

Café numérique 2

Les réseaux sociaux : pourquoi être présent ?



Jeudi 26 Février 2015

Réseau social : kézako ?

C'est un site Internet permettant à ses membres, généralement reliés autour d'une caractéristique commune d'interagir entre eux (discussions, échanges de commentaires, de liens, de vidéos, de musique, de photos)

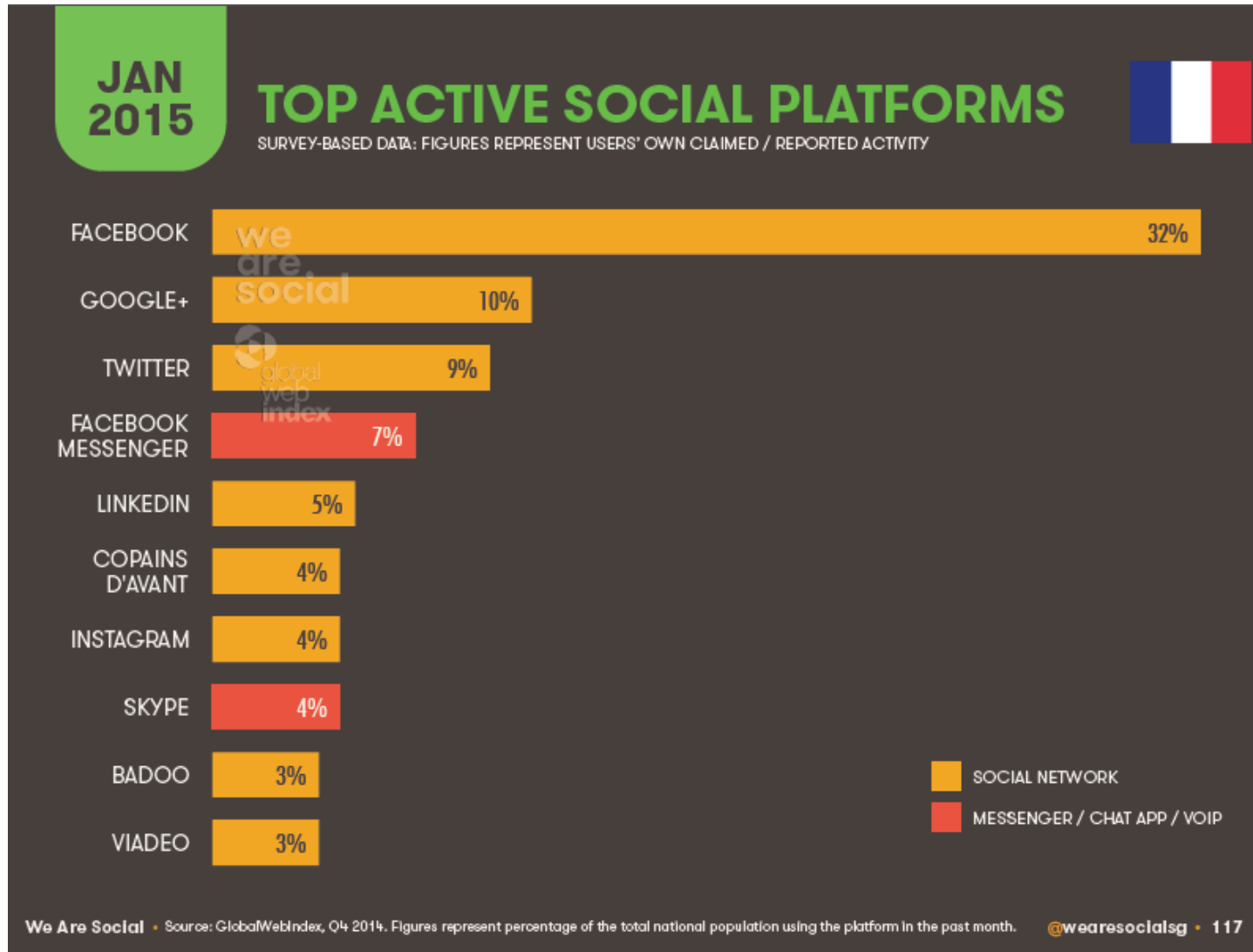


La parole est à vous...






