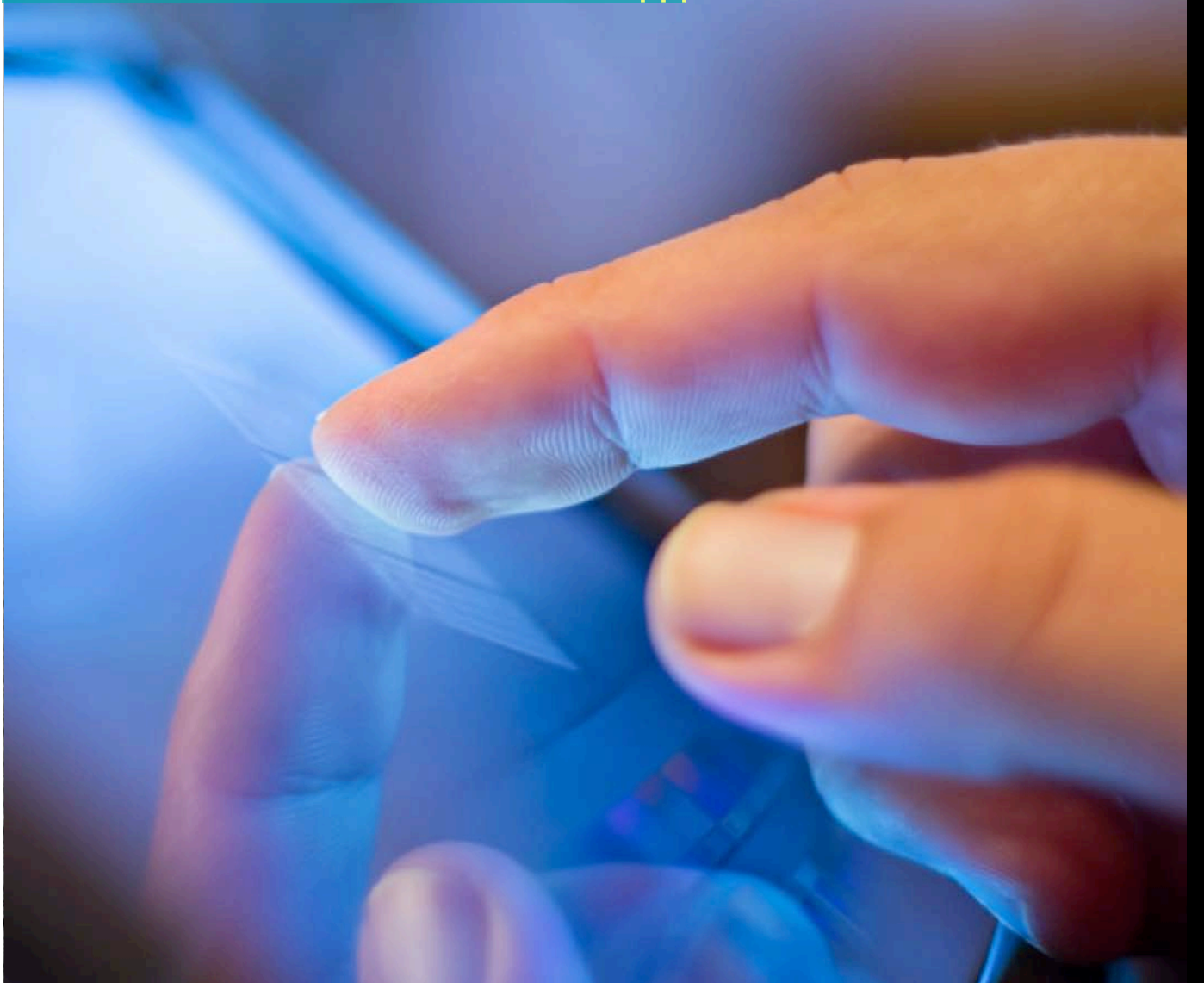


2017

TOURISME & NUMERIQUE



DEBUTER SUR FACEBOOK

FICHE N°2

Créer, gérer et animer sa page Facebook.

FACEBOOK

Avec plus de 30 millions d'utilisateurs actif en France c'est le 1^{er} réseau social sur Internet. Inclure Facebook dans sa stratégie de communication n'est donc plus un effet de mode mais une nécessité en termes d'audience, d'impact et d'optimisation des coûts.

• LE PROFIL

- Une personne physique
- Vie privée : on communique avec son réseau personnel
- On y a des amis
- Mise en relation : on demande à être amis
- Non commercial
- Un seul administrateur : le titulaire du profil

Pour un usage personnel : pour communiquer avec les proches

Les utilisateurs doivent donner leur vrai nom et des vraies informations les concernant.

