

Atelier de formation - RésoSanté

13 septembre, 2016

#MéSoSanté



Agenda - #MéSoSanté

- Introductions - formateur, participants, médias sociaux
- Éléments de discussion
- Objectifs
- Plan quotidien
- Introduction à Hootsuite
- Questions?

Introduction - formateur



Patrick Gatien
@PatGatien

Introduction - participants



Éléments de discussion

Qu'est-ce que vous aimeriez savoir au sujet des médias sociaux?

Qu'est-ce que vous avez toujours voulu demander, mais n'avez jamais eu la chance?

Introduction - médias sociaux

BRIDGE INSIGHT : LES RÉSEAUX SOCIAUX QUI COMPTENT EN 2016



RÉSEAUX SOCIAUX

3,025 MILLIARDS
D'INTERNAUTES
2,060 MILLIARDS
ACTIFS SUR LES RÉSEAUX

68%
DES INTERNAUTES
28%
DE LA POPULATION
MONDIALE

TEMPS PASSÉ
1H30
PAR JOUR
EN FRANCE
2 HEURES
PAR JOUR
DANS LE MONDE

PÉNÉTRATION DES
RÉSEAUX SOCIAUX
DANS LE MONDE



FACEBOOK

RÉSEAU SOCIAL
DANS 128 PAYS
SUR 137 ÉTUDIÉS
N°1

1,490 MDS
D'UTILISATEURS
10 MDS
DE MESSAGES
ENVOYÉS PAR JOUR
4,5 MDS
DE LIKES
PAR JOUR
1,8 M
DE LIKES
PAR MINUTE
4,75 MDS
DE PARTAGES
PAR JOUR

TEMPS PASSÉ
SUR FACEBOOK
6H45
PAR MOIS

AU RÉVEIL 48%
DES 18-34 ANS
SE CONNECTENT
AGE MOYEN : 22 ANS

NBRE **f**AN PAGES : 50 M
INACTIVES : 70% DES PAGES
LIKÉES : 89 PAR COMPTE (MOY.)



TWITTER

307 MILLIONS
D'ACTIFS MENSUELS
2,3 MILLIONS
EN FRANCE
80%
SUR MOBILE

44%
DES INTERNAUTES
N'ONT JAMAIS TWEETÉ

61%
- 35 ANS
55%
HOMMES
19%
CADRES
SUP.
33%
EN ÎLE DE
FRANCE

LES TWEETS
AVEC UNE PHOTO
2x + DE
PARTAGE

TEMPS PASSÉ
SUR TWITTER
170 MIN
PAR MOIS



GOOGLE+

TEMPS PASSÉ
SUR GOOGLE+
6:47 MIN
PAR MOIS

359 MILLIONS
D'ACTIFS MENSUELS
540 MILLIONS
AVEC LES CONNEXIONS
VIA G-MAIL
1,5 MDS
PHOTOS UPLOAD / JOUR

1 MILLION
DE SITES
INTÈGENT UNE
GOOGLE MAP

15 MILLIONS
DE SITES TRACKÉS
SUR ANALYTICS



INSTAGRAM

300 MILLIONS
D'ACTIFS MENSUELS
85 MILLIONS
POUR INSTA-DIRECT

30%
D'UTILISATEURS AUX USA

30 MDS
DE PHOTOS
PARTAGÉES
2,5 MDS
DE « J'AIME »
CHAQUE JOUR
70 M
DE PHOTOS PARTAGÉES
CHAQUE JOUR

1
UTILISATEUR SUIV EN MOYENNE
134
PERSONNES

46%
DES UTILISATEURS
SUIVENT DES MARQUES

70%
DES MEMBRES FRANÇAIS
SE CONNECTENT 1 FOIS
PAR JOUR



PINTEREST

85%
DES USAGERS
SONT DES FEMMES

30%
DES ACTIFS
ONT ENTRE
25 ET 34 ANS

100 MILLIONS
DE MEMBRES

TEMPS PASSÉ
SUR PINTEREST
16 MIN
PAR MOIS

POPULARITÉ DES PINS
EN FONCTION DES JOURS
DE LA SEMAINE

LUNDI FITNESS
MARDI HIGHTECH
MERCREDI CITATION
JEUDI MODE
VENDREDI BLAGUES
SAMEDI VOYAGE
DIMANCHE FOOD



LINKEDIN

380 MILLIONS
DE MEMBRES
10 MILLIONS
DE MEMBRES EN FRANCE

34%
DES MEMBRES AUX USA

DEUX NOUVEAUX
MEMBRES CHAQUE
SECONDE

TEMPS PASSÉ
SUR LINKEDIN
17 MIN
PAR MOIS

79%
+34 ANS
44 ANS
AGE MOYEN

27%
DES VISITES VIA MOBILE

Bénéfices - Patients

- Font des choix de santé via des recommandations,
- Se fient sur leur réseaux pour des infos santé
- Profite des fois de l'anonymité pour gérer leurs conditions - exemple: la santé mentale et Tumblr