Quels réseaux sociaux connaissez-vous ? Et lesquels utilisez-vous ?
Si non quels sont vos freins ?




Les plates-formes utilisées




Top 5 des réseaux sociaux ayant gagné le plus d'inscrits en un an

		Nombre d'inscrits	Evolution en 1 an
#1		Twitter	27% +9 points
#2		Google+	30% +7 points
#3		Instagram	9% + 5 points
#4		Pinterest	5% + 3 points
#5		Facebook	86% + 2 points

 Snapchat : 12% d'inscrits

 Whatsapp : 11% d'inscrits

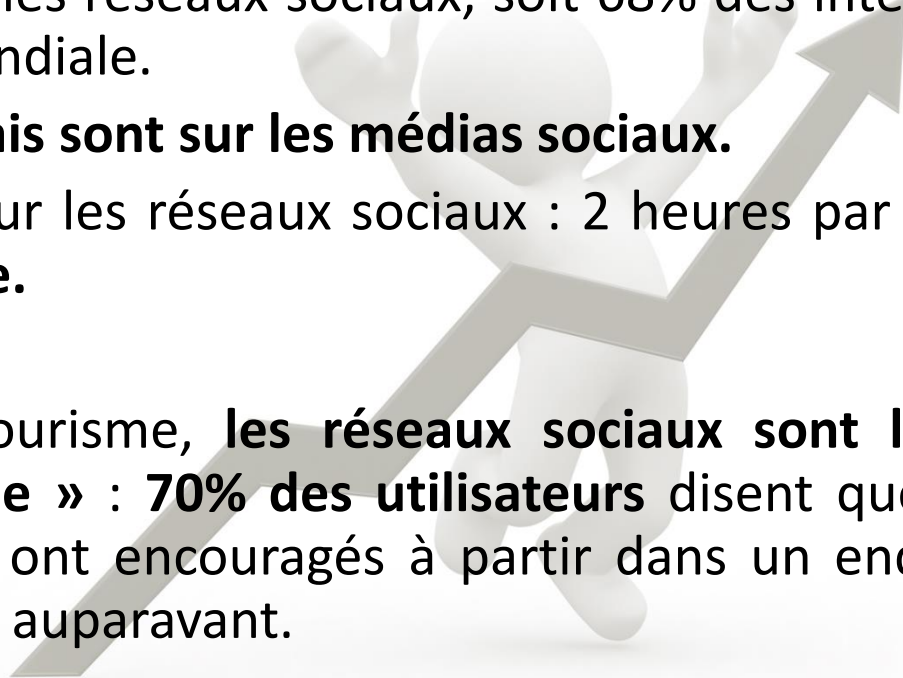
 En audience web, c'est **Pinterest** qui progresse le plus en un an : **+60%** entre décembre 2013 et décembre 2014

Facebook reste de loin le réseau social le plus populaire en France. Pinterest est celui qui progresse le plus en termes d'audience (+60%); Avec respectivement 12 et 11% d'inscrits, Snapchat et WhatsApp ont déjà dépassé Instagram.

