

GUIDE

# Introduction aux réseaux sociaux

Guide de découverte des médias sociaux



# Introduction aux réseaux sociaux

## Guide de découverte des médias sociaux

### Premiers pas

Le nombre de réseaux sociaux ne cessant de croître, les entreprises peuvent avoir du mal à déterminer ceux auxquels consacrer leur attention et leurs ressources. Chaque réseau social étant unique, il est nécessaire que chacun bénéficie d'une stratégie de contenu et de fidélisation qui lui est propre, et qui est propre à son public.

Pour renforcer leur présence sur les médias sociaux, les entreprises doivent savoir comment exploiter chacun de ces réseaux dans le but de mieux communiquer avec leurs clients et prospects.

**Pour débiter sur les réseaux sociaux, les entreprises doivent comprendre les éléments suivants :**

- Quels sont les réseaux sociaux les plus populaires du moment
- Comment utiliser les principaux réseaux sociaux à des fins commerciales
- Comment les entreprises interagissent avec les clients par le biais de ces réseaux

### Facebook

Avec plus d'un milliard d'utilisateurs, Facebook est devenu le premier réseau social au monde. Les utilisateurs de Facebook viennent de tous horizons. Ce réseau populaire leur permet d'échanger du contenu avec leur famille, leurs amis et leurs collègues.

Avec l'avènement des Pages d'Entreprise, Facebook est devenu essentiel pour les sociétés. Elles sont de plus en plus nombreuses à s'en servir pour optimiser la valeur de leur marketing et attirer les clients.

**Lorsque vous utilisez des pages Facebook, tenez compte de ce qui suit :**

- Les pages Facebook peuvent contribuer à renforcer votre notoriété, à générer de l'intérêt pour vos campagnes et à entretenir le dialogue avec vos clients
- Les pages Facebook peuvent faire office de point de contact central pour les clients, les sous-traitants et mêmes les employés qui souhaitent communiquer avec les entreprises
- Les pages Facebook peuvent servir de médiateur pour le service à la clientèle et les commentaires sur les produits

### Cas concret

Mountain Equipment Coop (MEC) vient de lancer une nouvelle gamme d'équipements de camping. Elle publie donc une photo sur sa page Facebook. Pour attirer l'attention sur sa campagne, MEC lance un concours auprès de ses fans qui doivent publier des photos d'eux utilisant les articles de camping de la marque. Lorsqu'ils partagent ces photos avec leurs amis, les campagnes de MEC touchent de nouveaux publics.



## Twitter

Twitter est un réseau social ouvert totalisant 200 millions d'utilisateurs. Ces derniers discutent sous forme de brefs messages de 140 caractères maximum appelés tweets. Qu'il s'agisse de diffuser les dernières informations, de publier des mises à jour sur leur entreprise ou de suivre leurs célébrités préférées, les utilisateurs de Twitter (twittos) se servent de ce réseau pour rester en contact avec les individus et les marques.

Aujourd'hui, Twitter offre aux marques et aux professionnels la possibilité de nouer des relations, de partager du contenu et d'établir des contacts professionnels.

### Lorsque vous utilisez Twitter, tenez compte de ce qui suit :

- Twitter regorge de fonctionnalités uniques
- Les Listes Twitter permettent de suivre ce que divers groupes de personnes ont à dire sur votre entreprise, votre secteur et même vos concurrents
- Le meilleur moyen de tweeter est de partager une histoire, PAS du baratin publicitaire
- Twitter peut être utilisé pour le service à la clientèle ; il offre alors aux clients une ligne de communication directe
- Les entreprises peuvent bénéficier des tweets sponsorisés, un service de publicité payant qui cible spécifiquement les utilisateurs de Twitter en fonction de leur région, de leur profil et de leur plateforme mobile

#### Cas concret

grand nombre de candidats potentiels (et d'augmenter ainsi ses chances de recruter le meilleur), le service RH utilise Twitter pour partager ses offres d'emploi avec ses abonnés et intègre des hashtags pertinents et populaires dans ses tweets. L'équipe étend ainsi sa portée au-delà des canaux de diffusion d'offres d'emploi habituels.



## Google+

Google+ est un des réseaux sociaux qui connaît la croissance la plus rapide, avec plus de 300 millions d'utilisateurs actifs. La majorité de ses utilisateurs sont de jeunes actifs, mais la tendance évolue, car de plus en plus d'entreprises utilisent les pages Google+ pour promouvoir leur marque.

