



Comment communiquer sur Facebook pendant une période de crise ?

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire

09/04/2020

 Haute-Loire
LE DÉPARTEMENT



Présentation de l'outil Zoom





Outil Zoom

Pour activer le son

The screenshot displays a Zoom meeting window with a dark background. At the top, it shows 'N° de participant Zoom : 17' and 'N° de réunion : 758-887-195'. A 'Passer en mode plein écran' button is in the top right. The main area contains a large white 'mgrp' logo. A dialog box titled 'Comment voulez-vous rejoindre la conférence audio ?' is open, showing 'Rejoindre par téléphone' and 'Son de l'ordinateur' tabs. The 'Son de l'ordinateur' tab is active, displaying 'Rejoindre l'audio par ordinateur' and a warning: 'Impossible de sélectionner votre micro. Vérifiez que votre micro est correctement connecté. Testez le haut-parleur et le microphone.' A red arrow points from the 'Rejoindre l'audio par ordinateur' text to the 'Activer' button in the bottom toolbar. Another red arrow points from the 'Activer' button to the microphone icon in the toolbar. The bottom toolbar includes buttons for 'Rejoindre l'audio', 'Démarrer vidéo', 'Inviter', 'Participants', 'Partager l'écran', 'Converser', 'Enregistrer', and 'Réactions'. A 'Finir la réunion' button is in the bottom right corner.