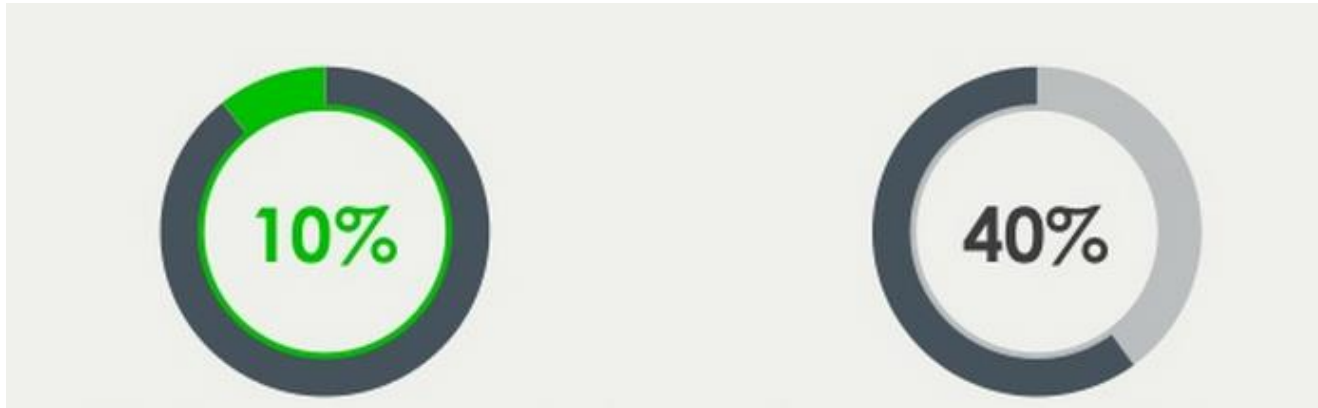
Les chiffres clés des réseaux sociaux

- Sur les 3,025 milliards d'internautes à travers le monde, **2,060 milliards sont actifs** sur les réseaux sociaux, soit 68% des internautes et 28% de la population mondiale.
- **68% des français sont sur les médias sociaux.**
- Temps passé sur les réseaux sociaux : 2 heures par jour dans le monde, **1h30 en France.**

En matière de tourisme, **les réseaux sociaux sont le prolongement du « bouche à oreille »** : **70% des utilisateurs** disent que les expériences de leurs proches les ont encouragés à partir dans un endroit où ils n'avaient jamais pensé aller auparavant.



Les contenus « voyage » génèrent de l'interaction



10% des utilisateurs partagent des contenus relatifs à leurs voyages et vacances sur leurs réseaux sociaux

Chaque contenu touristique génère 18 interactions en moyenne soit 40% de plus par rapport à d'autres sujets

Entre juin et septembre 2014, Share This a examiné les comportements de 52 millions d'internautes américains

Ça vous sert à quoi ?

Quel est intérêt pour une entreprise touristique ?



- Augmenter sa **visibilité sur Internet**.
- **Fidéliser « ses clients »** en entretenant un rapport privilégié avec eux.
- **Se constituer une communauté** susceptible de relayer vos messages (actu, offres, etc.).
- **Toucher de nouveaux prospects** par l'effet viral (partages, retweets, etc.).
- **Disposer d'un canal de communication** différent de site internet.
- **Humaniser** : montrer que votre structure est bel et bien vivante !

Ça vous sert à quoi ?

- Miser sur **ses atouts**
- **Créer de l'attente** autour d'un évènement
- **Se différencier** de ses concurrents
- **Faire participer** la communauté
- **Engager un dialogue** avec ses clients / Assurer un « SAV »



Comment intervenir sur les réseaux sociaux ?

- En publiant des **photos/vidéos**,
- En informant des **nouveautés** (ex : travaux entrepris pour mieux les accueillir, ...)
- En organisant des **jeux concours**, proposer des « **bons plans** » (réductions...)
- En informant les membres de votre communauté de **ce qui se passe autour** de votre activité (fêtes, évènements...)

Définir sa stratégie...

...avant de choisir les outils



Définir sa stratégie...

1. Quel est mon objectif ?

- Référencement,
- Séduction,
- Fidélisation ?

2. A qui je m'adresse ?

- Clients,
- Prospects,
- Tout le monde ?

Définir sa stratégie...

3. Sur quoi je veux communiquer ?

- Mon produit,
- Mon entreprise,
- Moi,
- Tous les sujets qui m'intéressent...

5. J'anime, je suis actif !

- Je fais vivre ma « page » ou ma « fiche », je communique !

4. Je choisis le ou les réseaux qui me convient (conviennent).

- Le réseau où sont mes cibles.

Choisir le bon réseau selon le message

LES MÉDIAS SOCIAUX EXPLIQUÉS

-  **JE MANGE UN #BEIGNET**
-  **J'AIME LES BEIGNETS**
-  **C'EST ICI QUE JE MANGE MON BEIGNET**
-  **POURQUOI MANGER DES BEIGNETS?**
-  **VOICI UN BEIGNET #VINTAGE**
-  **ME VOICI EN TRAIN DE MANGER UN BEIGNET**
-  **JE FAIS DE BONS BEIGNETS**
-  **VOICI UN BEAU BOL POUR TES BEIGNETS**
-  **JE TRAVAILLE CHEZ GOOGLE**

Tour d'horizon des principaux réseaux sociaux

→ Facebook



→ Twitter



→ Google +

→ Instagram



→ Youtube

→ Pinterest

facebook®

1,370 milliard d'utilisateurs
DANS LE MONDE

30 millions d'utilisateurs en France
15 millions se connectent tous les jours

Le réseau social le plus populaire

Les **photos** représentent 75% du contenu publié sur les pages **Facebook** et 87% des partages.