Bénéfices - Docteurs

- Les réseaux sociaux sont un véhicule de réseautage, d'éducation et de marketing.
- Connaissez-vous le app FIGURE 1? Les professionnels en santé utilisent le app pour des renvois et 2e opinion, l'éducation et le réseautage. Le tout conforme à HIPPA.



Bénéfices - Étudiants

- Servent à fin de réseautage et d'éducation
- Forum, Student Doctor Network, ou les étudiants peuvent consommer des infos pour les aider avec leurs études et naviguer trouver un emploi



Réseaux Sociaux

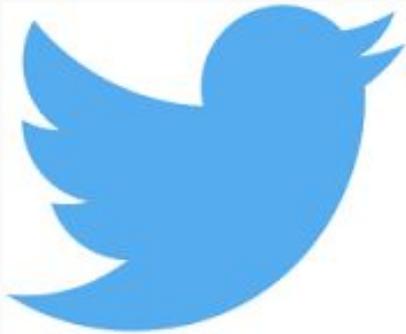


Facebook



- Réseau axé sur les consommateurs (B2C)
- Utilisateurs actifs mensuels - **1,49 milliard**
- Utilisateurs actifs mensuels sur mobile - **1,3 milliard**
- Contenu partagés chaque jour - **4,75 milliard**
- Temps passé sur Facebook - **6h45/mois (~)**
- Pages Fan inactives - **70% des pages (<1/mois)**
- Pages Fan likées - **89/utilisateurs (~)**
- ↑ Traffic - mi-semaine entre 1-3pm
- Les jeudis et vendredis, la participation ↑ de 18%

Twitter



- Réseau hybride - convient pour B2B et B2C
- 2e réseau le plus populaire pour B2B
- Utilisateurs actifs mensuels - **304 millions**
- Utilisateurs actifs quotidiens - **100 millions**
- Tweets envoyés/jour - **500 millions**
- Temps passé sur Twitter - **3h/mois (~)**
- **80%** des membres utilisent leur mobile pr accéder
- **44%** des utilisateurs n'ont jamais tweeté

LinkedIn



- Réseau axé sur le marketing B2B
- Nombre de membres inscrits - **380 millions**
- Utilisateurs actifs mensuels - **97 millions**
- Utilisateurs actifs quotidiens - **35% des membres**
- Temps passé sur LinkedIn - **17mins/mois (~)**
- Démographie - **79%** des membres ont > 34 ans
- Âge moyenne des membres - **44 ans**
- **27%** des visites sont via mobile

Maintenant quoi?



Pause



Objectifs



Les questions à se demander

- Vous cherchez à accomplir quoi sur les médias sociaux?
- Sans les médias sociaux, vous accomplissez votre objectif comment?
- Vous aimeriez que les gens interagissent avec vous comment?
- Votre mandat se traduit comment sur les médias sociaux?
- Quels sont vos mesures de résultats?
- Que représente un bon résultat pour votre objectif?
- Quantitatif ou qualitatif?

Définir vos objectifs - SMART

- **Simple/Spécifique,**
- **Mesurable,**
- **Ambitieux,**
- **Réaliste,**
- **Temporel**

Non-mesurable: Je vais augmenter mon “reach” et l’engagement sur les médias sociaux

Mesurable: Je vise à augmenter mon “reach” par 100 followers par semaine et je tiens à répondre à toutes les requêtes sur Twitter à l’intérieur de 24h.

