

Gérer et animer une page Facebook

PRÉSENTATION DE L'ATELIER



Gwénaëlle Douard

Chargée d'animation numérique
Office de Tourisme Pays Issoire

Et vous ?



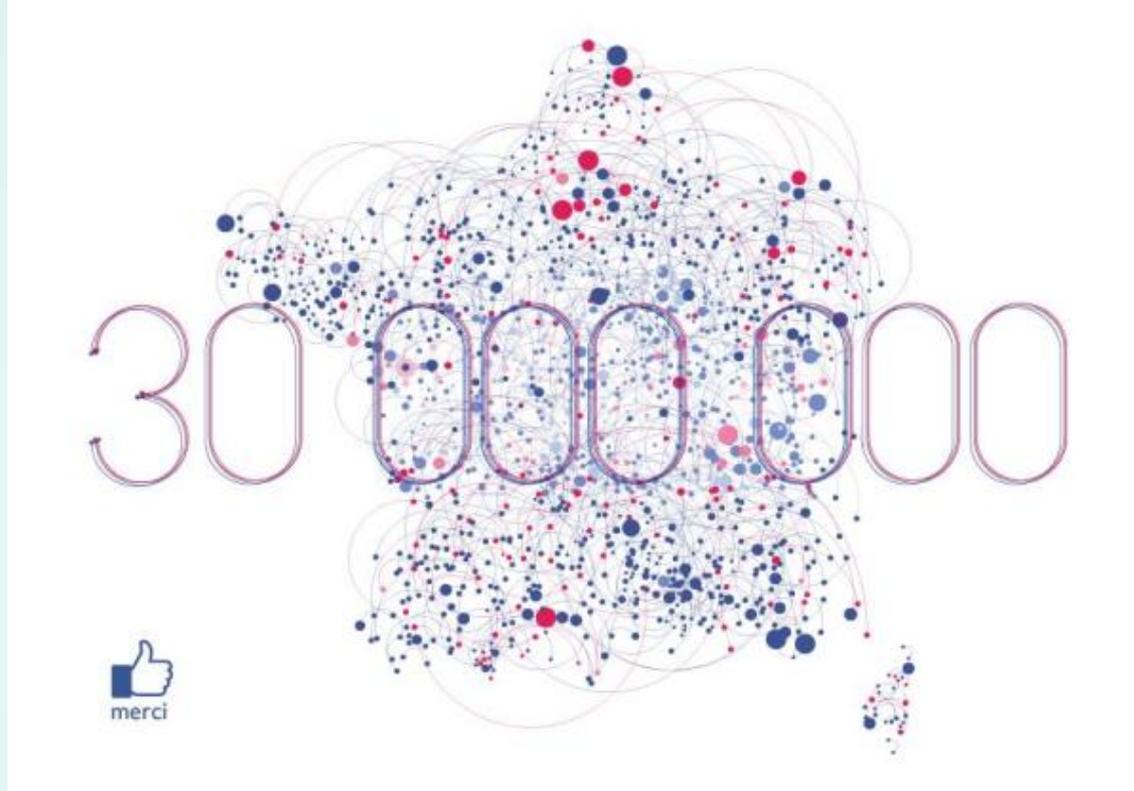
- 🦎 Comprendre l'utilité de Facebook pour son entreprise
- 🦎 Savoir publier et gérer son contenu
- 🦎 Interagir avec sa communauté



- 🦎 Les objectifs et l'utilité de Facebook
- 🦎 Publier sur Facebook
- 🦎 Nouvel algorithme et sponsorisation
- 🦎 Analyser les retombées

Facebook en France, quelques chiffres :

Animer
une page
Facebook



-  33 millions d'utilisateurs
-  24 millions d'utilisateurs mobile
-  Pages fan : 50 millions
-  Pages fan inactives : 70% des pages de marques (moins d'un post par mois)

Les objectifs et l'utilité de Facebook



Pourquoi créer une page Facebook ?

- 🧜 Fédérer une communauté
- 🧜 Trouver des prospects et partenaires
- 🧜 Effectuer de la veille
- 🧜 Améliorer son référencement
- 🧜 Maitriser sa communication et sa e-réputation

Se poser les bonnes questions :



Qui ?



Quoi ?



Comment ?



Quand ?

PROFIL Et PAGE, JE SUIS PERDU !

PROFIL	PAGE
Personne physique	Entité publique (commerce, asso, entreprises, projet,...)
Amis	Mentions j'aime et abonnés
Indépendant	Doit être administré par un profil
Fil d'actualité des « amis »	Anonyme

!/\ Créer une page professionnelle à partir de son profil personnel mérite réflexion.



Application mobile pour animer votre page :

-  Gain en rapidité et suivi en direct des actualités, commentaires,...
-  Pas d'interférence avec le profil associé

 Pour créer votre page facebook, veuillez consulter ce tutoriel : <https://socialmediapro.fr/guide-creer-page-facebook-2017/>

