **Modifier**

Vos voyages 15 **Modifier**

# YOUTUBE EN CHIFFRES



- Création en 2005
- 3<sup>e</sup> site le plus visité au monde
- 300 heures de vidéos téléchargées chaque minute (nov. 2014)
- 4 milliards de vues par jour dont 25 % via mobile
- Le nombre d'heures de visionnage mensuelles sur YouTube augmente de 50 % chaque année
- Plus de 50 % des vidéos YouTube ont été notées ou commentées par les utilisateurs

*Source : Webrankinfo*





# GOOGLE+ EN CHIFFRES



- Création en 2011
- 500 millions d'inscrits
- 359 millions d'utilisateurs actifs
- Temps moyen passé sur le réseau : 6'47 par mois (plus de 6 heures pour Facebook)

*Source : blog du modérateur*

# LINKEDIN ET VIADEO EN CHIFFRES



## LinkedIn

- Création en 2003
- 400 millions d'inscrits dont 10 millions en France
- 1,5 millions de groupes
- A racheté Slideshare

*Source : Arobasetnet*

## Viadeo

- Création en 2004
- 65 millions d'inscrits dont 10 millions en France

*Source : blog du modérateur*



in Accueil Profil Réseau Carnières Centres d'intérêt Services professionnels Essayer Premium gratuitement

Cherchez des personnes, un poste, des entreprises... 105

Amis 9

Attrez, engagez et fidélisez vos talents ! Téléchargez les livres blancs !

Isabelle Cassotti  
Social Media Marketing Manager chez Côté ...  
Améliorez votre profil

5 personnes ont vu votre profil sur les 30 derniers jours

116 relations. Développez votre réseau

Partager une nouvelle photo

Télécharger une photo

Pублиer un post

23 h

Isabelle Boucher-Doligneau  
Responsable Communication, Médiacart et financement alternatifs chez DRAC de ...

Rien à ajouter au commentaire d'Alain Michel, que je remercie du lien :  
Alain MICHEL's insight: Ce module de formation, proposé par Evelyne Moreau et Sophie Comodo au Centre d'Appui aux Pratiques d'Enseignement de l'École des Mines de Nantes e ... voir plus

Le droit d'auteur et le droit à l'image : module de formation complet.  
Ce document ne présente pas réponses à toutes vos questions mais vous donne des éléments essentiels pour...

J'aimé • Commenter • Partager • 2

Unilever a partagé :  
Sponsoring

Each year, 443 million sick days are stolen from children in the developing world due to sanitation problems. Watch & share our video to raise awareness of the global sanitation problem.

Domestos No More Sick Days - World Toilet Day  
YouTube • Domestos is working with UNICEF to provide access to safe, clean sanitation for many more.

J'aimé • Commenter • Partager • 26

Les connaissez-vous ?  
Sara Maguilla Berpeñas  
Assistante commerciale

Delphine THOUVOT  
Stratège de communication globale...

ERIC BERNET  
Chargé de mission

Vous mes 150+ contacts potentiels

Publier un lien, un texte

Hybrion Consulting et SkillsInvest - Jean Marie MIGNOT - 400 nouveaux contacts

J'aimé

J'aimé

J'aimé

J'aimé

J'aimé

Pierre Lemaire est maintenant en contact avec

Del Sen Youme  
Développement d'une filière Sanitaires Hygiene

Les informations que vous avez peut-être notées depuis le 13 novembre

Le Monde | « Mita Jour le Dipas le vendredi 13 novembre, le monde a été témoin d'un événement historique en France et dans le monde, ne s'est pas arrêté pour autant. Tout d'abord...  
Source : Le Monde.fr

707 NOUVELLES VISITES  
sur votre profil

Aucun visiteur aujourd'hui  
2 visiteurs cette semaine  
1354 visites depuis votre inscription

Qui a consulté mon profil ?

com

Prenez rendez-vous avec l'avenir.

HAIS VERTS QUOI ME TURNER ?

LES CONNAISSEZ-VOUS ?