ADVERTISSEMENT
expérience
#myHauteLoire



Outil Zoom

Pour afficher votre webcam

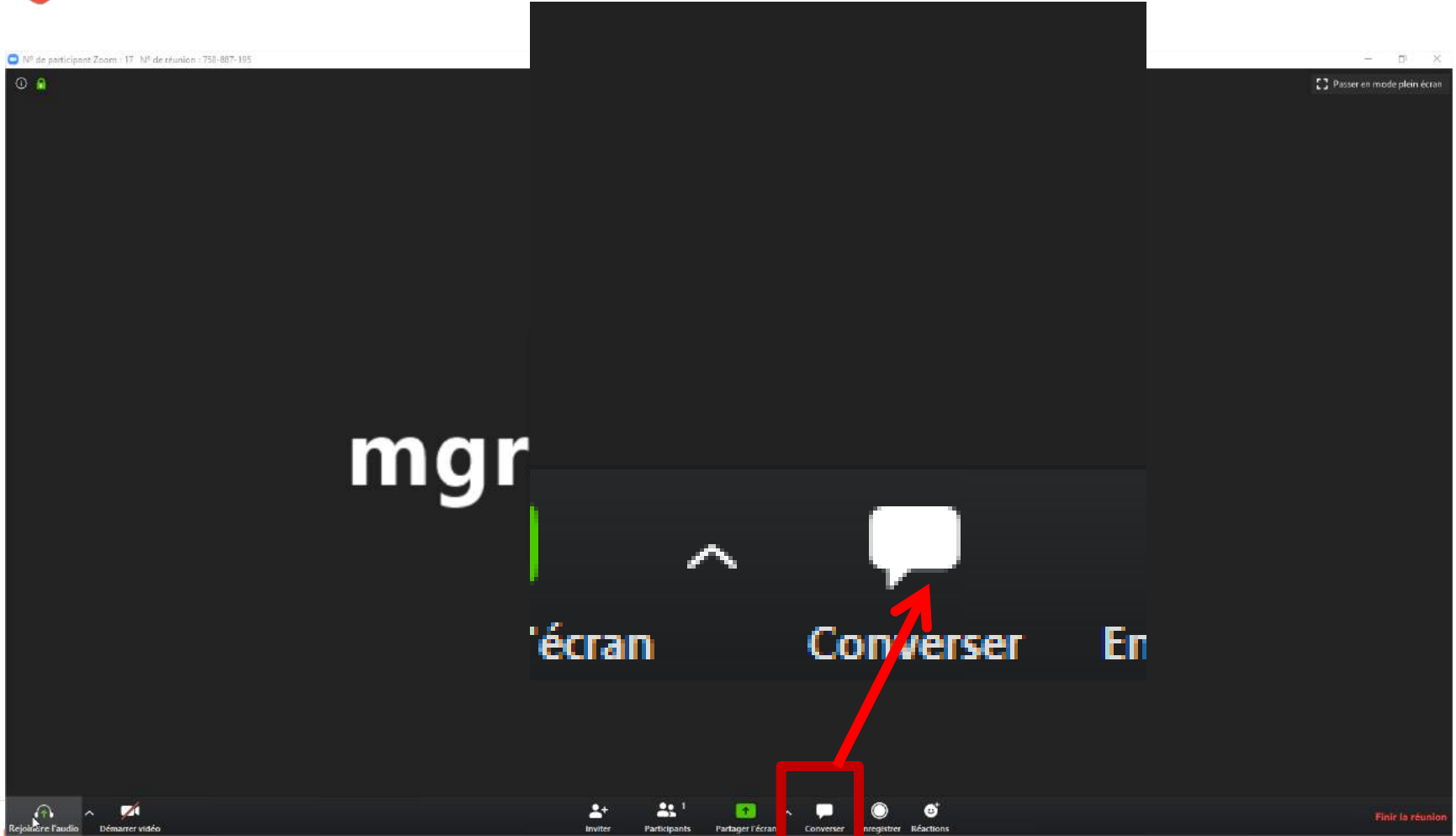
The screenshot shows a Zoom meeting window. At the top, it displays 'N° de participant Zoom : 17' and 'N° de réunion : 758-887-195'. In the center, a dialog box titled 'Comment voulez-vous rejoindre la conférence audio ?' is open. It has two tabs: 'Rejoindre par téléphone' and 'Son de l'ordinateur'. The 'Son de l'ordinateur' tab is selected. Below the tabs, there is a section for 'Rejoindre l'audio par ordinateur' with a warning icon and the text: 'Impossible de sélectionner votre micro. Vérifiez que votre micro est connecté correctement.' Below this is a link 'Tester le haut-parleur et le microphone'. At the bottom of the dialog is a checkbox for 'Rejoindre automatiquement l'audio par ordinateur en rejoignant une réunion'. A red arrow points from the video icon in the bottom toolbar to the dialog box. The bottom toolbar includes icons for 'Rejoindre l'audio', 'Démarrer vidéo', 'Inviter', 'Participants', 'Partager l'écran', 'Converser', 'Enregistrer', and 'Réactions'. The text 'Finir la réunion' is visible in the bottom right corner.