Publier du contenu

Visite guidée du mur via desktop

Animer une page Facebook

Photo de couverture

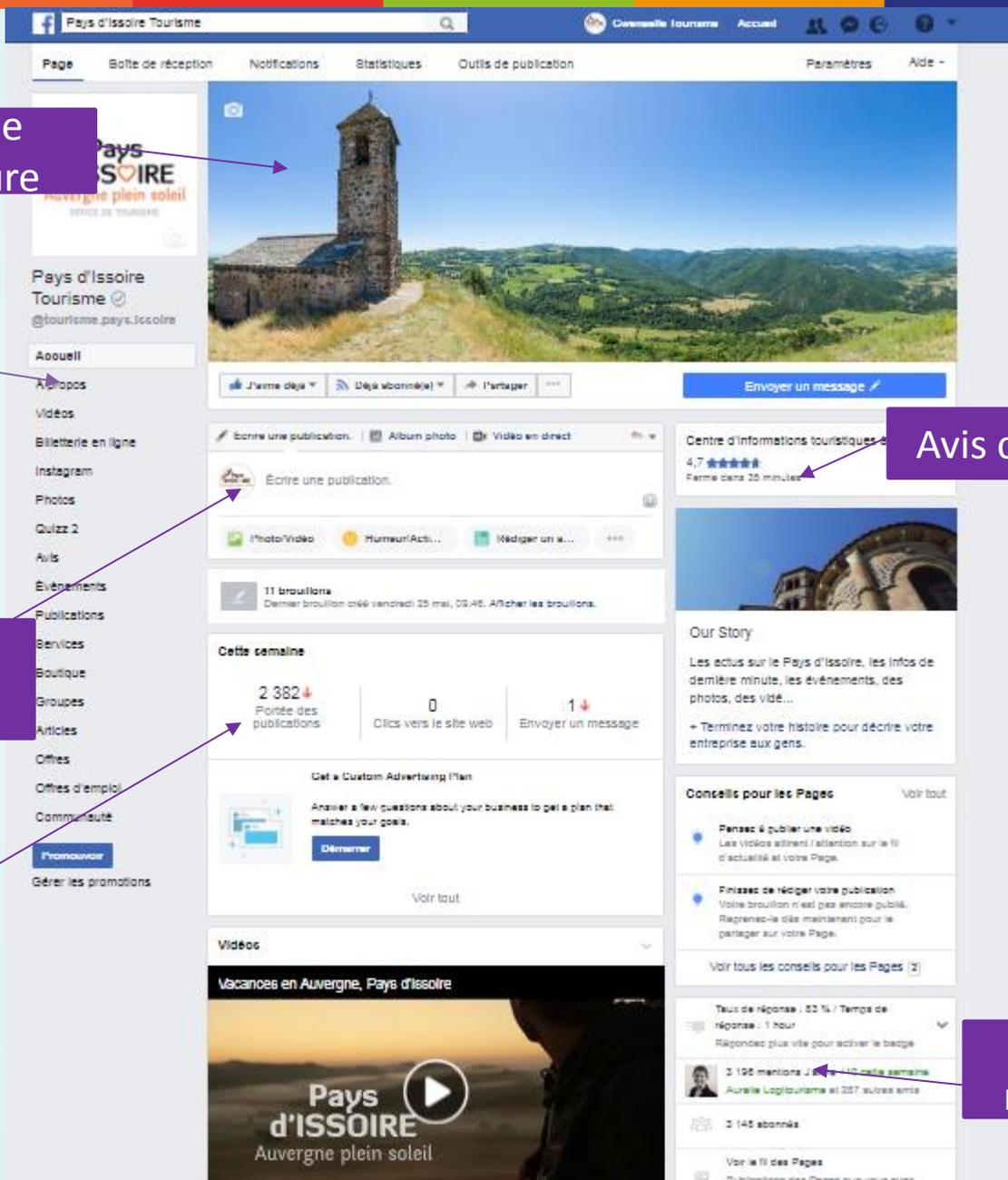
A propos

Espace de rédaction

Stats simplifiées

Avis clients

Nombre de mention j'aime



Visite guidée du mur via mobile

Animer
une page
Facebook

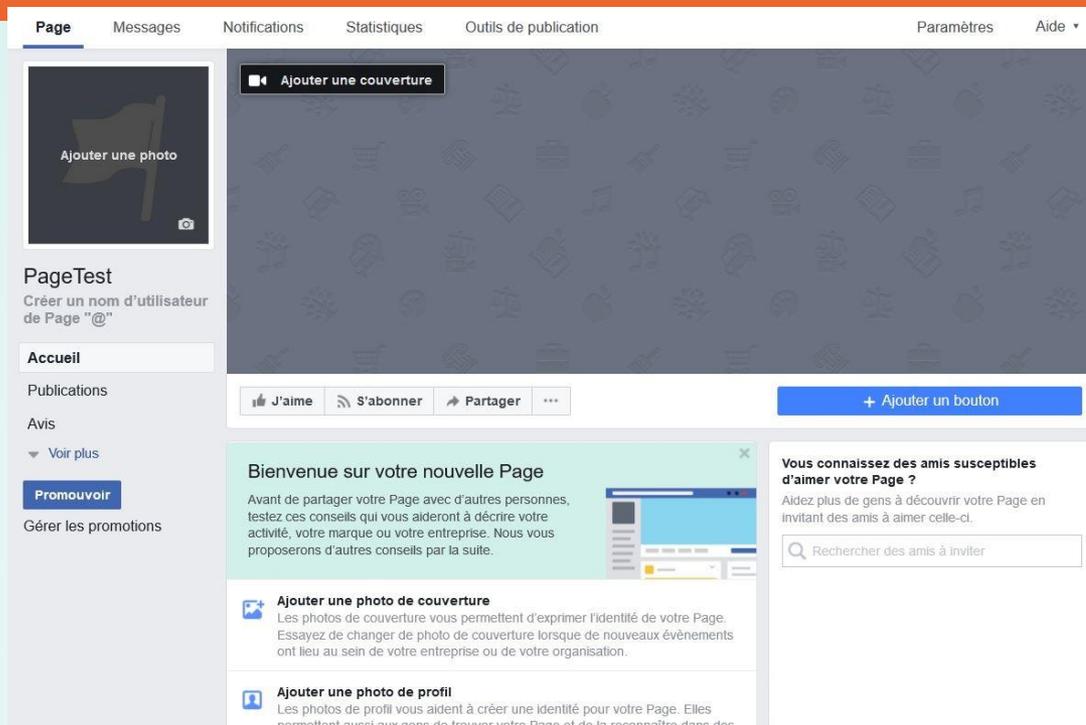


Photo de
couverture et de
profil

Profil vérifié

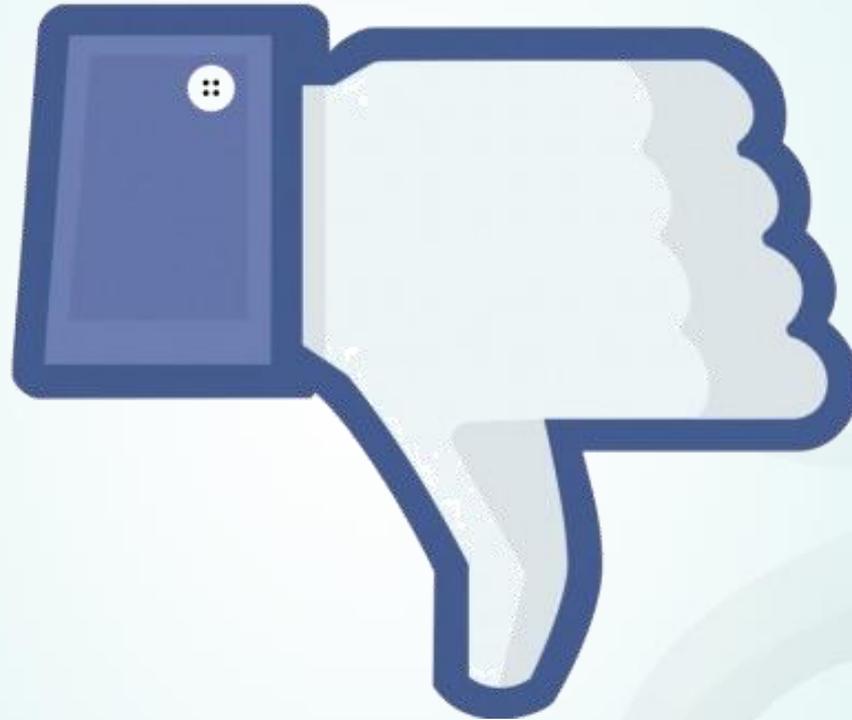
Espace de
rédaction

Barre d'accès aux
stats et options



Règle n°1 : PUBLIER !

- 🦄 Il n'y a rien de pire qu'une page professionnelle sans activité ou avec des informations datées !
- 🦄 Elle traduit un manque de dynamisme de l'entreprise et vous desservira.



facebook.



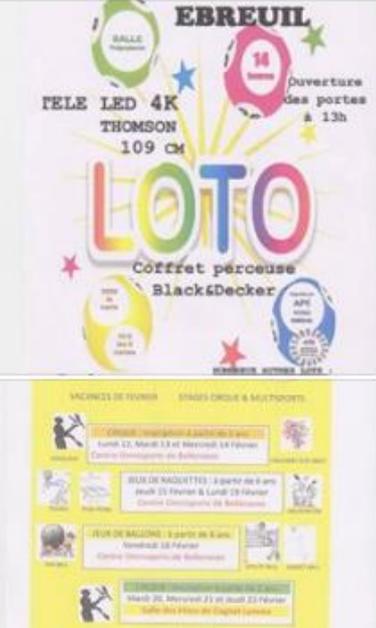
Le contenu tout en majuscules

 **Tourisme Gannat** a ajouté 3 photos. ***
2 février · €

ZOOM SUR LES ANIMATIONS A VENIR EN TERRITOIRE VAL DE SIOULE
- SUSSAT DIMANCHE 4 FÉVRIER: CONCOURS DE BELOTE
- EBREUIL DIMANCHE 4 FÉVRIER LOTO
- BELLENAVES VACANCES DE FÉVRIER PROGRAMME
SPORTS/LOISIRS/PLAISIRS POUR LES ENFANTS A PARTIR DE 3 ANS



SUSSAT
CONCOURS DE BELOTE
suivi d'une
DEGUSTATION de TRIPES
Dimanche 4 février 2018
Organisé par l'ASD SUSSAT
Salle Polyvalente Roger Barrel à 14h
criptions : 15€ par équipe · Menu Tripes (18h) : 8€ par pers
Premier prix : 2 jambons frais
Deuxième prix : 2 épaules
Troisième prix : 2 échines
Quatrième prix : 2 échines
1 lot à chaque participant
(lotage : 1 fois de 1 pile cadeau)