Dans les conditions générales d'utilisation de Facebook est spécifié qu'il est interdit pour une entité qui ne serait pas une personne physique de détenir un profil Facebook.

Si vous avez un profil facebook pour votre entreprise ou votre marque, sachez qu'il peut-être supprimé du jour au lendemain sans que vous soyez prévenu, il vous sera alors interdit d'en créer un nouveau sans leur autorisation.

> *Pour gérer sa page ou son groupe on doit déjà passer par l'étape création de profil.*

• LA PAGE

- Une personne morale
- Des « fans » qui « aiment » la page
- Url personnalisable
- Accès aux statistiques, programmation des posts possible, publicité
- Un ou plusieurs administrateurs

Pour un usage professionnel.

Permet de développer une communauté autour d'une personne morale, d'un projet, de promouvoir son activité, proposer des offres, construire une notoriété...

Bref, communiquer avec ses fans, clients potentiels.

3 PREMIERS CONTENUS SOUHAITES

1 – Des actualités festives et culturelles

2 – Photos, vidéos sur les destinations

3 – Idées de destinations, coups de cœur.

Si vous souhaitez être accompagnés et conseillés, l'ADT Marne et les « ANT » (Animateurs Numériques de Territoire) de votre secteur sont à votre disposition.

Toutes les coordonnées ici :



> Une personne peut gérer plusieurs pages à la fois. Plusieurs rôles possibles : administrateur, éditeur, modérateur...

> On peut disposer des statistiques détaillées, faire des campagnes publicitaires très ciblées.

> Vous pouvez mettre en place des jeux-concours, vendre des produits...

• LE GROUPE

- Public, fermé ou secret
- Des membres qui partagent un intérêt commun
- Chacun peut participer à l'animation du groupe
- On est invité par un membre ou on fait une demande validée par un administrateur
- Un ou plusieurs administrateurs qui assurent la modération

Le groupe peut s'apparenter à un club ou un forum.
Il permet d'échanger autour d'un sujet ou d'intérêts commun.

> Possibilité d'envoyer des messages groupés.

AVANT DE DÉMARRER

Afin de choisir ce qui vous convient le mieux il est nécessaire de prendre le temps de se poser quelques questions :

A qui je m'adresse ?

Mes amis, des clients, des prospects?

Qui sont mes clients et quelles sont leurs attentes ?

Que fait la concurrence ?

De quoi est-ce que je veux parler ?

Mon activité, mes produits, moi, des sujets qui m'intéressent ?...

De combien de temps je dispose ?

Se fixer des règles 1 fois /semaine minimum

1 fois par jour / maximum

A QUOI ÇA SERT ?

- A la promotion, se faire connaître auprès d'un public plus large, faire de la publicité ciblée

- Au développement professionnel, faire de la veille, trouver de nouveaux clients ou partenaires, maîtriser sa e-réputation

- A engager la conversation, mieux connaître ses clients

- A améliorer son « référencement », sa visibilité sur le web.

Sources :

Blog du Modérateur

Social Media Pro

2Factory

Digimid blog

CRÉER SON PROFIL

> Etape 1 : L'inscription



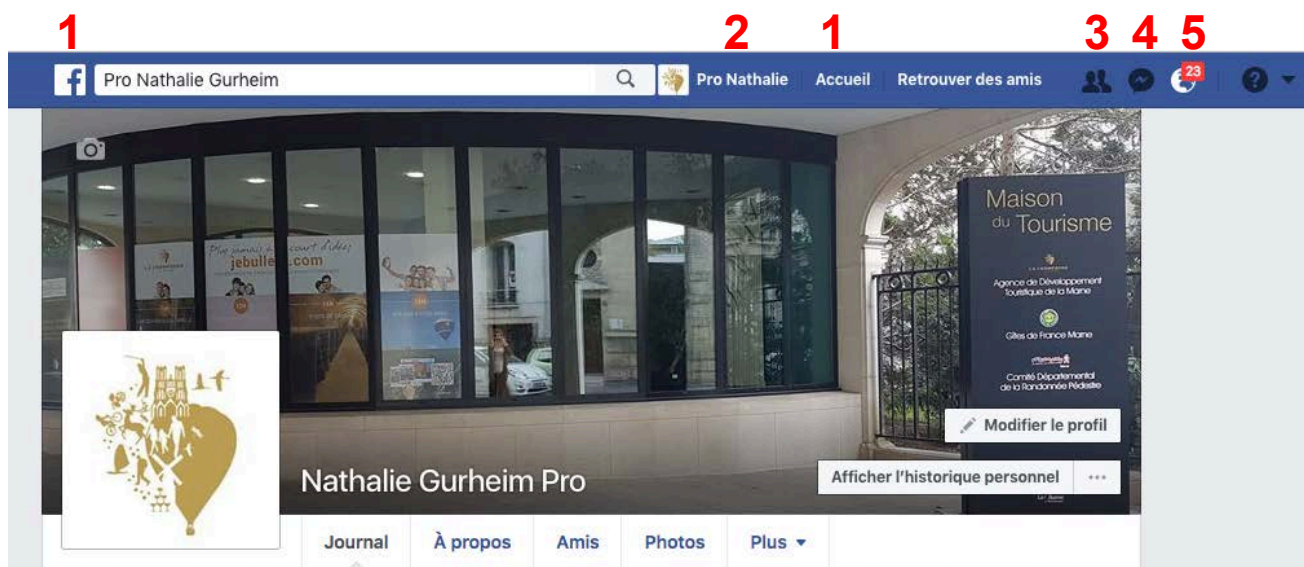
Rendez-vous sur www.facebook.com, complétez les informations demandées (prénom, nom, adresse électronique, mot de passe...), cliquez sur inscription.