LES INFORMATIONS QUE VOUS AVEZ PEUT-ÊTRE NOTÉES DEPUIS LE 13 NOVEMBRE

707 NOUVELLES VISITES sur votre profil

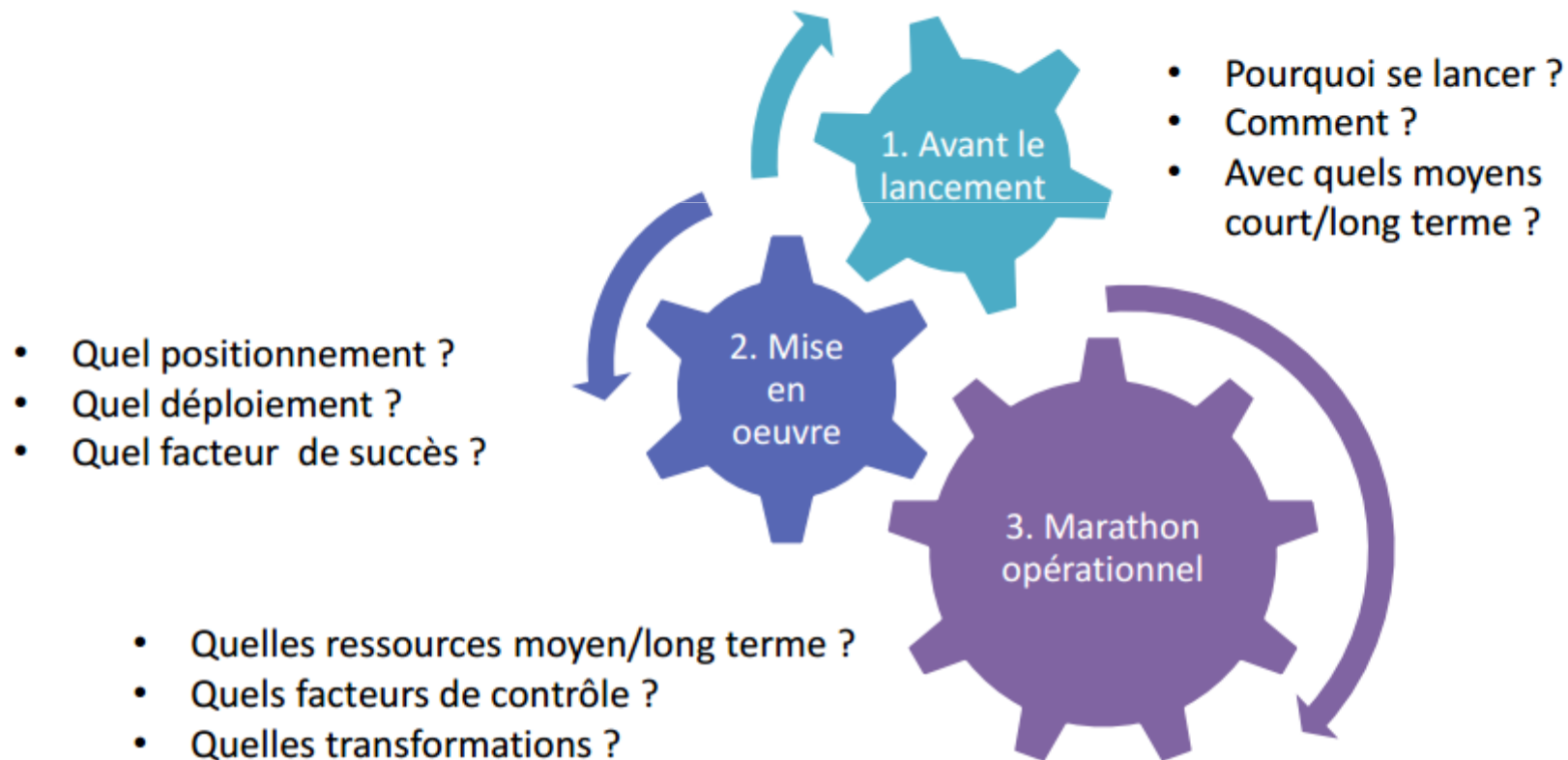
Aucun visiteur aujourd'hui  
2 visiteurs cette semaine  
1354 visites depuis votre inscription

Qui a consulté mon profil ?