EBREUIL
Ouverture
des portes
à 13h
LOTO
Coffret perceuse
Black&Decker
VACANCES DE FÉVRIER STAGES D'OCULE & MULTISPORTS
Lundi 12, Mardi 13 et Mercredi 14 février
Circuit Départemental de Bellesources
JEU DE MAGNETTES - à partir de 8 ans
Jeudi 15 février & Lundi 19 février
Circuit Départemental de Bellesources
JEU DE BALLOON - à partir de 8 ans
Mardi 13 février
Circuit Départemental de Bellesources
Mercredi 20, Mercredi 21 et Jeudi 22 février
Tous les enfants de l'école primaire



Les contenus trop institutionnels



Hôtel Providence Besse
30 août 2017 · 🌐

Reconduction de notre classement 2 étoiles à la date du 29/08/2017

TOUT FRANCE | **France** | **Bienvenue sur le site officiel du classement des hébergements touristiques**
Hôtels, résidences de tourisme, villages de vacances, hôtellerie de plein air

Accueil Tout savoir sur le classement Organismes de contrôle Panonceaux **Registre des hébergements classés** Meublés

[Registre des hébergements classés](#)

•• **Bienvenue sur le registre des hébergements collectifs classés**

sur consulter la liste à jour des **villages résidentiels de tourisme classés**, cliquer [ici](#)

sur rechercher **tout autre mode d'hébergement collectif classé** ou une liste de ces hébergements classés par critères, veuillez utiliser le moteur de recherche ci-après.

[Retour aux résultats correspondants aux critères soumis](#) Dernière mise à jour de la fiche : 29/08/2017

Informations du classement

Date de classement :	29/08/2017	Date de publication de l'établissement :	29/08/2017
Typologie de l'établissement :	HÔTEL DE TOURISME	Classement :	★ ★

Identification de l'établissement

Nom commercial :	HÔTEL DE LA PROVIDENCE ET DE LA POSTE		
Adresse :	2 RUE DE L'ABBÉ BLOT		
Code postal :	63610	Commune :	BESSE-ET-SAINT-ANASTAISE
Téléphone :	0473795149	Fax :	0473795874
Courriel :	info@hotel-providence-besse.com		
Site internet :	http://www.hotel-providence-besse.com		

Description de l'établissement

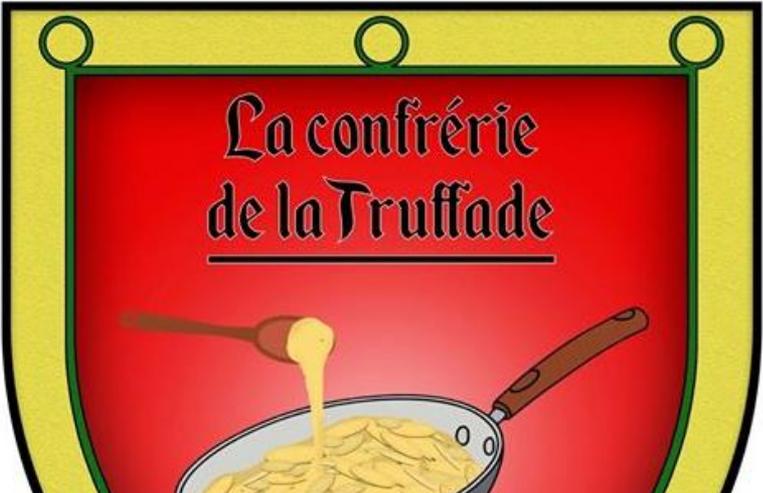
Capacité d'accueil :	20 personnes 10 chambres
----------------------	-----------------------------



Les liens à rallonge ou sans image

 **Hôtel Providence Besse** 20 décembre 2017 · 🌐

Formule du Midi à partir du 22 décembre 2017
<http://www.hotel-providence-besse.com/fr,1,9701,150581.html>
<https://www.youtube.com/watch?v=G5KFYGI5ru0&t=13s>
<http://www.hotel-providence-besse.com/fr,1,9704.html>



 **Gîte aux portes de Bordeaux, bienvenue à Gradignan a** 1 avril 2017 · 🌐

partagé un lien.

GRADI-DINGUE

reconduit, pour une deuxième édition, la course la Gradi-dingue, le dimanche 21 mai toute la matinée. Sur le parcours d'obstacles ados/adultes (dès 13 ans), 23 obstacles seront à franchir sur 6,5 km, seul ou en équipe (jusqu'à 5 personnes). Double tyrolienne, passages d'échelles, filets verticaux, e...

ATHLE33.FR

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager



Poster trop de promotions

AccorHotels 16 Janvier · 🌐

⚠️ C'est l'heure des ventes privées !

Vous avez jusqu'au 25 janvier pour profiter de tarifs exceptionnels dans nos hôtels à travers le monde. N'attendez plus !



Jusqu'à -40% !!

ACCORHOTELS.COM

J'aime Commenter Partager

49 Chronologique

Communauté Tout afficher

- Invitez vos amis à aimer cette Page
- 1 616 052 personnes aiment ça
- 1 613 376 personnes suivent ce lieu
- Alexandra Bayard et 8 autres amis aiment ça

À Propos Voir tout

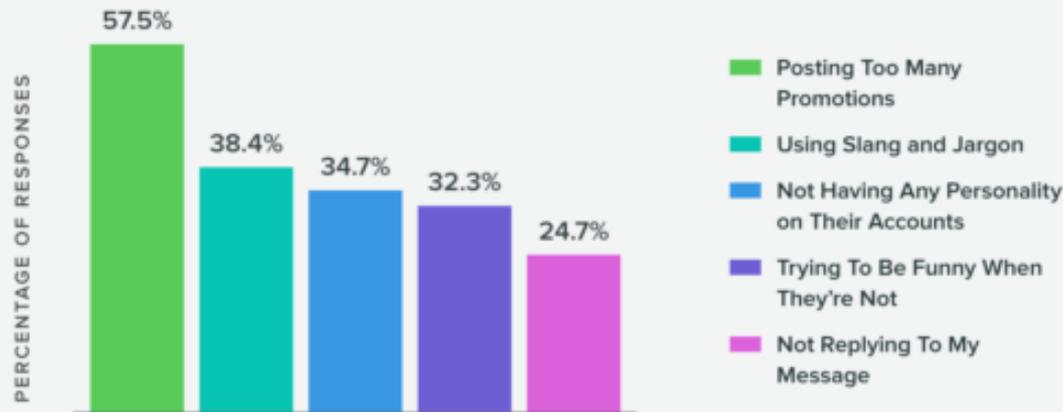
- Réponse moyenne : dans la journée
[Envoyer un message](#)
- www.accorhotels.com
- Site web · Agence de voyages
- [Suggérer des modifications](#)