Auvergne
expérience
#myHauteLoire



Outil Zoom

Pour commenter



Auvergne
expérience
#myHauteLoire

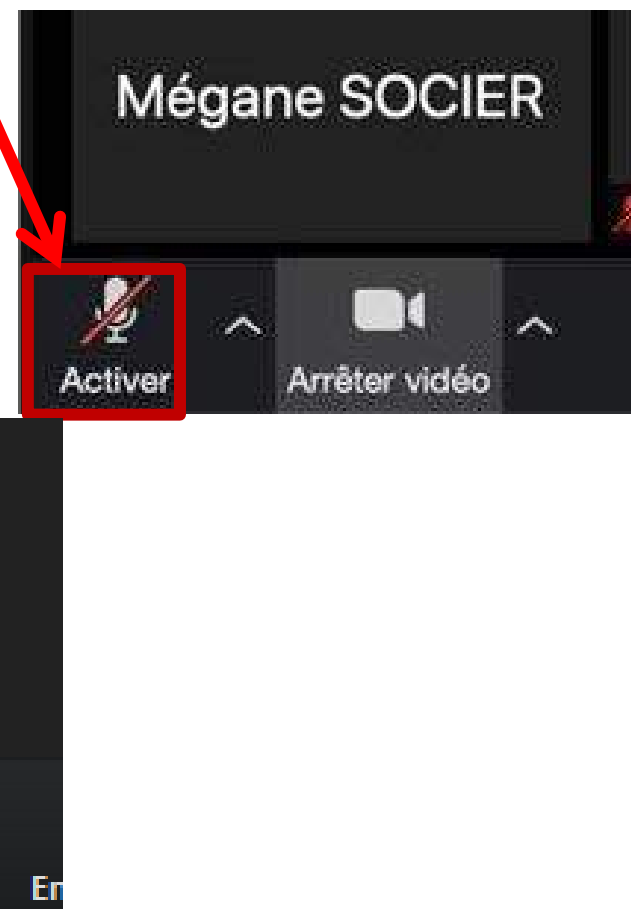
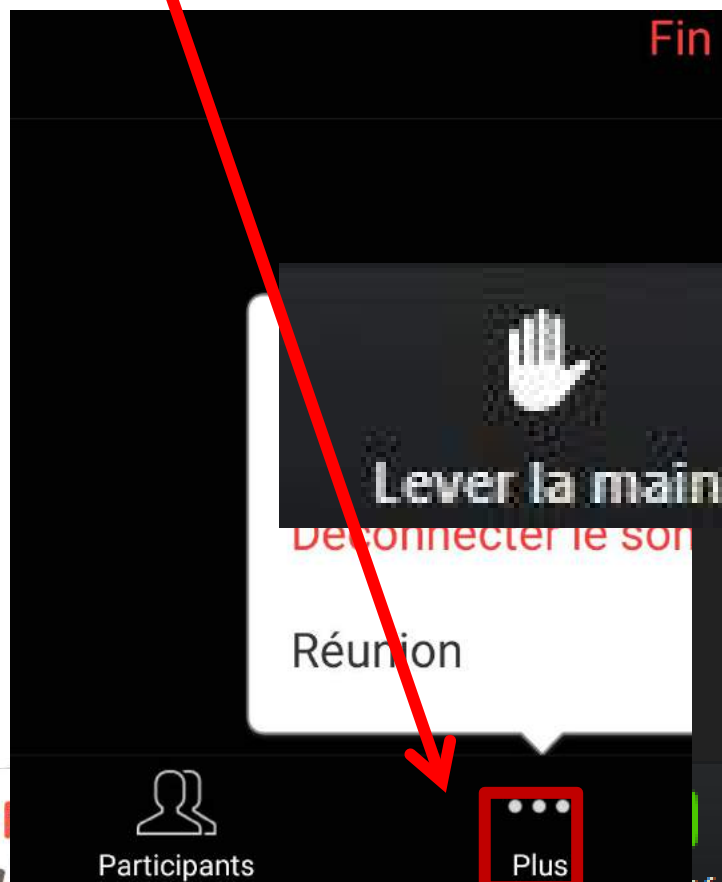


Outil Zoom

Pour prendre la parole

1 - « lever la main » ou « laisser un commentaire »

2- Activer le micro





Comment communiquer sur Facebook pendant une période de crise ?





Au préalable Facebook est le plus important !