Non-temporel: Je vise à augmenter ma communauté Facebook de 20,000 Likes

Temporel: Je vise à augmenter ma communauté Facebook de 20,000 likes avant la fin septembre

Définir vos objectifs - Stratégie

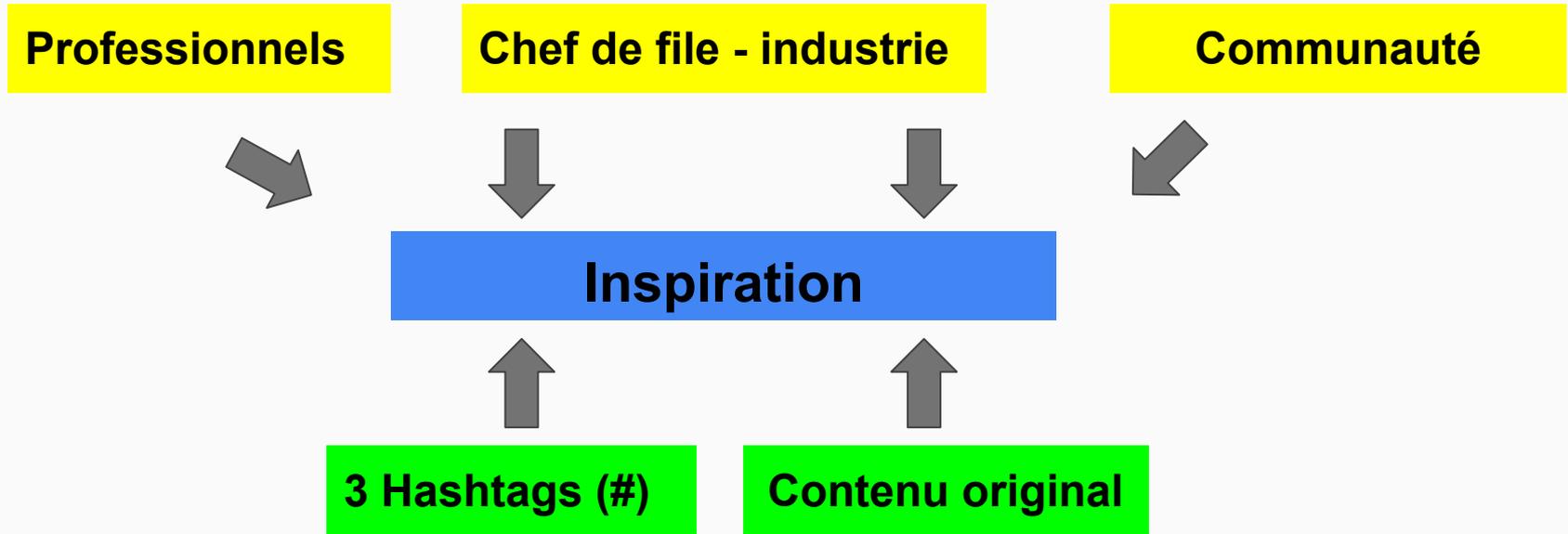
- Alignement entre objectifs marketing et médias sociaux

Vos Objectifs	Objectifs Médias Sociaux
Notoriété de la marque	Reach
Partage d'information	Consommation
Bouche-à-oreille	Partage, Retweets
Réseautage	Engagement
Communauté	Followers

Stratégie de développement de contenu

- Utiliser la règle des tiers
 - $\frac{1}{3}$ du contenu fait la promotion de votre société - services, communauté, etc...
 - $\frac{1}{3}$ du contenu partage les idées et histoire des influenceurs de l'industrie - médias, etc...
 - $\frac{1}{3}$ du contenu origine de la société via contenu original ou conversations
- Différents genres de postes
 - 50% de votre contenu dirige les gens vers votre site web - consommation d'info
 - 25% de votre contenu vient d'une source externe, crédible et pertinente - médias, médecins
 - 20% de votre contenu servira à commencer des conversations - engagement, discussions
 - 5% de votre contenu n'aura rien à faire avec votre société

Inspiration pour le contenu



C'est quoi les 3 #?



RÉSEFAN

@ResefanNunavut



TWEETS 408 FOLLOWING 210 FOLLOWERS 102

Le Résefan a pour mission de contribuer au mieux-être et à l'amélioration de la santé des francophones du Nunavut.

Iqaluit, Nunavut resefan.ca

RETWEETS/TWEET

0.3



FAVORITES/TWEET

0.1



[View Top Tweets on MyTopTweet.com](#)

TOP HASHTAG(S)

LESS

#parlezhautetfort #santéfr #bellcause #nunavut #nspsummit



RésoSanté

@resosante



TWEETS 859 FOLLOWING 156 FOLLOWERS 197

Recueil d'informations sur la santé qui s'adresse aux francophones et francophiles de la Colombie-Britannique.