Vous aurez ensuite la possibilité de rechercher des amis, ajouter une photo de profil, régler les paramètres de confidentialité... Ces étapes sont optionnelles, vous pouvez passer et revenir dessus une fois le profil créé.

Un e-mail vous sera envoyé sur l'adresse que vous aurez communiqué dans le formulaire pour vous permettre de terminer le processus d'inscription.

C'est fait ? Bravo vous êtes sur Facebook !

> Etape 2 : Présentation de votre profil



- 1 – Retour sur le fil d'actualités de mes amis ou des pages suivies
- 2 – Mon fil d'actualités
- 3 – Invitations reçues à devenir amis (à confirmer ou supprimer)
- 4 – Message privé de mes amis
- 5 – Notification de publications (d'amis ou de page)

> Etape 3 : Paramétrage de votre profil

The screenshot shows the Facebook profile page for 'Pro Nathalie Gurheim'. The profile picture is a golden logo featuring a map of France and various icons. The cover photo shows a modern building with large glass windows. The navigation tabs include 'Journal', 'À propos', 'Amis', 'Photos', and 'Plus'. A dropdown menu is open, showing options like 'Vos Pages', 'Créer une Page', 'Créer un groupe', 'Créer des publicités', 'Historique personnel', and 'Paramètres' (highlighted in blue). Other options include 'Statut', 'Photo/Vidéo', 'Vidéo en direct', and 'Évènement'.

A NOTER :

Votre profil peut rester **confidentiel**, vous n'êtes absolument pas obligé de communiquer dessus. Il peut juste être utilisé pour vous permettre d'administrer votre page...

Affiner la création de votre profil dans vos paramètres, vous pourrez ainsi gérer les paramètres de sécurité et de confidentialité, les identifications, notifications...

Il suffit de suivre les onglets, c'est très simple et intuitif !

The screenshot shows the 'Paramètres généraux du compte' (General Account Settings) page. A notification at the top states: 'Nous avons réorganisé un certain nombre de choses. Le mot de passe se trouve désormais dans Sécurité et connexion.' The settings are listed in a table:

Nom	Nathalie Gurheim Pro	Modifier
Nom de compte	http://www.facebook.com/nathaliegurheim.pro	Modifier
Contact	Principal : cdt51@tourisme-en-champagne.com	Modifier
Adresse contact compte publicitaire	cdt51@tourisme-en-champagne.com	Modifier
Réseaux	Aucun réseau.	Modifier
Température	Celsius	Modifier
Gérer le compte	Modifiez les paramètres de vos contacts hérités ou désactivez votre compte.	Modifier

At the bottom, there is a link: 'Télécharger une copie de vos données sur Facebook.'

Paramètres et outils de confidentialité

Qui peut voir mon contenu ?	Qui peut voir vos futures publications ?	Moi uniquement	Modifier
	Examinez toutes les publications et tous les contenus dans lesquels vous êtes identifié(e)		Utiliser l'historique personnel
	Limiter l'audience des publications que vous avez ouvertes aux amis de vos amis ou au public ?		Limiter l'audience des anciennes publications
Qui peut me contacter ?	Qui peut vous envoyer des invitations à devenir amis ?	Amis et leurs amis	Modifier
Qui peut me trouver avec une recherche ?	Qui peut vous trouver à l'aide de l'adresse e-mail que vous avez fournie ?	Amis	Modifier
	Qui peut vous trouver à l'aide du numéro de téléphone que vous avez fourni ?	Amis	Modifier
	Voulez-vous que les moteurs de recherche en dehors de Facebook affichent votre profil ?	Non	Modifier

BON A SAVOIR > COMMENT CONVERTIR UN PROFIL EN PAGE

Vous avez créer un profil et l'avez utilisé de manière professionnel, vous avez déjà commencé à tisser des liens avec vos prospects et vous ne voulez pas perdre ce qui a été construit ?