Source : Socialbakers, mars 2014

C'est le réseau social qui a l'audience la plus âgée : 56% des internautes âgés de 65 ans et plus déclarent utiliser fréquemment ce réseau social.

Sources : [L'étude Pew : Social Media Update 2014](#)



Ne pas confondre...

Profil

- Personnes physiques
- « J'ai des amis »

Page

- Personne morale
- « J'ai des fans qui aiment ma page »
- Personnalisation graphique, services et applications

Groupe

- Membres qui partagent un intérêt commun
- Dans le groupe, on est entre membres

Page



Page Messages Notifications 4 Statistiques Publications Paramètres

Cambo les Bains Tourisme
Agence de voyage

Nous contacter J'aime Message

Journal À propos Photos Avis Plus

PERSONNES

★★★★★
410 mentions J'aime
36 visites

Anale Garazi-Balgorrit, Maite Soule Pro et 32 autres amis aiment ça ou étaient ici.

Invitez vos amis à aimer Cambo les Bains Tourisme

Votre Page est proche de:
500 J'aime
Promouvoir la Page

Camping Manex Inviter
Uruta Hotel Inviter

Statut Photo / Vidéo Offre, événement

Quoi de neuf ?

Cambo les Bains Tourisme
Publié par Mirentxu Coscarat (7) · 22 h ·

<https://www.youtube.com/watch?v=uYP0d3hruGA>

Après plusieurs mois de travaux, les Thermes de Cambo les Bains ont ouvert hier !! Connaissez-vous leur magnifique parc ? Un lieu de promenade agréable à découvrir quand le soleil reviendra... ☺

Réouverture des Thermes de Cambo-les-Bains
YOUTUBE.COM

354 personnes atteintes Mettre en avant

Je n'aime plus · Commenter · Partager · 28 1 4

Profil



Mirentxu Coscarat
(OT Cambo les Bains)

Actualiser mes infos
Afficher l'historique personnel

Journal À propos Amis 167 Photos Plus

Quel poste occupez-vous chez Cambo les Bains Tourisme ?

2 autres éléments en attente

A travaillé à Cambo les Bains Tourisme

Etudes : Licence pro oenotourisme et projet culturel à Université de Nîmes
Entre 2010 et 2011

Habite à Larressore

De Saint-Etienne-de-Balgorry
Naissance : 12 février 1988 (27 ans)

AMIS · 167

Alexandra Vandroux OT Cambo
Clémence Maltheu
Mallory Camou OT Bidart
Pamela Macouillard
Pélines Bonneau
Agnès OT Cambo

Statut Photo / Vidéo Événement marquant

Exprimez-vous

Mirentxu Coscarat a partagé un lien.
23 février, 08:52 · Scoop.IT ·

Toujours plus d'internautes sur ordinateurs, mobiles et tablettes

80,2% de Français internautes (43,6M)

55,7% de Français mobinautes (30,4M)

29,1% d'internautes tabinautes (12,6M)

L'année Internet 2014 en France : plus d'intern...
Médiamétrie a présenté son étude annuelle sur Internet et les Français. Première...
SCOOP.IT

J'aime · Commenter · Partager

Ecrire un commentaire...

twitter

284 millions d'utilisateurs actifs

+ 14% en un an

500 millions de tweets par jour. *Source : Twitter, juin 2014*

Outil de microblogage : un réseau d'informations et d'échanges composés de courts messages (« tweets » = « gazouillis » de 140 caractères maximum.

Idéal pour suivre de l'info, faire de la veille...

Quel contenu ?