Vous pouvez ajouter des contacts à votre compte Google+ en lançant une recherche dans Google+ ou en ajoutant vos contacts e-mail. Dans Google+, partagez des photos, des vidéos et les mises à jour de votre statut avec vos contacts. Google+ faisant partie de la famille Google, les utilisateurs sont en mesure de tirer parti de la puissance de Google sur Internet (notamment de YouTube, Blogger et Gmail). Au lieu de simplement diffuser des messages, les entreprises et les professionnels peuvent donc se servir des pages Google+ pour s'adresser directement à leur communauté.

### Lorsque vous utilisez Google+, tenez compte de ce qui suit :

- Utilisez les cercles Google+ pour cibler vos messages et partager des informations spécifiques avec les personnes les plus intéressées par celles-ci
- Google étant le moteur de recherche dominant, les entreprises peuvent profiter de leurs pages Google+ pour améliorer leur référencement internet
- Utilisez Google Hangouts en tant que forum de chat vidéo afin de vous connecter directement à vos clients, collègues ou nouveaux contacts

#### Cas concret

Google Hangouts offre aux entreprises un canal unique pour organiser des communications ouvertes en temps réel avec leurs clients. Dell s'est servi de Hangouts pour diffuser en direct un flux vidéo du lancement de son dernier produit, suivi d'une session ouverte de questions-réponses avec ses clients et les acheteurs potentiels.

## LinkedIn

Avec plus de 250 millions de membres, LinkedIn est le plus important réseau professionnel au monde. Les individus peuvent tirer parti de LinkedIn pour élargir leur réseau professionnel et découvrir des opportunités de carrière, tandis que les marques et les entreprises peuvent utiliser leurs pages LinkedIn pour renforcer leur présence sur Internet. Ces pages Entreprise permettent aux internautes de rester au fait des évolutions des entreprises, de comparer les produits et services ou encore d'explorer de potentielles opportunités de carrière. LinkedIn, canal renommé pour les opportunités d'emploi qu'il offre, est également devenu une plateforme de marketing de contenu largement utilisée.

### Lorsque vous utilisez LinkedIn, tenez compte de ce qui suit :

- Le profil LinkedIn d'une personne fait office de curriculum vitae en ligne présentant ses compétences professionnelles, son expérience et sa formation.
- Les pages Entreprise LinkedIn offrent aux entreprises une formidable occasion d'entrer en contact avec le plus grand réseau en ligne de demandeurs d'emploi, d'employés, de clients potentiels et de partenaires.
- Les individus comme les entreprises peuvent échanger des conseils pertinents, des bonnes pratiques et des perspectives sur leur secteur d'activité que leurs contacts peuvent partager avec leurs réseaux respectifs.
- Les équipes commerciales peuvent utiliser les puissantes fonctionnalités de recherche de LinkedIn pour identifier de nouveaux prospects et se connecter aux chefs de file et influenceurs du secteur.

### Cas concret

Comme sur Twitter, les équipes RH peuvent exploiter le vaste réseau de professionnels présents sur LinkedIn pour promouvoir les opportunités de carrière offertes sur la page de leur société. Les demandeurs d'emploi peuvent à leur tour partager ces annonces et les candidats intéressés peuvent contacter directement la société via sa page LinkedIn. En outre, les équipes de RH peuvent gagner du temps en utilisant LinkedIn lors du processus de sélection afin de vérifier le profil des candidats potentiels.



## Instagram

Chaque jour, plus de 55 millions de photos sont partagées sur Instagram. Via cette application conçue comme un réseau social mobile, les utilisateurs peuvent prendre une photo ou faire une vidéo avec leur smartphone, lui appliquer un filtre adapté à la scène ou à leur humeur, puis la partager avec les autres utilisateurs d'Instagram. Pour cette raison, Instagram offre aux entreprises une occasion inestimable d'entrer en contact avec des millions d'utilisateurs de manière simple, visuelle et efficace. En utilisant Instagram, les entreprises de toutes tailles peuvent se rapprocher de leur communauté afin de promouvoir leur marque, mais également partager leur positionnement et leur culture d'entreprise.

### Lorsque vous utilisez Instagram, tenez compte de ce qui suit :

- Les internautes peuvent suivre les entreprises sur Instagram afin d'obtenir un aperçu unique des coulisses de leur marque et de leur culture.
- Instagram est un support permettant de mettre en avant de nouveaux produits, services et tendances, mais aussi de promouvoir les campagnes numériques les plus récentes.
- Instagram encourage la génération de contenu utilisateur ; c'est donc une plateforme efficace pour héberger des concours de photos et de vidéos de fans.
- Les utilisateurs peuvent publier leur contenu Instagram sur Facebook, Twitter, Tumblr et Foursquare, ce qui accroît la portée de chaque publication.