# POURQUOI ÊTRE PRÉSENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

## Les étapes



# POURQUOI SE LANCER ?

Quels sont les objectifs auxquels les acteurs / marques peuvent prétendre ?

- ✓ Bénéfice image
  - » Notoriété globale
  - » Développement d'une image spécifique
  
- ✓ Optimisation des lieux de parole et des points de contact
  - » Pour compléter l'offre (plus de contacts)
  - » Pour toucher une nouvelle cible
  - » Pour reconquérir de la part de parole (vs concurrents)
  
- ✓ Optimisation du service client
  
- ✓ Optimisation des coûts / médias traditionnels

# QUELS FACTEURS DE SUCCÈS ?

- ✓ Ne pas se lancer si on a pas les moyens ... dans le temps !
- ✓ Ne pas s'éparpiller : penser à la rentabilité de vos efforts
- ✓ Construire une offre qui ait du sens pour le consommateur et la marque (se poser les bonnes questions )
  - Pourquoi vient il nous trouver ?
  - Pourquoi va t il interagir avec nous ?
  - Pourquoi restera t il "captif" ?
  - Qu'allons nous y gagner ?

# ELABORER UNE STRATÉGIE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Fixer des **objectifs**
- Définir les **personnes ressources**
- Elaborer un **budget**
- Déterminer les **cibles**
- Définir une **ligne éditoriale**
- Créer un **calendrier éditorial**
- Créer du **contenu éditorial**
- Etablir des **statistiques**
- **Adapter**






# STRATÉGIE : FIXER DES OBJECTIFS & DES MOYENS

- Les objectifs doivent être :

- Clairs
- Précis
- Mesurables
- Réalistes

- Personnes ressources
  - Qui définit la stratégie social media ?
  - Qui crée le contenu ?
  - Qui anime les comptes sociaux ?
- Temps
- Budget
  - Création de contenu (achat d'images, production de vidéos...)
  - Achat de logiciels

# QUELS OBJECTIFS POUR QUELS RESEAUX ?

Objectifs identifiables					
Assurer la notoriété (REACH)	✓ ✓	✓	✓	✓	✓
Assurer le suivi client	✓	✓ ✓	≈	X	X
Créer de l'émulation communautaire	✓ ✓	✓	✓	✓	✓
Générer de l'intention d'achat	✓	✓	✓ ✓	✓	X
Assurer du trafic dans l'écosystème digital de la marque	✓ ✓	≈	X	X	X

# STRATÉGIE : DÉTERMINER LES CIBLES

A qui s'adresse-t-on ?

✓ Professionnels ?

✓ Particuliers ?

✓ Les deux ?

✓ Français ?

✓ Etrangers ?



# STRATÉGIE : DÉFINIR SA LIGNE ÉDITORIALE

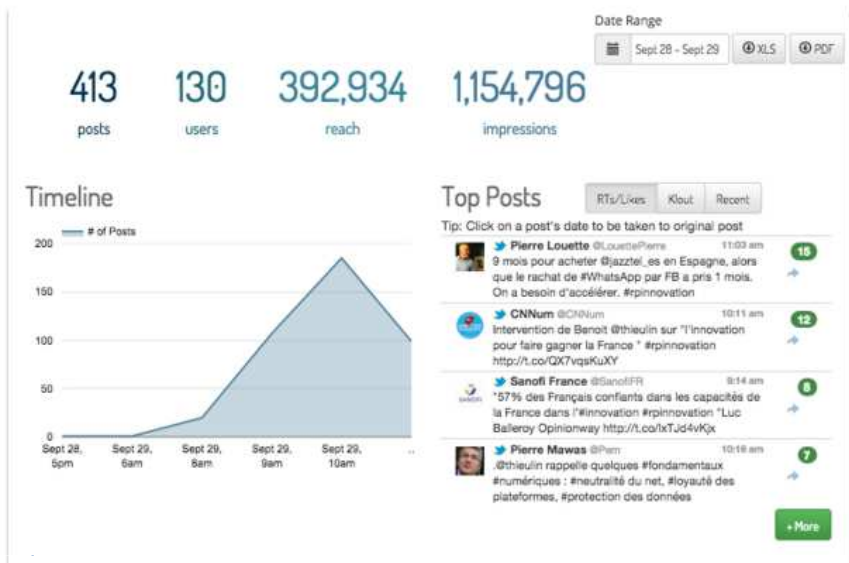
- En quelle langue ?
- Quel ton (« nous » / « neutre ») ? Quel vocabulaire ?
- Respecter les usages de chaque réseau social choisi !
- Ne pas dupliquer le même contenu sur ses réseaux sociaux !
- Savoir quand publier sur chaque réseau social