Pages aimées par cette Page

- Le Club ACCOR HOTELS** Le Club AccorHo... J'aime
- LATAM Airlines** J'aime

Annoying Actions Brands Take on Social Media

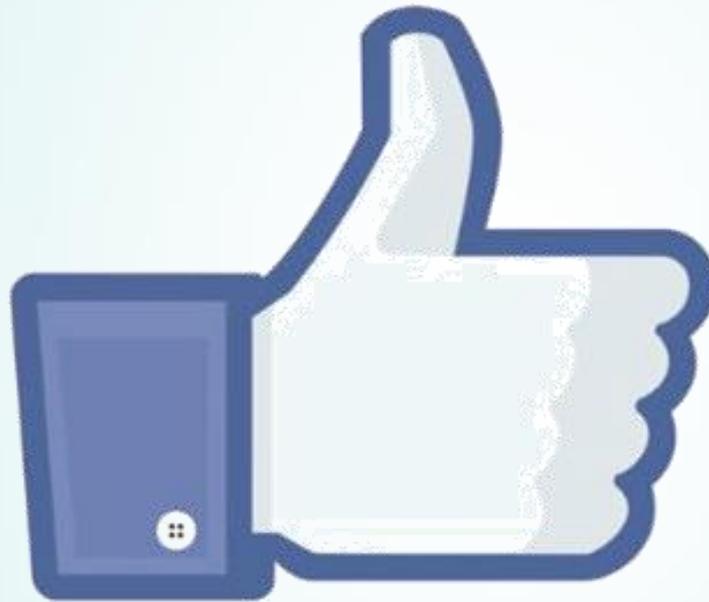
Q2 2016



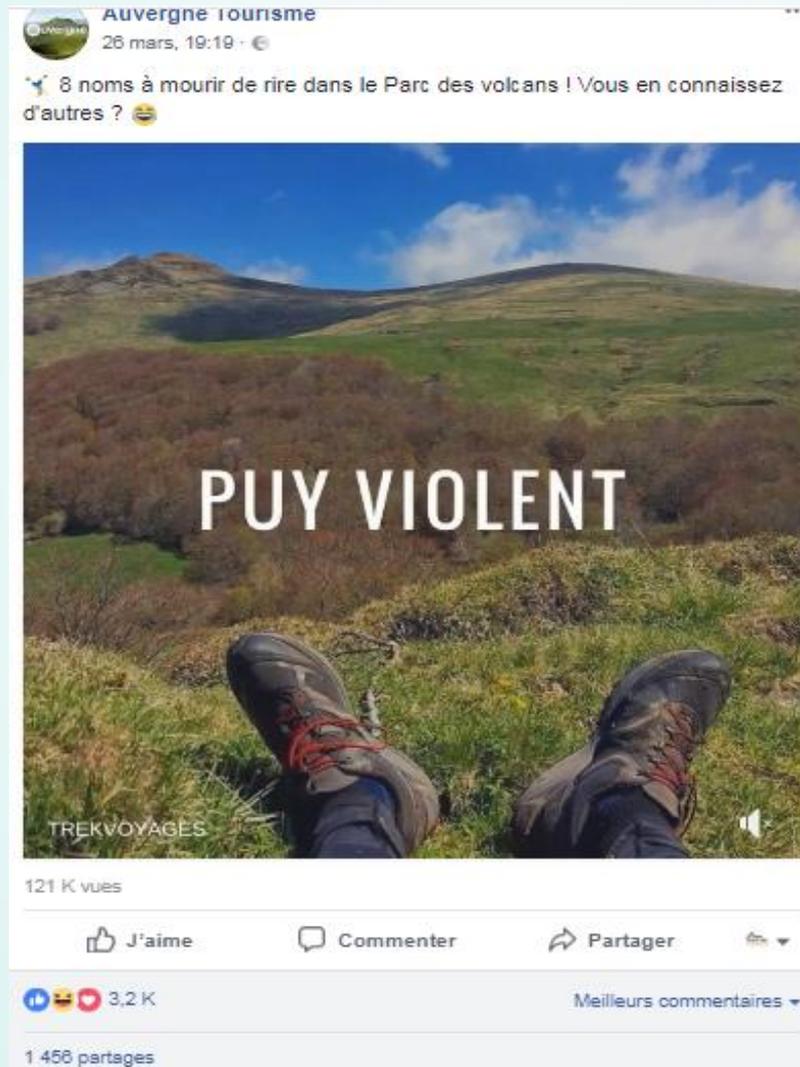
sproutsocial

sproutsocial.com/index

- Poster trop de promotions
- Utiliser un jargon ou vocabulaire pour faire « jeune »
- L'absence de ton ou de personnalité
- Humour qui manque sa cible
- Pas de réponse au message
- Fautes d'orthographe
- Utiliser des images avec un copyright dessus
- Utiliser que des majuscules



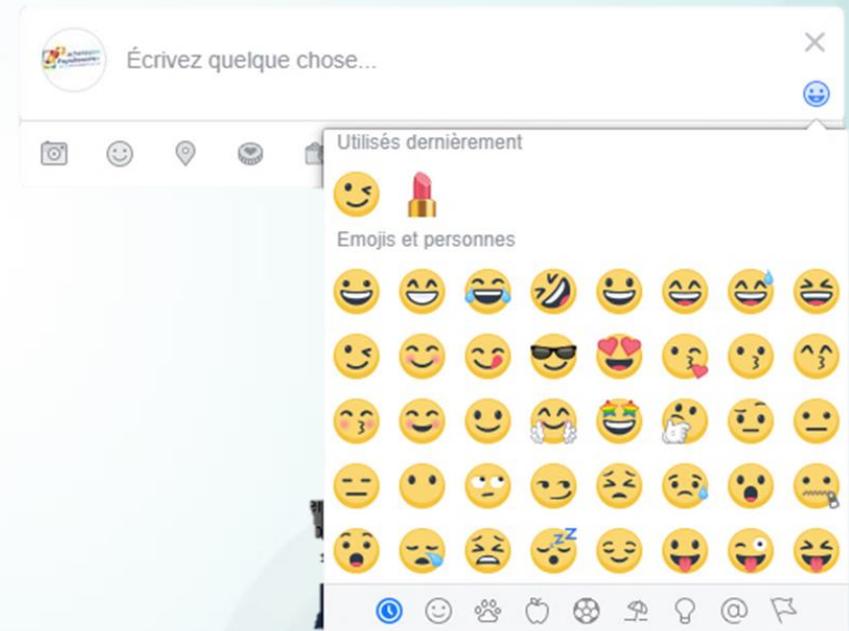
Adoptez un ton qui invite l'internaute à participer



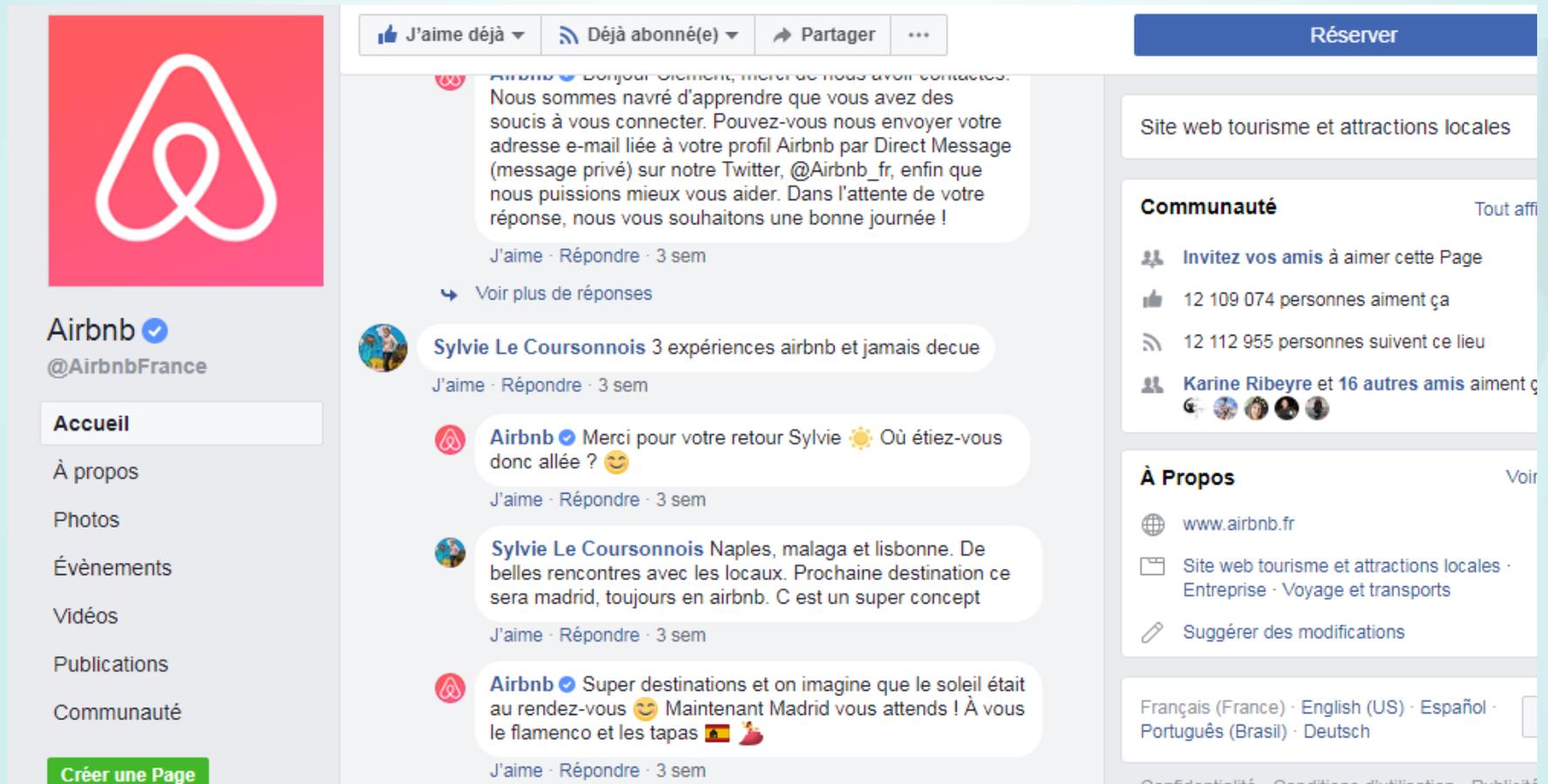
Soyez bref !