- **Actus** (promos, photos...)
- Envoi de **messages courts** (140 c. max)
- Contenant généralement **un lien** (site web, photo, vidéo)
- **On partage** des thématiques via les hashtags #



TWEETS
41

ABONNEMENTS
47

ABONNÉS
597



Abonné

Gites de France 64

@gites64

Gites de France Béarn Pays Basque
Pyrénées Atlantiques

Bayonne, France

gites64.com

Inscrit en mai 2009



6 Abonnés que vous connaissez



1 Photo ou vidéo



Tweets Tweets & réponses Photos & vidéos

Gites de France 64 @gites64 · 3 mars

L'équipe des @gites64 de #Bayonne participe à l'opération #LiberezLesBerets Forcément, le #bérretbasque est béarnais



Retweet Répondre 2 ...

Voir plus de photos et vidéos

Gites de France 64 @gites64 · 27 févr.

"@GGauv: pour @MuleNoyre gites64.com/idees-sejour-n..." c'est bientôt l'ouverture de la pêche

Retweet Répondre ...

Gites de France 64 a Retweeté

Pierre Labordé Brana @Pierre_LB · 27 févr.

La #beretbox : meme le #routard en parle routard.com/actus-voyageur ...?

Suggestions · Actualiser · Tout afficher

Val d'Isère @valdisere ×
[Suivre](#) Sponsorisé

Mairie de Biarritz @Ville2Bi... ×
[Suivre](#)

TERRE & CÔTE BASQUES @Te... ×
[Suivre](#)

Comptes populaires · Trouver des amis

Tendances · Modifier

- #QueiFilm
- Sponsorisé par CANALSAT
- #GetWellSoonDemi
- #AskElsamakeup
- #CanWeDanceUSA
- #bradtourquestions
- #40KDENICOLASAGNE
- Clem
- Stockholm Syndrome
- Monaco
- Arsenal

Google™ +

343 millions d'utilisateurs actifs

Mais seulement 7 minutes passées par mois
contre **6.5 heures sur Facebook !**

Profil Google +

Mirentxu Coscarat
Ancien employeur : Office de Tourisme de Cambo les Bains
5 abonnés | 2 764 consultations

Bio Posts Photos Vidéos +1 Avis

Quoi de neuf ?

Texte Photos Lien Vidéo Événement Sondage

Mirentxu Coscarat
Partagé en mode privé - 6 sept. 2014

2014-09-06
2 photos

Vous connaissez peut-être [Tout afficher](#)

- Patricia Van Der Voort**
Hostellerie du Parc [Ajouter](#)
- Lionel ROSSIGNOL**
Anais Inçaugarat Saint Jean Pied de Po: [Ajouter](#)
- Emmanuelle Saint-Palais Tourisme**
Anais Inçaugarat Saint Jean Pied de Po: [Ajouter](#)

Dans vos cercles [21 contacts](#)

Page Google My Business

Logis Hôtel le Christina

5 Rue de la Halle 18000 Bourges, France
02 48 70 56 50
le-christina.com

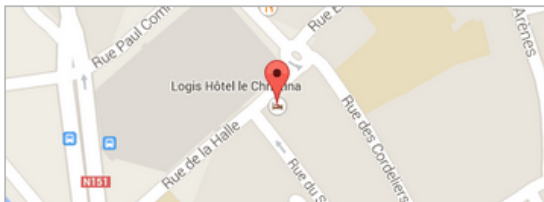
Hôtel

[Suivre](#)

1 abonné | 487 257 consultations

Infos Posts Photos Vidéos

Coordonnées



5 Rue de la Halle 18000 Bourges, France
02 48 70 56 50 · le-christina.com

Hôtel

Le Christina hôtel est 3 étoiles situé en Centre Ville de Bourges qui compte 64 chambres. Toutes les chambres sont climatisées (en saison) et desservies par deux ascenseurs. Trois catégories de confort sont disponibles :
- nos chambres supérieures,
- nos chambres confort,
- nos chambres standards.
Nous pouvons également accueillir des familles avec nos chambres pour 3, 4 voir 5 personnes.
Le calme et le confort en centre ville de Bourges.