# Les **TT** de Twitter

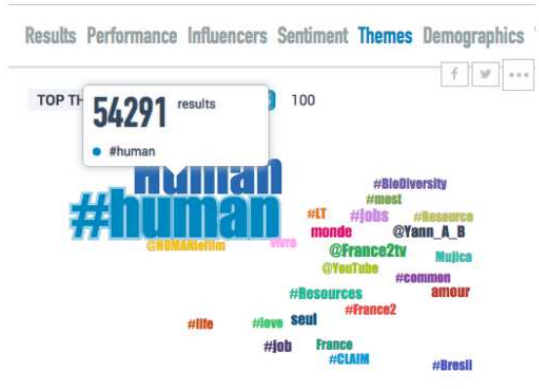
- Tendances · Modifier
- Lumières
  - Telegram
  - #avantsurtwitter
  - Bilal Hadfi
  - #LeBeaujolaisNouveauEstAuVin
  - Rand Paul
  - #DirectAN
  - DeRozan
  - #jeudiconfession
  - #LoveAnthemOfDecadeGerua

Keyhole permet de connaître en temps réel le volume de conversations autour d'un hashtag, y compris le nombre de tweets et la portée, ainsi que les **top tweets** ou encore les tweets les plus engageants.



Talkwalker Social Search constitue une excellente solution pour trouver et analyser un hashtag. Le module Thème a pour objectif de déterminer quels sont les top 10/25/100 hashtags et/ou sujets relatifs à un hashtag. Le résultat est consultable sous la forme d'un nuage de mots-clés dynamique ou d'un tableau par exemple. Un graphique permet aussi de suivre l'évolution de l'utilisation des hashtags et/ou sujets.

Exemple de résultats pour le hashtag #Human, le documentaire de Yann Arthus-Bertrand diffusé hier soir.



# Les **#** sur Twitter

# Les **@** sur Twitter

# STRATÉGIE : MAITRISER SON PLANING ÉDITORIAL

- Pourquoi ?

- Avoir une vision globale de sa communication sur les réseaux sociaux
- Anticiper
- Publier régulièrement
- Accroître sa communauté et la fidéliser



# STRATÉGIE : LE CONTENU À PUBLIER

- **Contenus froids**

Informations stables, peu datées, avec peu ou pas de mises à jour

(utiles au référencement et à l'e-réputation)

- **Contenus chauds**

Informations ponctuelles, liées à l'actualité et à la vie de l'entreprise ou du service

(éviter l'auto-promotion systématique)

- Contenus froids

 **La Côte-d'Or j'Adore**  
Publié par Isabelle Cassotti [?] · 7 novembre, 11:20 · Modifié [?] · 

[Gastronomie] Produit aux véritables origines Bourguignonne, le jambon persillé est mis au goût du jour à la Foire internationale gastronomique avec le Concours du meilleur jambon persillé de Bourgogne. La Médaille d'or va à la charcuterie Guillemain à Chalon-sur-Saône, la médaille d'argent va à La Fine Fourchette, rue d'Auxonne à Dijon et la médaille de bronze à la Nouvelle Charcuterie de Bourgogne, à Meursault. Vous en prendrez bien une petite tranche ? #lacotedorjadore