Utiliser des émoticônes



Répondez avec des messages personnalisés !



The screenshot displays the Airbnb Facebook page interface. On the left is the navigation menu with options like 'Accueil', 'À propos', 'Photos', 'Évènements', 'Vidéos', 'Publications', and 'Communauté'. The main content area shows a post from Airbnb with a message in French: 'Bonjour Clément, merci de nous avoir contactés. Nous sommes navré d'apprendre que vous avez des soucis à vous connecter. Pouvez-vous nous envoyer votre adresse e-mail liée à votre profil Airbnb par Direct Message (message privé) sur notre Twitter, @Airbnb_fr, enfin que nous puissions mieux vous aider. Dans l'attente de votre réponse, nous vous souhaitons une bonne journée !'. Below this, a response from Sylvie Le Coursonnois asks 'Où étiez-vous donc allée ?' and another from Airbnb replies 'Super destinations et on imagine que le soleil était au rendez-vous. Maintenant Madrid vous attends !'. The right sidebar contains a 'Réserver' button, a link to the local tourism website, and a 'Communauté' section with 'Invitez vos amis' and statistics. At the bottom, there are language options and a 'Créer une Page' button.

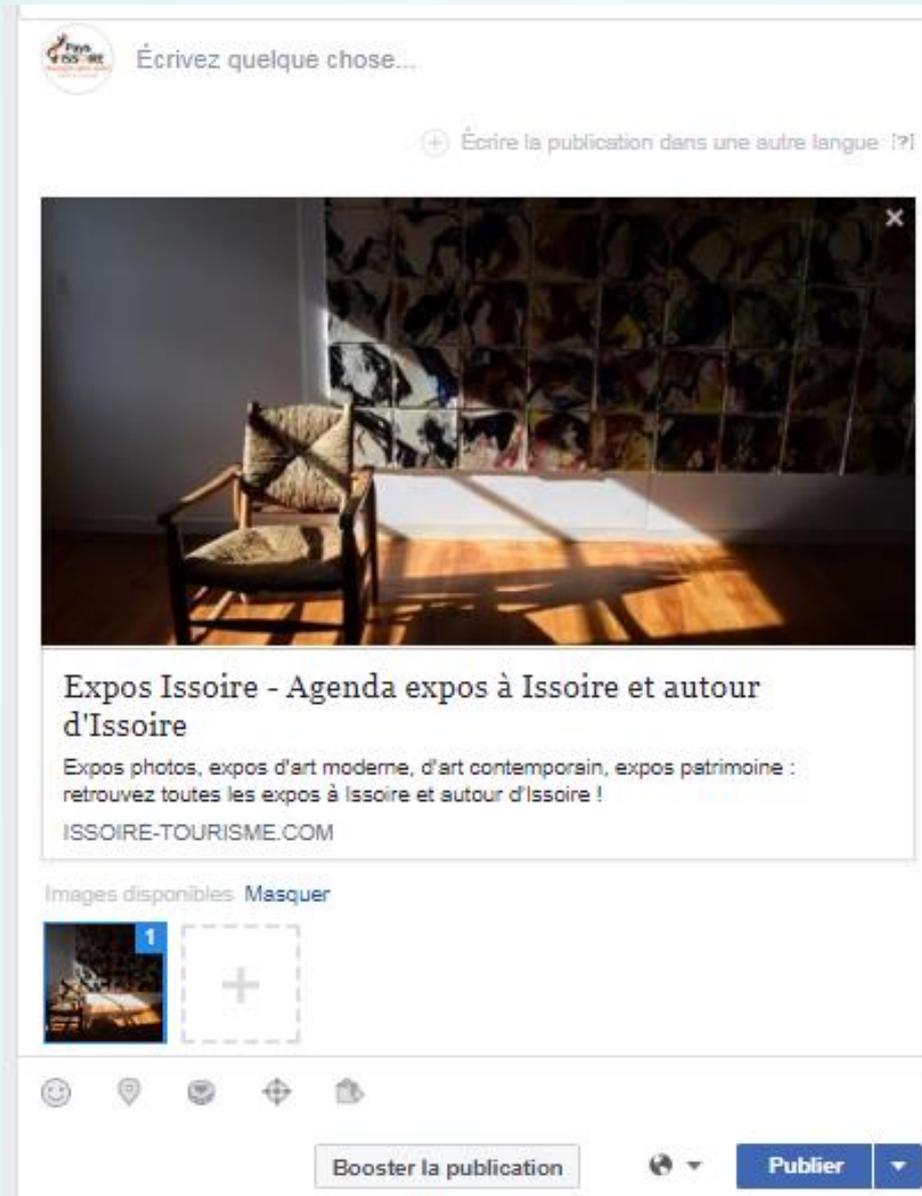
Optimiser l'affichage des liens



Première option : lien direct sur facebook

A VOUS DE JOUER :

- Copier le lien de l'agenda des expositions sur www.issuire-tourisme.com
- Copier ce lien dans un post facebook
- Attendez !
- Supprimer le lien texte
- Remplacer l'image



Écrivez quelque chose...

Écrire la publication dans une autre langue: [?]



Expos Issoire - Agenda expos à Issoire et autour d'Issoire

Expos photos, expos d'art moderne, d'art contemporain, expos patrimoine : retrouvez toutes les expos à Issoire et autour d'Issoire !