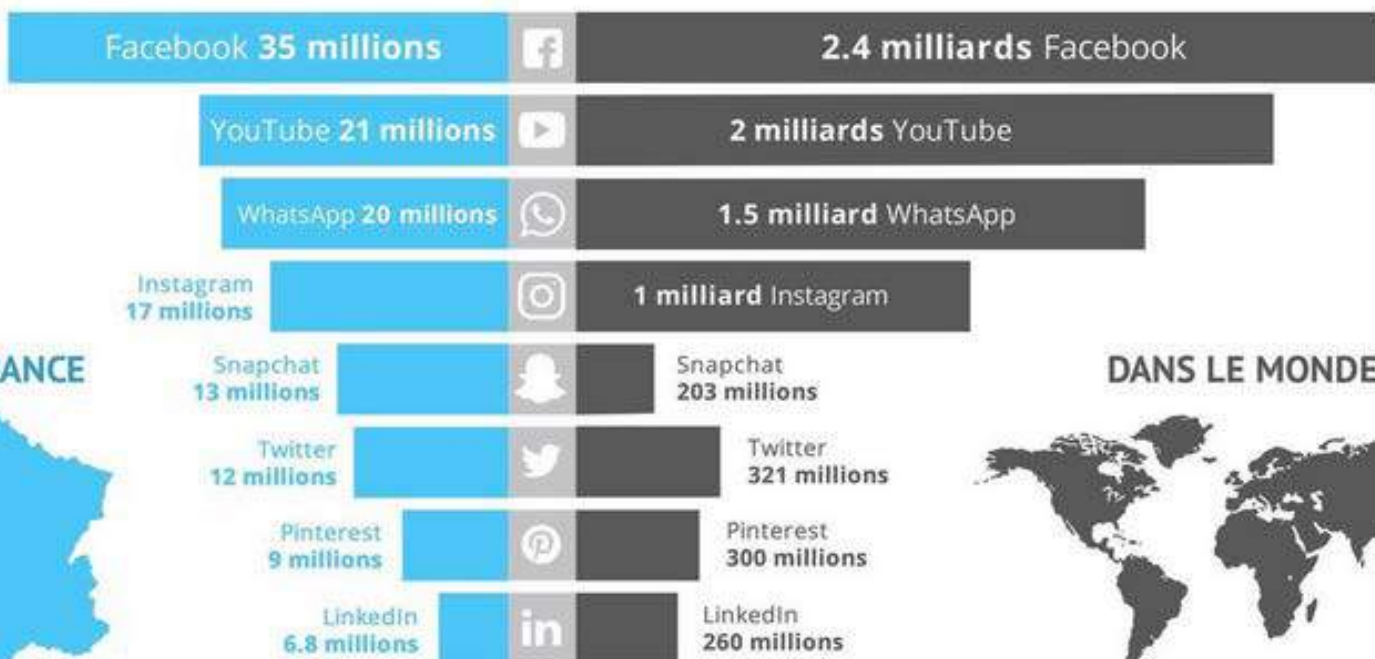
LES RÉSEAUX SOCIAUX

NOMBRE D'UTILISATEURS ACTIFS

Août 2019

Infographie réalisée par

agence+iz
performance digital



EN FRANCE



DANS LE MONDE



Rappel

Différence entre un profil, un groupe, une page ?

PROFIL, GROUPE OU PAGE ?



	Le profil	Le groupe	La page
But	Communiquer avec son réseau personnel	Echanger entre personnes partageant une communauté d'intérêt	Développer une communauté autour d'une personne morale, d'un projet
Relation	Amis	Membres	Fans/abonnés (personnes qui aiment la page)
Mise en relation	On demande à devenir amis	On est invité par un membre ou on fait une demande validée par un administrateur	On s'abonne librement en cliquant sur « j'aime »
Réciprocité	Réciprocité	Non réciprocité	Non réciprocité
Administration	Un seul administrateur : vous	Un ou plusieurs administrateurs	Un ou plusieurs administrateurs



Rappel

Nous allons donc parler de page ...