Sachez qu'il vous est possible de transformer votre profil en page.

> Facebook crée une copie de votre profil et le transforme en page (vous gardez donc votre profil original)

> Vous sélectionnez les amis que vous voulez ajouter sur votre page

> Sélectionnez les photos que vous voulez ajouter à votre page

> Attention, aucun des contenus présents (hormis photos) ne sera transféré sur la page !

Comment faire :

Vous connecter sur le profil à convertir, puis
<https://www.facebook.com/pages/create/migrate>

Suivez ensuite les étapes, comme pour la création d'une page (détaillée ci-après).

CRÉER SA PAGE FACEBOOK

facebook

Adresse e-mail ou mobile Mot de passe

Connexion

Informations de compte oubliées ?

Inscription

C'est gratuit (et ça le restera toujours)

Vous n'avez pas de numéro de mobile ?

Prénom Nom de famille

Numéro de mobile

Nouveau mot de passe

Date de naissance

Jour Mois Année Pourquoi indiquer ma date de naissance ?

Femme Homme

En cliquant sur Inscription, vous acceptez nos Conditions et indiquez que vous avez lu notre Politique d'utilisation des données, y compris notre Utilisation des cookies. Vous pourrez recevoir des notifications par texto de la part de Facebook et pouvez vous désabonner à tout moment.

Inscription

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

Rendez-vous sur www.facebook.com cliquez sur [Créer une Page](#)

Choisissez votre catégorie (Lieu/commerce le plus souvent), complétez le court formulaire -> Démarrer

• LE NOM DE VOTRE PAGE ET SON URL

Le choix de la page est important, il sera utilisé dans vos outils de communication. Il ne peut contenir que des caractères alphanumériques ou un point(.).

Vous pouvez modifier ces informations depuis la rubrique « A propos »

Photos

À propos

Mentions J'aime

Créer une pub

À propos

GÉNÉRAL

Catégorie	Agence de voyage	Modifier
Nom	Marne et tourisme	Modifier
Nom de compte	Créer un nom d'utilisateur de Page	

BON A SAVOIR :

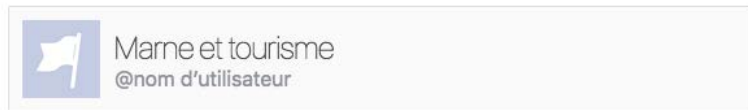
- > Le nom de la page peut-être modifié une seule fois
- > L'url de la page peut être réécrite

Les pages avec des noms d'utilisateur peuvent aussi créer des URL personnalisées et qui permettent aux gens d'y accéder et de les contacter rapidement.

Elle prendra alors la forme suivante www.facebook.com/votrenom

Créer un nom d'utilisateur de Page ×

Votre Page est plus facile à trouver si elle a un nom d'utilisateur unique. Les Pages avec des noms d'utilisateur peuvent aussi créer des URL personnalisées qui permettent aux gens d'y accéder et de les contacter rapidement.



Nom d'utilisateur 0 / 50

@ nom d'utilisateur

CONSEILS :

Laissez vous guider par les aides qui vous sont proposées par Facebook (ajouter une photo de profil, de couverture, une description, vos horaires d'ouvertures et toutes les informations de bases vous concernant : coordonnées, site web...).



Dimensions des images sur Facebook :

- Photo de profil Facebook : 180×180 pixels minimum
Affichée en 170×170 pixels sur la page, 32×32 pixels en avatar (miniature de ma photo profil)
- Photo de couverture Facebook : 851×315 pixels
Affichée en 820×312px sur desktop, 640×360px sur mobile
- Image d'un lien web sur Facebook : 1200×628 pixels
Affichée en 450×236 sur les pages et 476×249 sur le fil d'actualité (desktop)
- Image partagée sur Facebook : 1200×630 pixels
Affichée avec une largeur de 504px sur la page, 470px sur le fil d'actualité
- Image à la une sur Facebook : 1200×717 pixels
Affichée en 843×504 pixels sur votre page Facebook



• LES PUBLICATIONS

Vous avez le choix de réaliser différents types de publications sur Facebook : statut, photos/vidéos, articles, événements...