ISSOIRE-TOURISME.COM

Images disponibles Masquer

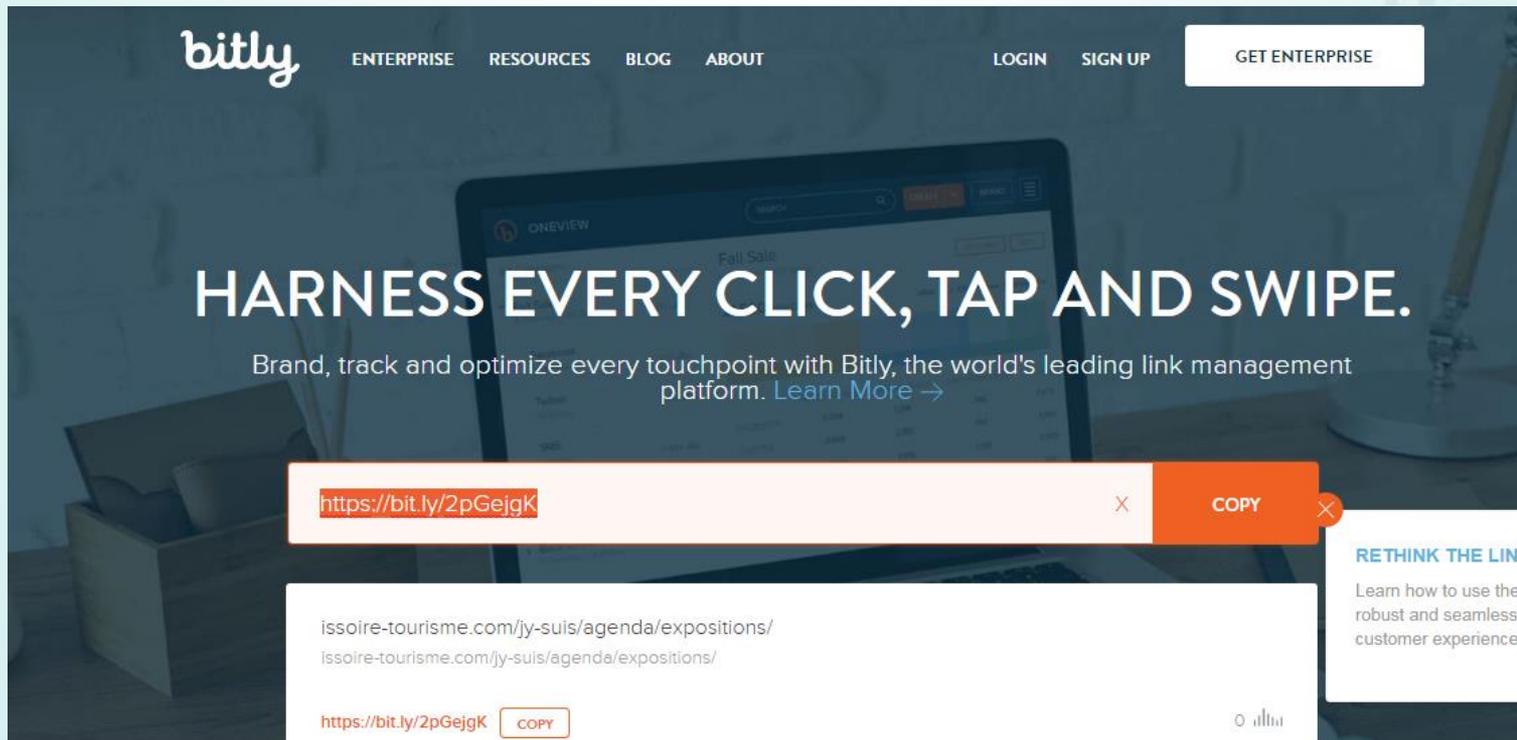
1

Booster la publication

Publier

 Deuxième option : utiliser un « raccourcisseur » de lien

<https://bitly.com/> ou <https://goo.gl/>



The screenshot shows the Bitly website interface. At the top, there is a navigation bar with the Bitly logo, links for ENTERPRISE, RESOURCES, BLOG, ABOUT, LOGIN, SIGN UP, and a GET ENTERPRISE button. The main heading reads "HARNESS EVERY CLICK, TAP AND SWIPE." Below this, a sub-headline states "Brand, track and optimize every touchpoint with Bitly, the world's leading link management platform. Learn More →". In the center, there is a text input field containing the URL "https://bit.ly/2pGejgK" with a "COPY" button to its right. Below the input field, the original URL "issoire-tourisme.com/jy-suis/agenda/expositions/" is displayed, followed by the shortened URL "https://bit.ly/2pGejgK" and another "COPY" button. A small "altia" logo is visible in the bottom right corner of the screenshot.

Publier du contenu : l'exemple parfait !

Animer
une page
Facebook



Soyez bref !

Actualité : invite
l'internaute à participer



Sortez du contexte
institutionnel

Suivi des réponses :
E-réputation

On résume !

- Soyez bref !
- Sortez du contexte institutionnel
- Adoptez un ton qui invite l'internaute à participer
- Personnalisez le message avec l'identification des personnes
- Cherchez à attirer de la réaction
- Optimiser l'affichage des liens

Les images



Domaine de Capelongue, Maisons Edouard Loubet Page Officielle ...
J'aime cette Page · 17 novembre 2017, à proximité de Bonnieux · 

Le soleil se lève sur Bonnieux...

 J'aime  Commenter  Partager 

  87 Chronologique ▾

6 partages 2 commentaires

 **Emilie Pietri** C'est magnifique
J'aime · Répondre · 17 sem  1

 **Nathalie Jurczak Nico Gesk**
J'aime · Répondre · 17 sem  2

 Votre commentaire...  

Publier du contenu : les images

Animer
une page
Facebook



J'aime S'abonner Recommander ...

Appeler

Envoyer un message

Statut



Écrivez quelque chose sur cette Page...

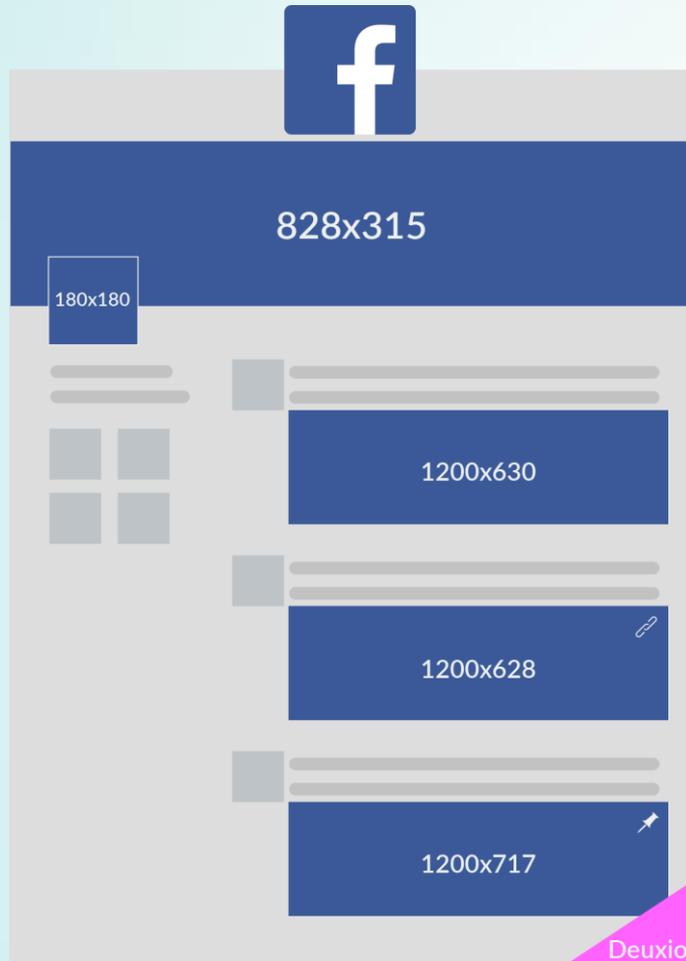
Bar à vins à Biarritz

4,7 ★★★★★
Toujours ouvert

Communauté

Tout afficher

La taille des images



[Consulter ici notre présentation sur les trucs et astuces du web pour savoir comment redimensionner une image](#)

Le format carré



Les banques d'images :

-  Shutterstock
-  Photothèque à disposition [ici](#) sur www.issuire-tourisme.com
-  Pixabay
-  LibreStock