Vancouver, C.-B. Ca... resosante.ca/fr/

RETWEETS/TWEET

0.2



FAVORITES/TWEET

0.3



[View Top Tweets on MyTopTweet.com](#)

TOP HASHTAG(S)

LESS

#santé #forumsanté #français #gratuit #concours



Santé en français

@santefrancais



TWEETS 2.0k FOLLOWING 1.1k FOLLOWERS 1.4k

La Société a été créé en décembre 2002 pour améliorer l'accès à des services de santé en français pour les communautés francophones et acadienne du Canada.

Ottawa, Ontario, Can... santefrancais.ca

RETWEETS/TWEET

3



FAVORITES/TWEET

1.9



[View Top Tweets on MyTopTweet.com](#)

TOP HASHTAG(S)

LESS

#santéfr #parlezhautetfort #nhlc2016 #jmebouge #frcan

C'est quoi les 3 #?

RésoSanté
@resosante

873 TWEETS 160 FOLLOWING 199 FOLLOWERS

Recueil d'informations sur la santé qui s'adresse aux francophones et francophiles de la Colombie-Britannique.

Vancouver, C.-B. Ca... resosante.ca/fr/

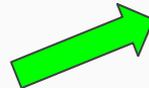
RETWEETS/TWEET: 0.2 FAVORITES/TWEET: 0.4

View Top Tweets on MyTopTweet.com

TOP HASHTAG(S) LESS

#santé #forumsanté #français #gratuit
#concours

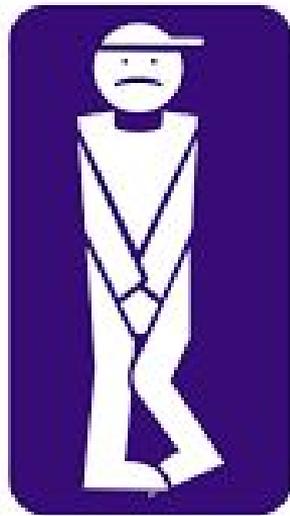
- Quels sont les 3 sujets d'intérêts?
- Pensés SEO
- Pensés objectifs
- Pensés pertinence pour votre communauté



Pourquoi un plan quotidien?

- En moyenne, les gens passent au-delà de 3h par jour sur les médias sociaux
- En structurant votre utilisation des médias sociaux aux éléments clés pour votre société, on réduit le montant de temps
- Le nouveau temps accordé peut maintenant être utilisé pour autre fonction de votre rôle

Pause



Plan quotidien

- Parcourir et participer - 6 minutes
- Surveiller - 4 minutes
- Poster - 3 minutes
- Mesurer - 2 minutes
- Planification - 3 minutes

Parcourir et Participer

- L'interaction avec vos clients est une des raisons principales pour votre participation sur les médias sociaux
- 9/10 clients souhaitent avoir des interactions d'importance avec leurs marques préférées, mais souvent les sociétés ne sont pas à la tâche
- **La première étape pour votre routine avec les médias sociaux est de toujours porter attention à votre communauté**

Parcourir et Participer - 6 minutes

- Vérifier vos notifications
- “Like” les postes de votre communauté au sujet de votre boîte
- Répondre aux nouveaux postes et “Like” de votre communauté
- Répondre aux nouveaux messages de votre communauté





Write a comment...



Anita Guagliardo Laure Anne

Unlike · Reply · 1 · March 27 at 10:29pm



Laure Anne Motivée !!!!

Like · Reply · March 28 at 8:35am



Chambre de Commerce Francophone de Vancouver Dépêchez-vous il ne nous reste que 2 places si vous voulez vous inscrire !

Like · Reply · Commented on by Van Cev [?] · March 28 at 10:47am



Chambre de Commerce Francophone de Vancouver Laure Anne

Nous prévoyons une 2ème session pour cet atelier car nous étions complet en 3 jours. Souhaitez-vous y participer ? Si oui, envoyez-moi un message sur info@ccfvancouver.com

Like · Reply · 1 · Commented on by Van Cev [?] · March 31 at 9:08am



Chambre de Commerce Francophone de Vancouver Merci Anita Guagliardo pour le partage ! Nous sommes contents d'avoir des fans actifs sur notre page ! En espérant avoir le plaisir de vous rencontrer à un de nos prochains événements !

Like · Reply · 1 · Commented on by Van Cev [?] · March 31 at 9:09am



Anita Guagliardo Quelle date? Je serais intéressée également! Merci!