- Contenus chauds

 **La Côte-d'Or j'Adore**  
Publié par Stagiaire Côte-d'Or Tourisme [?] · 13 novembre, 11:30 · Modifié · 

[Passez un bon week-end !] A l'occasion de la 155ème #VentedesVins des Hospices de Beaune ce week-end, #lacotedorjadore vous propose une spéciale « sorties autour des vins\* » :

- Rencontrez les jeunes talents du vin <http://bit.ly/1RKJME5>
- Ajoutez une note jazzy à votre vin <http://bit.ly/1ieXwq>
- Goûtez aux vins des Hospices de Beaune <http://bit.ly/1Mx9PyK>
- Laissez vos sens se réjouir <http://bit.ly/1SfaFAb>... Afficher la suite



# STRATÉGIE : LE CONTENU À PUBLIER

- Contenus froids
  - Communication sur la vie de l'entreprise ou du service
  - Conseils, informations (infographies, bibliographies, aide à la recherche...)
  - Citations, quiz...
- Contenus chauds
  - Communication sur la vie de l'entreprise ou du service (nouveaux employés, salons, conférences, événements...)
  - Communication avec le public (questions directes, sondages, invitations, jeux-concours...)
  - Newsjacking



- Contenus froids

 **La Côte-d'Or j'Adore**  
Publié par Stagiaire Côte-d'Or Tourisme [?] - 20 août - 🌐

[Comprendre les climats, le jeu !] Quel insecte est à l'origine de l'une des plus graves crises du vignoble à la fin du XIXème siècle ?  
[#lacotedorjadore](#)



- Contenus chauds

 **La Côte-d'Or j'Adore**  
Publié par Isabelle Cassotti [?] - 6 novembre, 09:54 - 🌐

[Dijon...N°1 du bon vivre !] Pour le magazine L'Express, la capitale des Ducs de Bourgogne est "The place to Live" ! Pour nous aussi 😊  
[#lacotedorjadore](#) <http://bit.ly/1ky80GP>



**Vivre dans le nord-est: Dijon a tout d'une grande**  
Dans le Nord-Est aussi, les villes tranquilles et accessibles se détachent : Dijon, Besançon et Nancy se placent devant les métropoles lilloise et strasbourgeoise.  
LEXPRESS.FR

# STRATÉGIE : LES OUTILS DU COMMUNITY MANAGER

## Planifier



## Créer



## Analyser



# STRATÉGIE : LES OUTILS DU CM

- Planification -> gain de temps
- Une seule plateforme pour surveiller les interactions et y répondre
- Travail en équipe possible
- Statistiques en un seul endroit
- Création de rapports personnalisés