Un exemple : Canva

Animer
une page
Facebook



<https://www.canva.com/>



Photos de couverture

Publication Facebook



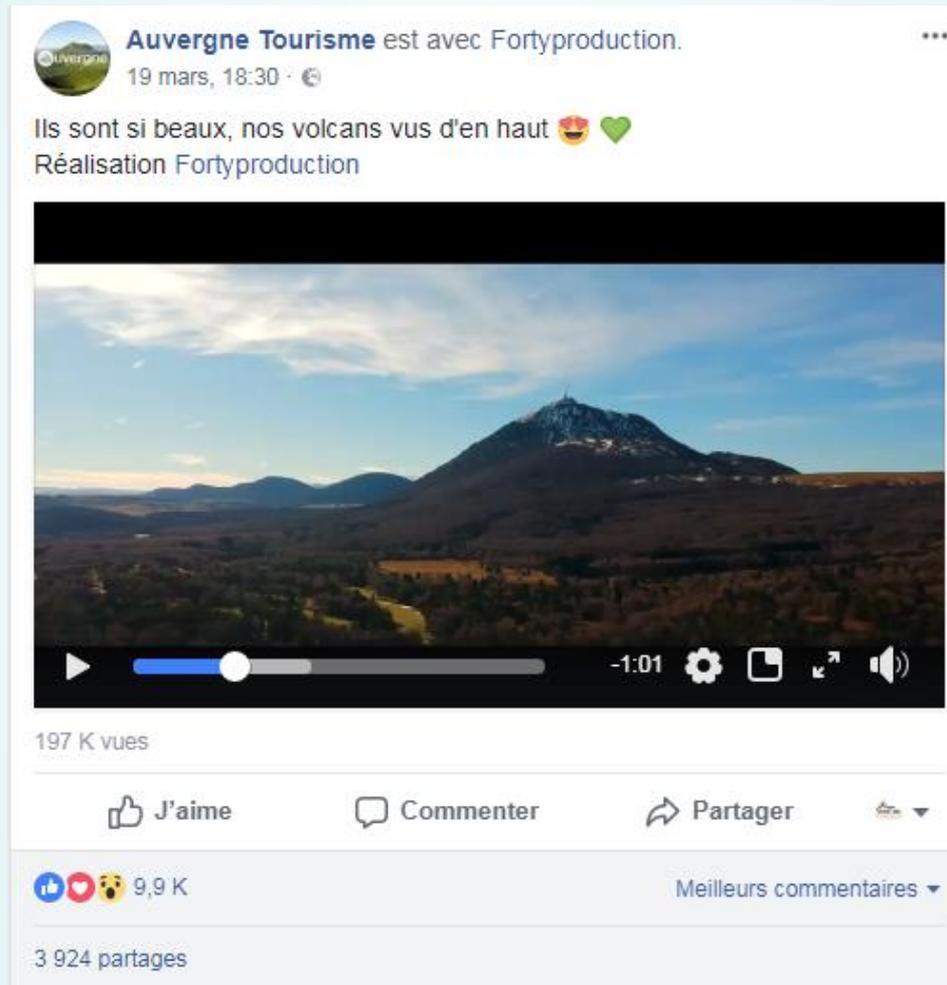
Pour ceux qui le souhaitent, une présentation de Canva d'une 15^{aine} de minutes après la séance.

Les vidéos

Du live !



Partagez des vidéos wahou !



A screenshot of a Facebook post from the page 'Auvergne Tourisme'. The post is dated '19 mars, 18:30' and is marked as 'Public'. The text of the post reads: 'Ils sont si beaux, nos volcans vus d'en haut 🤩 ❤️ Réalisation Fortyproduction'. Below the text is a video player showing a wide-angle landscape view of a large, dark volcanic mountain under a blue sky with light clouds. The video player has a progress bar at the bottom, a play button, and a volume icon. Below the video, the post shows '197 K vues', 'J'aime' (with a thumbs-up icon), 'Commenter' (with a speech bubble icon), and 'Partager' (with a share icon). At the bottom of the post, it indicates '9,9 K' reactions (with icons for like, love, and wow) and '3 924 partages'. The text 'Meilleurs commentaires' is visible on the right side of the reaction bar.

[Lien](#)

Des vidéos virales



[Lien](#)

!/ Attention à garder une cohérence et ne pas trop en publier



Les jeux-concours

Quoi de mieux pour la Chandeleur qu'un panier de gourmandises sucrées ?



Devant le succès de notre premier jeu, nous vous offrons cette fois-ci 2 paniers !

Jeu n°1 : aimer la page, cette publication et la partager.

Jeu n°2 : combien y'a t-il de produits en ligne sur notre site Internet?

(répondre en commentaire, le + proche gagne)

Un gagnant par jeu, tirage le vendredi 2 février 🏆



Avantages

-  Facilité d'organisation
-  Facilité de participation
-  Animation de sa communauté
-  Gratuit (plus d'obligation de dépôt de règlement chez un huissier)

Contraintes

-  Rédiger un règlement
-  Respecter les conditions Facebook
-  Pour les tirages au sort : utiliser Excel s'il y a peu de participants sinon Fan page Karma vous aide avec différents critères.

Algorithme Facebook et sponsoration

Nouvel algorithme 2018

-  Mark Zuckerberg le fondateur de Facebook souhaite revenir aux valeurs de départ, en privilégiant le contenu des amis et de la famille, sur son réseau social.
-  Conséquences en 2018 : les publications amis ou des groupes sont favorisés au détriment des publications de page

Pour continuer à être visible, il faut :

 Proposer du contenu qui suscite de l'engagement

 Passer par les publications sponsorisées !

Achetez en Pays d'Issoire
Publié par Agglo Pays d'Issoire [?] · 16 février, 12:04 · 🌐

[1 semaine 1 boutique] Maxi Prêts Auvergne, boulevard Triozon Bayle à Issoire, recherche pour vous le meilleur financement auprès de ses partenaires bancaires. Votre courtier en prêts immobiliers (achat ou renégociation) et assurance. Accompagnement tout au long de votre projet et service gratuit.
➔ <http://www.achetezenpaysdissoire.fr/maxi-prets-auvergne-b101>

1 320 personnes atteintes

[Booster la publication](#)

Performances de votre publication

0 Personnes atteintes

23 Réactions, commentaires et partages 🗨️

25 👍 J'aime	9 Sur la publication	16 Sur les partages
1 😂 Haha	0 Sur la publication	1 Sur les partages
0 Commentaires	0 Sur la publication	0 Sur les partages
14 Partages	14 Sur la publication	0 Sur les partages
0 Clics sur la publication		
0 Affichages de photos	0 Clics sur un lien	0 Autres clics ⓘ

COMMENTAIRES NÉGATIFS

0 Masquer la publication	0 Masquer toutes les publications
0 Signaler comme indésirable	0 Je n'aime plus la Page

Les statistiques rapportées peuvent présenter un décalage par rapport à ce qui est affiché sur les publications

Avantage de la sponsorisation :

- 🦎 Ciblage très précis : géographie, centres d'intérêts, profil
- 🦎 Suivi des performances en temps réel

Booster la publication

AUDIENCE

- Personnes choisies par l'intermédiaire du ciblage [Modifier](#)
 - Lieu : France : Paris Île-de-France; Lyon Rhône-Alpes
 - Intérêts : Vacances
 - Âge : 30 - 65+
 - Sexe : Femme
 - Moins ▲
- Personnes qui aiment votre Page
- Personnes qui aiment votre Page et leurs amis
- camping-caristes
- femmes 30/65 lyon, paris

[Créer une audience](#)

FIL D'ACTUALITÉ SUR ORDINATEUR | **FIL D'ACTUALITÉ SUR MOBILE**

Pays d'Issoire Tourisme a ajouté 4 photos. [J'aime la Page](#)
Sponsorisé · 🌐

Printemps 🌻🌷🌸 en cours de chargement...
Veuillez patienter 🔄 !