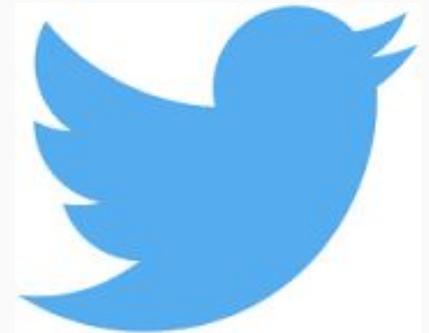
Like · Reply · 1 · March 31 at 4:48pm



Chambre de Commerce Francophone de Vancouver On est en train de regarder le calendrier avec Patrick. Le mieux c'est encore de vous inscrire sur notre liste de diffusion sur notre site Internet www.ccfvancouver.com pour recevoir les infos et la date. Je vous ajoute à ma liste du groupe n.2 aussi en attendant.

Parcourir et Participer - 6 minutes

- Sous “Mentions”, vérifiez les nouvelles interactions avec votre communauté ainsi que les nouvelles personnes qui vous suivent
- Prenez le temps de répondre aux questions pertinentes qui vous sont posées
- Encore en croissance? Remercier vos nouveaux “Followers”...avec un message personnalisé si possible



Parcourir et Participer - 6 minutes

- Vérifiez et modérez vos nouvelles connections
- Vous publiez sur LinkedIn Publisher?
 - Répondre aux commentaires qui méritent une réponse extensive
 - Remerciez les gens qui ont lus votre article



Surveiller

- Une fois les messages retournés, dédiez du temps pour surveiller ce qui se passe sur les réseaux
- Vérifiez les histoires qui prennent de la popularité
- Voir si vous pouvez trouver du contenu qui est à propos pour votre industrie et votre communauté.

- Feuilletez votre Feed
- Feuilletez vos recherches de nouvelles d'industrie pré-déterminées, pour trouver du contenu populaires dans votre réseau.
- Vérifiez vos recherches pré-déterminées;
 - Nouvelles d'industrie
 - Les mentions de votre boîte (@)
 - Hashtags de votre marque
 - Et tout autre aspect que vous avez manqué dans le premier bloque
- Vérifiez LinkedIn Pulse et tout autre matériel via LinkedIn Publisher qui vient des gens que vous suivez.



Surveiller

Home Tab x Customers x PatGatien (Twitter) x Gats56 (Twitter) x Patrick Gatien (LI & FB) x RésoSanté x Insight & Content x Frisbee x +

+ Add Stream + Add Social Network

services santé | santé en français Keyword PatGatien

fotoGnique retweeted

#ONfr @ONfr_TFO
14 hours ago

Santé en français : «il faut dépasser le Hello/Bonjour!», dit présidente sortante de @RefletSalveo www5.tfo.org/onfr/sante-en-... #onfr #frcan

4 1

Luc Pelletier @kimenici
12 hours ago

@DrouinDa c'est ce que ça donne 60 ans de règne libéraux en outaouais=pourris, comment chauffer Barrette pour qu'il donne + services santé?

Show Conversation

r_laforest retweeted

Martin Normand @M_Normand
14 hours ago

L'offre active, c'est plus qu'une formule - Santé en français: «il faut dépasser le hello/bonjour!» www5.tfo.org/onfr/sante-en-... #onfr

santé AND français geocode:49.2431,-123.0899,25km Search P...

Caroline Cloutier @Cloutiec
2 days ago

La ministre fédérale de la Santé se met au français

Jane Philpott @janephilpott
Je commence 1 semaine d'immersion française aujourd'hui. Je vais tweeter en français seulement. N'hésitez pas à corriger ma grammaire!

Schneewe1 retweeted

Le CRIP @lecrip_org
2 days ago

Les grandes #ambitions du français #Visiomed dans la #santéconnectée | tinyurl.com/zos4y5r

Poster

- Postez votre contenu en temps réel tel que besoin
- Si vous n'utilisez pas un outil pour poster à long-terme, utilisez ce temps pour poster votre contenu de la journée
- Si possible, ayez toujours du contenu intéressant et informatif pour votre audience
- Ça peut être du contenu original de votre business où des articles qui proviennent de sources externes

- Postez un article pertinent - soit de votre création où d'une source fiable et informative
- Pigez un tweet pour faire un ReTweet (RT) - concentrez-vous sur un message qui contient une photo où un vidéo, où un témoignage d'un client satisfait
- Postez un tweet qui dirigera les gens vers votre site web
- Publiez et partagez un article via LinkedIn Publisher



Poster - Exemple



Réseau Santé Nouvelle-Écosse

@reseausantenouvelleecosse

Home

About

Photos

Likes

Notes

Videos

Events

Posts

Create a Page



Réseau Santé Nouvelle-Écosse

August 21 at 2:15pm · 🌐



C'est avec plaisir qu'on vous présente notre premier profil des professionnels de la santé francophones de la Nouvelle-Écosse, qui dresse le portrait de Pam Robichaud de la région de Clare.