### Cas concret

Frank and Oak, une boutique de vêtements en ligne, a récemment utilisé Instagram pour héberger un concours destiné à ses fans. Elle a encouragé ces derniers à prendre des photos de leur espace de travail, à tagger le profil Instagram de Frank et Oak dans la description de leurs photos, puis à les publier sur leur propre compte Instagram. Résultat : la notoriété de Frank and Oak s'est renforcée sur Instagram, ainsi que sur les autres réseaux sociaux sur lesquels les photos Instagram ont été partagées.



## YouTube

YouTube est le premier réseau social de partage de vidéos au monde avec plus d'1 milliard de visiteurs uniques chaque mois. Les utilisateurs peuvent regarder des vidéos, leur apposer des mentions J'aime, les commenter, les ajouter à leurs favoris et les partager avec leurs amis. Grâce à cette interaction, les personnes sont attirées par YouTube en raison de son contenu unique et de sa communication à double sens. Le site attire également grâce à ses possibilités d'interaction et d'implication spécifiques que la télévision classique n'est pas en mesure d'offrir. Tout cela fait de YouTube une plateforme extrêmement efficace pour les marques souhaitant entrer en contact avec leurs clients.

### Lorsque vous utilisez YouTube, tenez compte de ce qui suit :

- YouTube est gratuit et facile à utiliser, ce qui en fait un outil de promotion précieux, en particulier pour les petites entreprises.
- Les entreprises peuvent créer une chaîne YouTube à leur nom. Celle-ci devient ensuite un outil marketing efficace
- Les équipes de ventes et de marketing peuvent utiliser YouTube pour informer les utilisateurs sur leurs produits, services et nouvelles versions à venir.

### Cas concret

Roland, fabricant d'instruments de musique, a récemment lancé une nouvelle gamme d'instruments. La marque a principalement axé sa campagne sur YouTube, où elle a publié une série de vidéos expliquant et faisant la démonstration de chaque produit. Ces vidéos ont non seulement été partagées en tant que support promotionnel, mais elles ont également offert un contenu pédagogique de grande valeur au public de la marque.



## Pinterest

Pinterest compte plus de 70 millions d'utilisateurs. Avec plus de 2,5 millions de pages vues chaque mois, c'est devenu l'un des principaux réseaux sociaux à ce jour. Ses utilisateurs peuvent organiser leurs images et vidéos en collections personnalisées appelées "tableaux". Ils peuvent ensuite épingler des visuels, et créer ainsi des tableaux au gré de leur inspiration et à partir de leurs produits préférés. Ils peuvent également parcourir les tableaux créés par d'autres utilisateurs.

### Lorsque vous utilisez Pinterest, tenez compte de ce qui suit :

- Sachant que l'utilisateur type de Pinterest passe plus de 15 minutes sur le site à chaque visite, ce réseau peut offrir une valeur ajoutée conséquente aux entreprises à la recherche d'un outil simple capable d'attirer efficacement les clients.
- Pinterest est idéal pour les jeux concours, car le réseau encourage la publication de contenu généré par les utilisateurs. Par exemple, avec des concours de photos épinglées les entreprises peuvent inciter leurs abonnés à mettre en avant des visuels présentant une utilisation créative de leurs produits.

### Cas concret

Airbnb, site Internet de locations de vacances, a récemment lancé un concours permettant à l'un de ses abonnés Pinterest de remporter un voyage gratuit. Pour participer au concours, les utilisateurs étaient encouragés à épingler des images de toutes les destinations vers lesquelles ils souhaitaient voyager. En tagguant Airbnb sur chaque photo épinglée, les abonnés pouvaient participer au concours. En partageant ces images sur d'autres réseaux sociaux, ils augmentaient leurs chances de gagner. Grâce à cette opération, Airbnb n'a pas seulement constaté une augmentation du nombre de ses abonnés sur Pinterest, mais son concours a également été partagé sur d'autres réseaux, tels que Twitter et Facebook.

## Foursquare

Foursquare est une application de géolocalisation mobile permettant aux utilisateurs de pointer (check-in) dans différents lieux, tels que des restaurants, des boutiques et d'autres endroits populaires. Une fois arrivés à destination, les utilisateurs peuvent se servir de l'application Foursquare installée sur leur téléphone mobile pour procéder au check-in. Populaire parmi les jeunes actifs, Foursquare permet de créer des liens entre les individus, leurs amis et les lieux qu'ils fréquentent.