En cliquant sur Booster, vous acceptez les Conditions générales de Facebook. | [Pages d'aide](#)

[Annuler](#) [Booster](#)

Analyser les retombées

Page Boîte de réception Notifications **Statistiques** Outils de publication Paramètres Aide ▾

Vue d'ensemble

Promotions

Abonnés

Mentions J'aime

Portée

Vues de Pages

Aperçus de la Page

Actions sur la Page

Publications

Évènements

Vidéos

Personnes

Local

Magasin

Messages

Actions sur la Page

5 mars - 11 mars



Nous n'avons aucune donnée à vous montrer cette semaine.

Vues de la Page

5 mars - 11 mars

39

Total des vues de la Page ▲ 56%



Aperçus de la Page

5 mars - 11 mars

8

Aperçus de la Page ▲ 100%



Mentions J'aime une Page

5 mars - 11 mars

4

Mentions J'aime une Page ▲ 33%



Portée

5 mars - 11 mars

1 531

Personnes atteintes ▲ 18%



Recommandations

5 mars - 11 mars

1

Recommandations ▲ 100%



Engagements avec la publication

5 mars - 11 mars

84

Interaction avec la publication ▼ 3%

Vidéos

5 mars - 11 mars

102

Total des vues de vidéo ▲ 100%

Abonnés de la Page

5 mars - 11 mars

5

Abonnés de la Page ▲ 150%



Lexique :



Portée : correspond au nombre de personnes qui ont vu votre publication. Elle peut être organique ou payée (suite à un boost de publication)

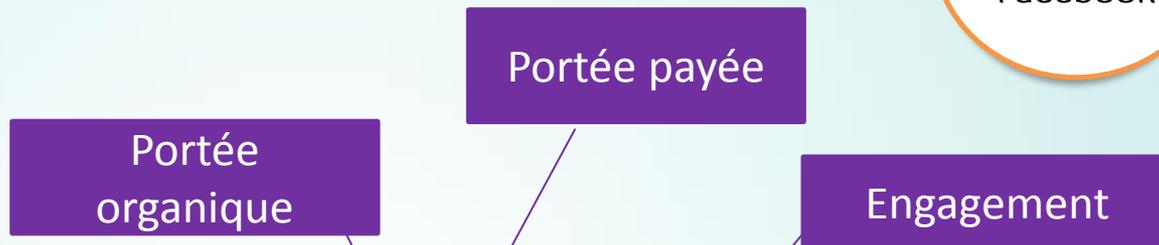


Engagement : nombre de personnes ayant cliqué n'importe où sur votre publication.

A VOUS DE JOUER : Cherchez sur votre page Facebook la publication qui a le plus d'engagements.

Interagir avec sa communauté

Animer
une page
Facebook



16/02/2018 12:04		[1 semaine 1 boutique] Maxi Prêts Auvergne, b			1,3K		40 41		Afficher la promotion
14/02/2018 07:56		Bonne Saint Valentin à t ous les amoureux ♥ Une			374		12 7		Booster la publication
09/02/2018 12:03		[1 semaine 1 boutique] MCV Beauté, à Issoire,			714		8 3		Afficher la promotion
08/02/2018 16:01		Si elle t'a dit "Pour la St Valentin, je ne veux rie			484		26 17		Booster la publication
07/02/2018 15:42		Achetez en Pays d'Issoi re a partagé votre public			296		31 2		Booster la publication
02/02/2018 10:23		Bonjour à tous, les résul tats sont làààà : Jeu n°1			308		15 6		Booster la publication
01/02/2018 14:03		[Médias] Beau reportag e à la Ferme Douce Lai			879		92 30		Booster la publication



Quand publier ?

Page Boîte de réception Notifications **Statistiques** Outils de publication Paramètres Aide ▾

Vue d'ensemble

Promotions

Abonnés

Mentions J'aime

Portée

Vues de Pages

Aperçus de la Page

Actions sur la Page

Publications

Évènements

Vidéos

Personnes

Local

Magasin

Messages

Quand vos fans sont en ligne

Types de publications

Meilleures publications des Pages que vous surveillez

Données affichées pour une période récente d'une semaine. Les heures sont affichées dans le fuseau horaire de votre ordinateur.

JOURS



HEURES





Programmer ses publications :

The screenshot shows the Facebook 'Outils de publication' (Publishing Tools) interface. The top navigation bar includes 'Page', 'Boîte de réception', 'Notifications', 'Statistiques', 'Outils de publication' (highlighted with a purple box and number 1), 'Paramètres', and 'Aide'. The left sidebar lists 'Publications' (with sub-items: 'Publications publiées', 'Publications programmées' (highlighted with a purple box and number 2), 'Brouillons', 'Publications temporaires'), 'Vidéos' (with sub-items: 'Vidéothèque', 'Vidéos que vous pouvez crossposter'). The main content area is titled 'Publications programmées' and features a search bar, an 'Actions' dropdown, and a '+ Créer' button (highlighted with a purple box and number 3). Below this is a table with a header row containing a checkbox, the text 'Publications', and a dropdown menu set to 'Programmée (UTC+01)'. The table body is empty, displaying a large clock icon and the text 'Aucune publication programmée. En savoir plus'.

A VOUS DE JOUER : Avec une photo sur votre ordinateur, créer une publication programmée où votre audience sera présente en essayant de la rendre engageante.



Like



Love



Haha



Yay



Wow



Sad



Angry

Comment suivre sa publication ?

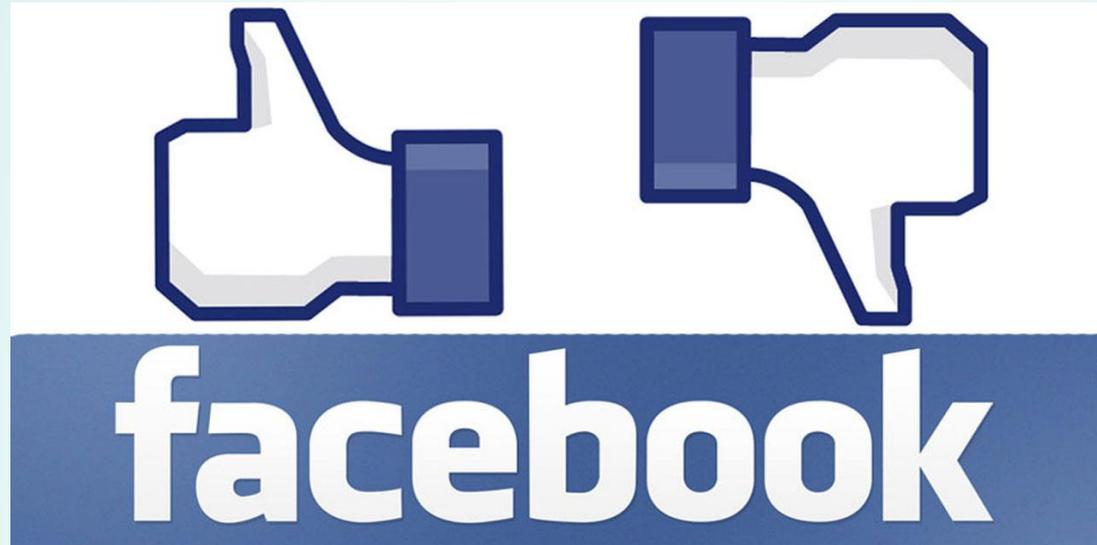
- 🧜 consulter les j'aime de la publication et inviter
- 🧜 répondez aux commentaires, surtout les négatifs en n'oubliant pas d'être sympathique !
- 🧜 Mettez un j'aime sur les partages de publication, cela montre votre reconnaissance et peut inciter votre communauté à partager une future publication.

 Abonnez-vous à des pages qui vous inspirent

 Suivons-nous !



www.facebook.com/tourisme.pays.issuire/



🦎 Facebook est un outil de communication offrant de multiples possibilités et à ne pas négliger dans son plan de communication

🦎 Planifiez, prenez le temps de mettre du contenu de qualité

🦎 Cherchez l'engagement !

🦎 Etre toujours en veille !

Merci de votre attention

Des questions ?