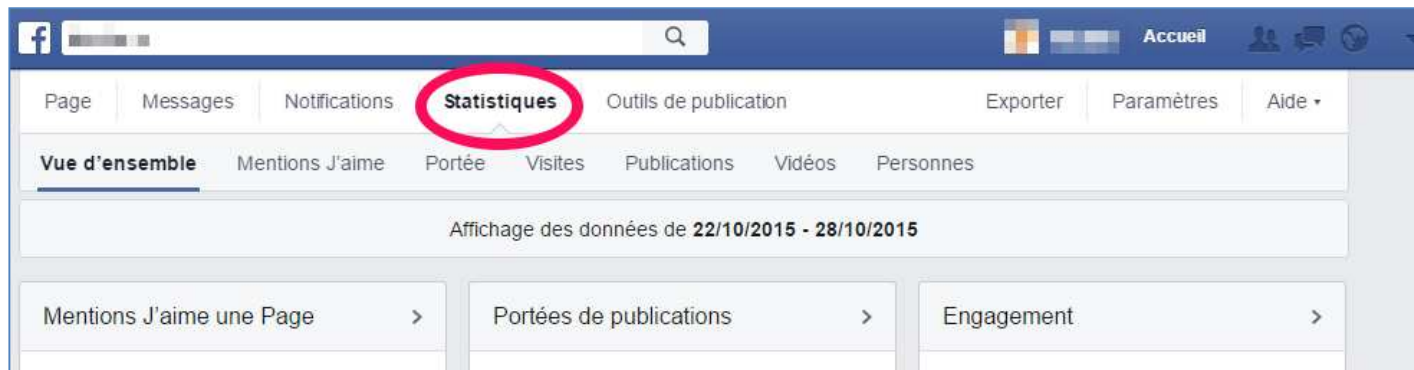


# STRATÉGIE : ÉTABLIR DES STATISTIQUES

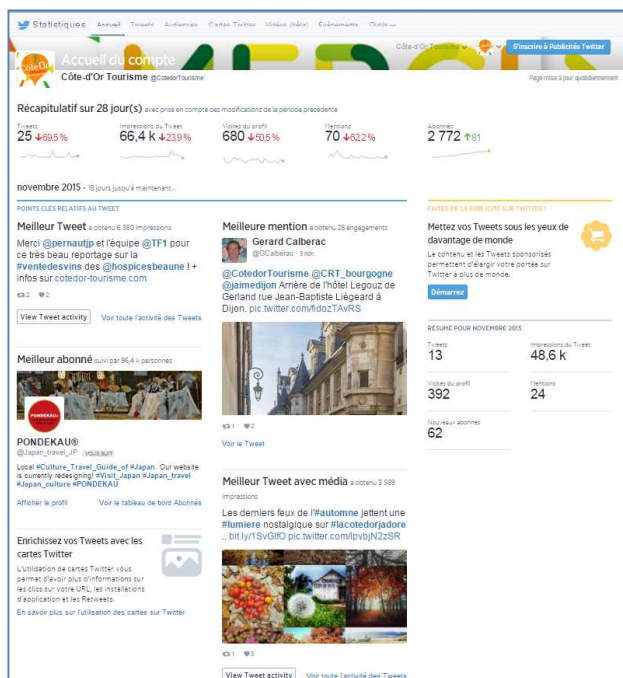
Evaluer les actions mises en place :

- Directement à partir des statistiques fournies par les plateformes sociales
- Avec les logiciels de gestion de réseaux sociaux
- Avec des outils en ligne
- En utilisant les données de Google Analytics

# STRATÉGIE : ÉTABLIR DES STATISTIQUES



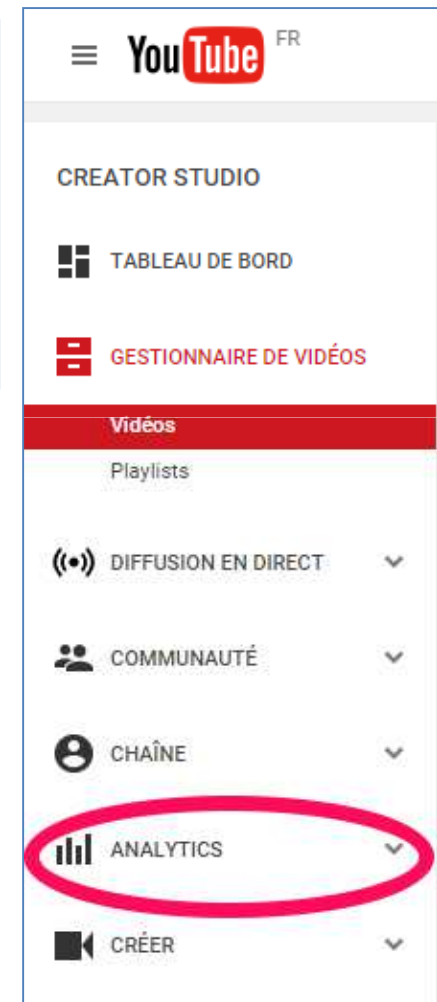
The screenshot shows the Facebook page navigation menu. The 'Statistiques' (Statistics) option is circled in red. Below the menu, the date range for the data is set to 'Affichage des données de 22/10/2015 - 28/10/2015'. Three main categories are visible: 'Mentions J'aime une Page', 'Portées de publications', and 'Engagement'.