[Modifier les détails](#)

Réserver

8 mars 2015 - 9 mars 2015 67 € Réservez avec Boo... Plus ▾

Liens commerciaux de réservation hôtelière 59 €, hors taxes et frais

Résumé des avis

[Rédiger un avis](#)



Cet hôtel cosy avec wi-fi gratuit propose des chambres climatisées de style classique et le petit-déjeuner. - Google



Instagram

300 millions d'utilisateurs en 2014

216 000 nouvelles photos par minute

clic !

clic !

clic !

clic !

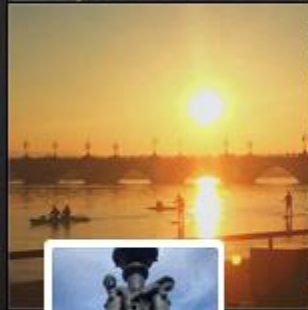
clic !



Un service de partage de photos et de vidéos disponible sur plates-formes mobiles de type iOS, Android et Windows Phone.

Plus de 20 milliards de photos partagées depuis la création du réseau en 2010.

Source : Instagram, mars 2014



S'abonner

bdxlive

Bordeaux Tourisme Compte officiel de l'Office de Tourisme de Bordeaux. Taguez vos photos avec #BDXLIVE pour qu'elles soient publiées ici <http://www.twitter.com/bordeauxtourism>

172 posts

1,851 followers

162 following

février 2015





Créé en 2010, Pinterest est un réseau social de partage d'images. il permet de collecter, classer et partager des images trouvées sur le net. Le tout sous la forme de panneaux où les images sont « épinglées » / « pins ».

Pinterest s'est imposée comme la deuxième plus grande source de recommandations de sites web après Facebook.

xu Coscarat

Boards Pins Likes Followers Following

+
une épingle



érou
ere...



Moraine Lake at Banff National Park in the Canadian Rockies of Alberta, Canada

👤 1

👤 Epingle sur
🇨🇦 Canada



Banff National Park ~ Alberta, Canada

👤 Epingle sur
🇨🇦 Canada



Bas Cambo

👤 Epingle sur
🇫🇷 Paysages + rando



Portofino, Italy
👤 1

👤 Epingle sur
🇫🇷 Bidala



en allant au Mondarrain

👤 Epingle sur
🇫🇷 Paysages + rando



#streetart

👤 Epingle sur
🇫🇷 Bidala



Mondarrain, Itxassou

👤 Epingle sur
🇫🇷 Paysages + rando



à partir de Foursquare
Plage Des Sables d'Or

Anglet
👤 2 👤 1

👤 Epingle sur
🇫🇷 Bidala





YouTube est un site web (créé en 2005) d'hébergement de vidéos sur lequel les utilisateurs peuvent envoyer, regarder et partager des vidéos. Racheté en 2006 par Google.

6 milliards d'heures de vidéo sont visionnées tous les mois sur YouTube.

Source : YouTube



Happy from Pays Basque

Retenez que :

- Vos clients sont **dans les réseaux sociaux** : Il vaut mieux choisir un média social en fonction de l'audience et de vos objectifs plutôt que d'être sur tous et nulle part à la fois.
- Vos clients sont **exigeants** : La **conciergerie** devient un service indispensable. L'exigence des internautes sur votre capacité à répondre se mesure principalement sur l'immédiateté et la personnalisation du message.
- Vos clients sont **créatifs** : De plus en plus de **contenus** sont publiés sur les réseaux sociaux (**photo/vidéo**) et sont des **sources d'influence dans le choix de destination des vacances**. Une source d'influence qu'il faut **savoir utiliser dans son propre intérêt** en encourageant les publications des internautes sur les réseaux sociaux autour de votre activité.
- Vos clients sont **hyper connectés** : en 2013, on comptait mensuellement **17 millions d'utilisateurs actifs sur Facebook et connectés à partir de leurs mobiles**. Ces comportements doivent aussi vous faire réfléchir sur le format de vos publications (optimisé pour les appareils mobiles).

Si vous êtes prêts à vous lancer...

Inscrivez-vous :

→ **Jeudi 12 Mars à 9h30** à l'atelier 1 : « Je crée et j'anime ma page Facebook »



Retrouvez toutes les infos sur votre espace pro : www.cambotourisme-pro.fr