PAM ROBICHAUD

Originaire de la Baie Sainte-Marie, Pam Robichaud travaille depuis plus de vingt ans dans les soins infirmiers. Motivée par les membres de sa famille pour poursuivre une carrière en soins de santé, elle occupe maintenant le poste de gestionnaire des services de soins infirm...

Continue Reading



« J'ai été motivée premièrement par mes parents. Ils m'ont inculqué l'importance de l'éducation pour réussir dans la vie et aussi l'idée que je puisse travailler avec mon cerveau et non juste mes muscles et mon échine, comme ils l'avaient fait avant moi. »

Profil des professionnels de la santé
PAM ROBICHAUD

👍 Like

💬 Comment

➦ Share

📧 Hootlet



👍 8

Mesurer votre progrès

- Aligner vos analytiques avec vos objectifs
- Examiner les données qui mesurent le progrès vers vos objectifs
- Liste d'outils disponibles;
 - Google Analytics
 - Facebook Insights
 - Twitter Analytics
 - LinkedIn Analytics
 - Hootsuite - grader.hootsuite.com
 - [Foller.me](https://foller.me)

Mesurer - 2 minutes

- Facebook Insights démontre les statistiques démographiques de public;
 - Âge, Région, Sexe
- Nombre de Likes
- Nombre d'utilisateurs actifs mensuel
- Nombre de Likes quotidien
- [Twitter Analytics](#) vous donnent l'information sur;
 - Les mentions
 - Les retweets
 - Click sur les liens
 - Nombre d'impression
- LinkedIn partage ses informations pour les pages Compagnie via Analytics Tab;
 - Impressions, clicks, interactions
 - Engagement, nouveaux followers



Topics, Hashtags & Mentions Things that really matter

Topics

The topics section shows the overall words usage on Twitter in form of a tag cloud. The more a certain word is used, the larger it is in the cloud.

WHAT THIS IS ALL ABOUT

httpstcodoxkkmnz2u **test** **provoque** volant **travailler** faux **avis** donner tous fruits nouvelle pre soins vrai
quoi **faire** autre fait **estce** infirmiers **pensezvous** **gagner** **dun** **essayez** parle ami **chance** vue
francophone sant semaine **tatsunis** voulezvous **plus** ici alcool **problme** forme **connaissezvous** enfants
savoir nez **vraiment** bon **contre** quand troubles fils **canada** essayer neutre rpondez **bonne** **journe**
tesvous courez nationale **soir** rsosant merci **cest**

TIP Hover a topic to see how many times it has recently been used.

Hashtags

Tagging is not essential to Twitter, but can definitely grow your reach.

POPULAR HASHTAGS

#sant #gratuit #franais #yoga #enceinte #maladie #enfants #colombiebritannique #enfant #infirmires #bracelet #sommeil
#humour #tabac #mlangeur #fatigue #eau #activit #gntique #cancer

@ Mentions

This section shows the user profiles that @resosante has interacted with.

MENTIONS AND @REPLIES MEANS INTERACTIONS



TIP Clicking on a user, will take you to their Foller.me profile. Use Ctrl+Click (or Cmd+Click for Mac users) to open in a new tab.

Planification

- Dernier élément du plan quotidien afin de vous donner amplement de temps pour répondre aux autres messages, en personne!
- Utilisez ce temps afin de trouver du contenu pour le lendemain ou la semaine à venir
- N'oubliez pas les anniversaires, les journées spéciales, saisons, etc...
- Pigez le temps optimal pour poster selon les habitudes de votre audience
- Trouvez du contenu pertinent pour chaque réseau

Planification - 3 minutes

- Choisissez de compter une histoire
- Un message riche en visuel
- Limitez votre contenu à 1-2 par jour

- Vous planifiez vos tweets à l'avance? Faire certains de les espacer.
- Utiliser différents formats (vidéo, photo, GIF) afin de mieux connaître le contenu qui performe
- Vous partagez du contenu d'une autre source? Faites certains d'ajouter les hashtags et les mentions qui conviennent.

- Le contenu partagé est d'une note un peu plus sérieuse et orienté vers un public professionnel.



Hootsuite?



Questions



Merci!

Patrick Gatien

[@PatGatien](#)

<https://ca.linkedin.com/in/patrickgatien>

SpareMin - @PatGatien