The screenshot displays the Twitter analytics dashboard for the account 'Côte-d'Or Tourisme'. It features a 'Récapitulatif sur 28 jour(s)' section with various metrics: 25 tweets (+68.5%), 66.4k impressions (+23.9%), 680 replies (+50.5%), 70 retweets (+62.2%), and 2,772 likes. Below this, there are sections for 'Meilleur Tweet', 'Meilleure mention', and 'Meilleur Tweet avec média'. A 'RÉSUMÉ POUR NOVEMBRE 2015' table is also present.

Metric	Value	Change
Tweets	25	+68.5%
Impressions du Tweet	66,4 k	+23.9%
Replies	680	+50.5%
Retweets	70	+62.2%
Aimés	2 772	+81

RÉSUMÉ POUR NOVEMBRE 2015	
Tweets	13
Impressions du Tweet	48,6 k
Votes du profil	392
Retweets	24
Nouveaux abonnés	62



The screenshot shows the YouTube Creator Studio interface. The 'Vidéos' (Videos) section is highlighted in red. Within this section, the 'ANALYTICS' option is circled in red. Other options include 'DIFFUSION EN DIRECT', 'COMMUNAUTÉ', 'CHAÎNE', and 'CRÉER'.

# LES FREINS À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX EN ENTREPRISE

- **Pour l'entreprise**
  - Méconnaissance de l'entreprise liées à l'utilisation des médias sociaux maîtrisées par leur personnel à titre privé
  - Difficulté à faire confiance aux collaborateurs (perte de contrôle de l'image et de la communication externe)
  - Absence de stratégie globale ou de charte éditoriale
- **Pour les salariés**
  - Manque de temps (non intégré dans la fiche de poste)
  - Peur de mal communiquer
  - Manque de conviction
  - Manque d'intérêt

# IMPLIQUER LES COLLABORATEURS

- Formation
- Charte d'utilisation des réseaux sociaux
  - Rappel des fondamentaux des réseaux sociaux (pas de pseudo...)
  - Rappel de la réglementation (« mes tweets n'engagent que moi »)
- Montrer l'intérêt (personnel et professionnel)

-> Les employés (et les clients ) sont les meilleurs ambassadeurs de l'entreprise

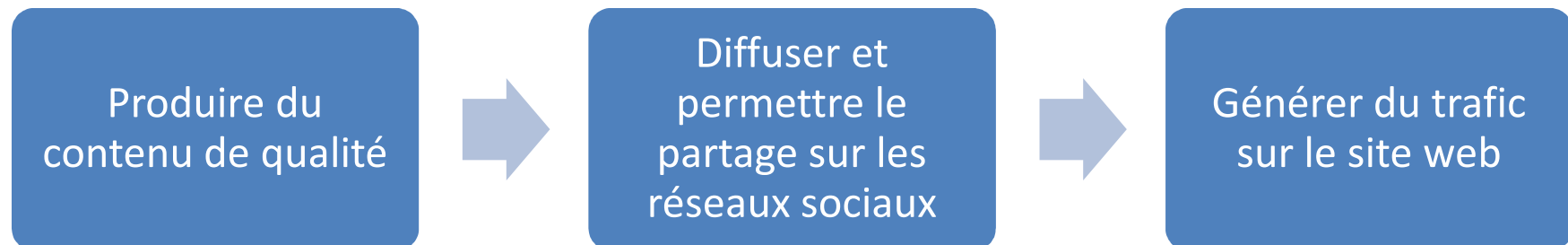
# LES AVANTAGES

## Les réseaux sociaux pour le référencement et l'e-réputation

# RÉFÉRENCIEMENT

*« Sur Internet, le travail de référencement consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche ou d'annuaires. »*

*Source : Wikipédia*





# SITES WEB RESSOURCES

Blog du Modérateur

<http://www.blogdumoderateur.com/>

Institut Pellerin

<http://www.pellerin-formation.com/>

Social Media Examiner

<http://www.socialmediaexaminer.com/>

# CONTACT



[communitymanager@cotedor-tourisme.com](mailto:communitymanager@cotedor-tourisme.com)



03.80.63.69.36



<https://fr.linkedin.com>



<http://www.viadeo.com>



<https://www.facebook.com/isabelle.cassotti.pro>