Ce que vous publiez apparaît sur votre page et sur le fil d'actualités de vos fans (les publications que font les visiteurs directement sur votre page ne sont visibles que sur votre page et ne remontent en aucun cas dans le fil d'actualités de vos fans).

BONNES PRATIQUES :

- > *Un statut avec photo/vidéo vous apporte davantage de visibilité*
- > *Des phrases courtes (pas plus de 4 lignes)*
- > *Mettez des liens vers votre site web*
- > *Créer des événements, des contenus variés (informatif, promotionnel, ludique, événementiel...)*
- > *Proposez des contenus exclusifs, des avantages*
- > *Créez de l'interactivité, proposez des contenus invitant aux partages, aux likes, aux commentaires*
- > *Répondez aux questions, aux commentaires*
- > *Essayez d'être régulier (proposez au moins 1 publication par semaine)*

ASTUCES :

Avant de publier votre page et d'en faire la promotion, n'hésitez-pas à l'alimenter avec quelques contenus pour éviter l'impression de « vide ».

Pour que cela soit « transparent », vous avez la possibilité de > **changer la date de publication**.



Vous avez également la possibilité de > **programmer vos publications**, cela peut-être très pratique et vous permettre d'organiser votre planning et profiter de vos moments plus creux. Vous pouvez choisir le jour et l'heure à laquelle votre contenu sera publié.

Ecrivez votre publication comme habituellement sur la page et au lieu de cliquer sur « Publier », cliquez sur la flèche à droite et choisissez « programmer » dans le menu déroulant.



Choisissez ensuite la date et l'heure souhaitée pour votre publication et le tour est joué.

Vous pouvez programmer ainsi toutes vos publications par exemple pour la semaine ou le mois à venir.

Vous aurez ensuite la possibilité à tout moment de revenir sur vos publications programmées pour changer la date, publier instantanément, modifier le texte, supprimer la publication...

> **Attribution des publications** : il est possible également depuis vos paramètres de choisir l'attribution par défaut des publications que vous ferez sur la page. Pour être sûr de toujours prendre la parole au nom de la page, n'hésitez-pas à paramétrer ce point.



• LES NOTIFICATIONS

Facebook vous avertit quand un fan a interagi avec votre page, vous retrouvez ces actions dans le menu en haut et à droite de votre page ;



- 1 – Nouveaux fans qui ont indiqué « aimer » votre page
- 2 – Messages privés de vos fans
- 3 – Notifications : commentaires, mentions « j'aime », partage de publications

Vous avez la possibilité de paramétrer vos notifications, n'hésitez-pas à régler vos paramètres de notifications (facebook, mail, mobile...).

> Surveillez également régulièrement les publications de vos visiteurs et les avis déposés sur votre page. (bandeau droit).





A noter, vous avez la possibilité de désactiver ces options depuis votre onglet « paramètre/général »



Vous pouvez également désactiver certains onglets depuis paramètres / modifier la page

• MODÉRATION

Attention, même si vous avez programmé vos posts, il est nécessaire de surveiller les interactions avec le public et pouvoir répondre, modérer, supprimer rapidement les éventuels commentaires pour assurer la bonne image de votre marque.



Ce contenu est désormais visible de son auteur et ses amis.
Afficher · Supprimer · Signaler · Bannir

> N'entrez pas dans des polémiques, au besoin incitez le fan à continuer la conversation en message privé, plutôt que directement sur la page...

• COMMENT DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ DE VOTRE PAGE

- > Si vous disposez déjà d'un profil ? : invitez vos amis à liker votre page, vous avez également la possibilité d'importer des contacts depuis votre boîte mail
- > Indiquez votre page sur tous vos supports de communication (print : courrier, flyer, carte de visite, site web, mail...)
- > Faire un e-mailing ou newsletter à vos contacts
- > Facebook offre également la possibilité de faire des campagnes publicitaires très ciblées sur sa plateforme.

ASTUCES :

Apprenez à connaître votre communauté en regardant vos statistiques et testez, adaptez vos contenus...



- > Quels types de posts sont les + aimés, partagés....
- > Qui sont mes fans (sexes, âges, origine géographique)
- > A quelle heure sont-ils présents sur Facebook / quand réagissent-ils le plus à mes publications ?

Cette fiche vous est proposée par :

Agence de Développement Touristique de la Marne – www.tourisme-en-champagne.com

Nathalie Gurheim – n.gurheim@tourisme-en-champagne.com - Tél. 03 26 69 59 96