En ce qui concerne les entreprises, Foursquare leur offre une occasion unique de cibler leurs initiatives marketing et de renforcer le liens avec leurs clients. Avec plus d'1,6 million d'entreprises utilisatrices de la plateforme marchande de Foursquare, les sociétés ont intérêt à se faire référencer sur Foursquare pour gagner en notoriété et établir des liens avec leur clientèle.

### Lorsque vous utilisez Foursquare, tenez compte de ce qui suit :

- Foursquare est un outil efficace pour écouter les conseils et les commentaires laissés par les clients sur les entreprises pour lesquelles ils ont publié un check-in.
- Les entreprises peuvent soutenir les initiatives de ventes et de marketing en partageant ou en présentant certains produits.
- Les entreprises peuvent également créer des « messages spéciaux » à destination des utilisateurs de Foursquare se trouvant à proximité de leurs locaux, et les inciter à se rendre dans leur établissement plutôt qu'un autre.

### Cas concret

Des hôtels de luxe tels que le Wynn Las Vegas utilisent Foursquare pour les aider à améliorer la qualité globale de leurs services. Récemment, ils ont organisé une promotion sur Foursquare pour encourager les clients à publier un check-in sur le profil de leurs hôtels dans Foursquare. Une fois leur check-in publié, les clients avaient droit à une coupe de champagne gratuite.

## Tumblr

Tumblr est une plateforme de diffusion qui héberge 160 millions de blogs. Facile d'utilisation, Tumblr incarne le pouvoir du partage sur les réseaux sociaux et offre aux entreprises un puissant support de diffusion.

Tumblr permet aux entreprises de diffuser leurs blogs mais également d'en suivre d'autres. Les marques sont en mesure de profiter de sa convivialité pour raconter leur histoire par le biais de textes, de photos, de liens et de vidéos.

### Lorsque vous utilisez Tumblr, tenez compte de ce qui suit :

- Tumblr est une plateforme gratuite facile d'utilisation qui offre aux entreprises un espace au sein duquel elles peuvent facilement héberger leur blog ou leur site Internet.
- Les entreprises peuvent faire de leur page Tumblr un espace privilégié pour le contenu de leur marque sur lequel les équipes de ventes et de marketing publient des photos des nouveaux produits, des infographies ou d'autres types de contenu promotionnel.

### Cas concret

Mashable, site Internet d'information, utilise la plateforme Tumblr pour son blog. La société y publie des informations informelles sur sa culture d'entreprise afin de renforcer sa communauté en ligne et d'augmenter le nombre de ses abonnés.

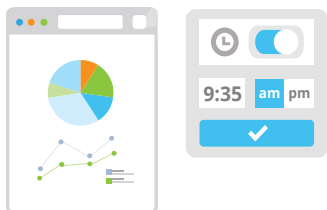
### Apprenez-en davantage avec Hootsuite University

Pour vous aider à vous lancer sur les principaux réseaux sociaux actuels, Hootsuite University propose une vidéo à la demande de 20 minutes seulement qui vous expliquera comment générer le maximum de valeur à partir des médias sociaux. Pour participer à ce cours, inscrivez-vous sur : [learn.hootsuite.com/courses/social-networks-for-organizations](https://learn.hootsuite.com/courses/social-networks-for-organizations)

# À propos de Hootsuite Enterprise

Accélérez votre transformation sociale avec Hootsuite

## Marketing Digital



## Social Selling



## Service Client



## Employés Ambassadeurs



## Social HR



Sécurisée et évolutive, la solution Hootsuite Enterprise permet aux organisations, privées ou publiques :

- de mettre en œuvre et piloter efficacement leur stratégie sur les médias sociaux
- de la déployer à tous les niveaux de l'organisation (équipes, marques, régions ou pays)
- tout en contrôlant la sécurité des comptes, la cohérence des messages et les retours générés.

Indépendante, Hootsuite Enterprise s'intègre avec un écosystème ouvert de réseaux et de technologies tierces — compatibles avec vos outils métiers et vos processus existants.

Développer les relations clients et influenceurs, générer des opportunités commerciales, renforcer votre Marque Employeur, recueillir et analyser les données en temps réel... Hootsuite Enterprise vous permet de tirer pleinement parti des médias sociaux.

Depuis sa création, Hootsuite n'a eu de cesse d'innover pour aider les entreprises à accélérer leur transformation digitale. Elle est aujourd'hui la plateforme de Social Media la plus utilisée dans le monde.

Demandez une démo personnalisée:  
[enterprise.hootsuite.com](http://enterprise.hootsuite.com)

**Plus de 800 entreprises du Fortune 1000 et la majorité des sociétés du CAC 40 font aujourd'hui confiance à Hootsuite**