The screenshot shows a Facebook page for 'Auvergne expérience - my Haute-Loire'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and a login section with fields for 'Adresse e-mail ou mobile' and 'Mot de passe', and a 'Connexion' button. The profile picture is a circular logo with the text 'AUVERGNE expérience #myHauteLoire'. The page name is 'Auvergne expérience - my Haute-Loire' with the handle '@haute.loire.tourisme' and '17 K abonnés'. The bio reads 'Haute-Loire, le secret le mieux gardé d'Auvergne'. The main content area features a large image of a man relaxing in a yellow inflatable boat. Below the image, it says '17 679 personnes abonnées' and has buttons for 'J'aime', 'Partager', and a menu icon. A section titled 'À l'honneur 7 vidéos' shows a video thumbnail of two hikers with backpacks. To the right, a post titled 'À LA UNE 2 pépites alliant rando et pieds dans l'eau dans l'eau' is visible, with details: 'il y a 10 mois • 48 K vues • 51 commentaires'. The post text says 'Il est temps de faire bronzer ses gambettes ☀️ et de glisser ses orteils 🦶 dans la fraîcheur 🌊 des gorges de la Loire sauvage... 📍 bit.ly/2GLjoxv /...'. It has '303 partages'. The left sidebar contains navigation links: 'Accueil', 'En direct', 'Vidéos', 'Évènements', 'Publications', 'À propos', 'Communauté', 'Photos', 'Contact Form', and a 'Créer une Page' button. A red leaf-like graphic is overlaid on the bottom left of the page.



Rappel

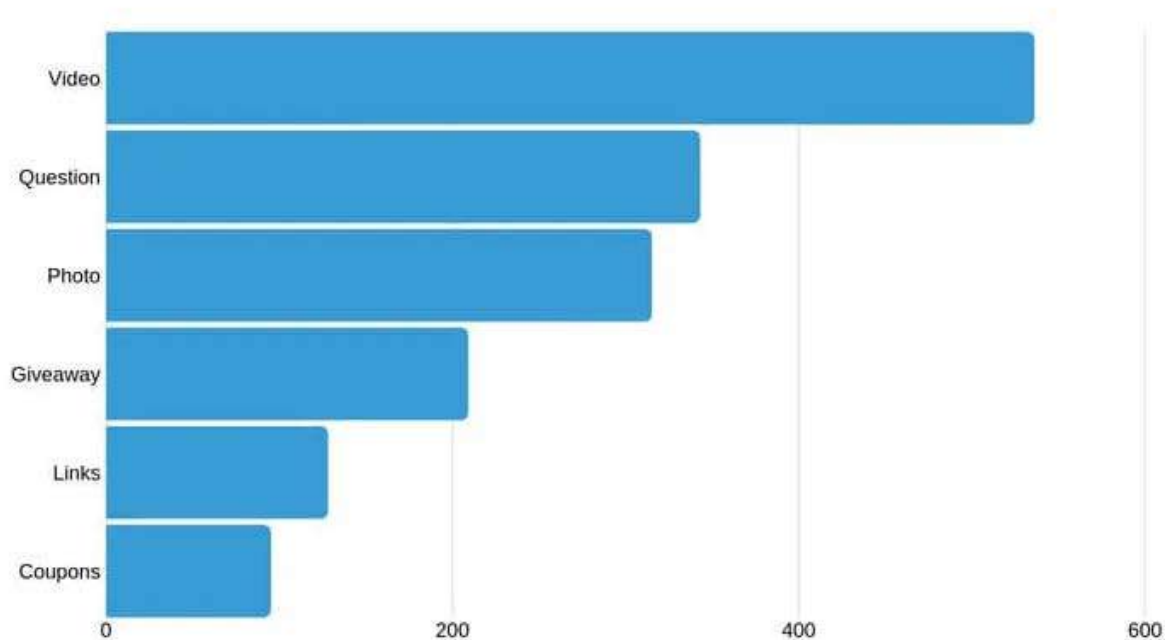
Un post idéal

- Des photos / vidéos/ questions ...

Les publications avec une vidéo reçoivent en moyenne 59% d'interactions en plus que les autres types de publications.

Best Facebook Post Format

(Based on average number of engagements)





Rappel

Un post idéal

- Pas trop long : 50 caractères par post
- Style clair et direct
- Pas de trop de ponctuations
- Publier au bon moment
- Utiliser les émojis
- Ne pas mettre des liens au milieu du texte
- Penser au format vertical pour smartphone





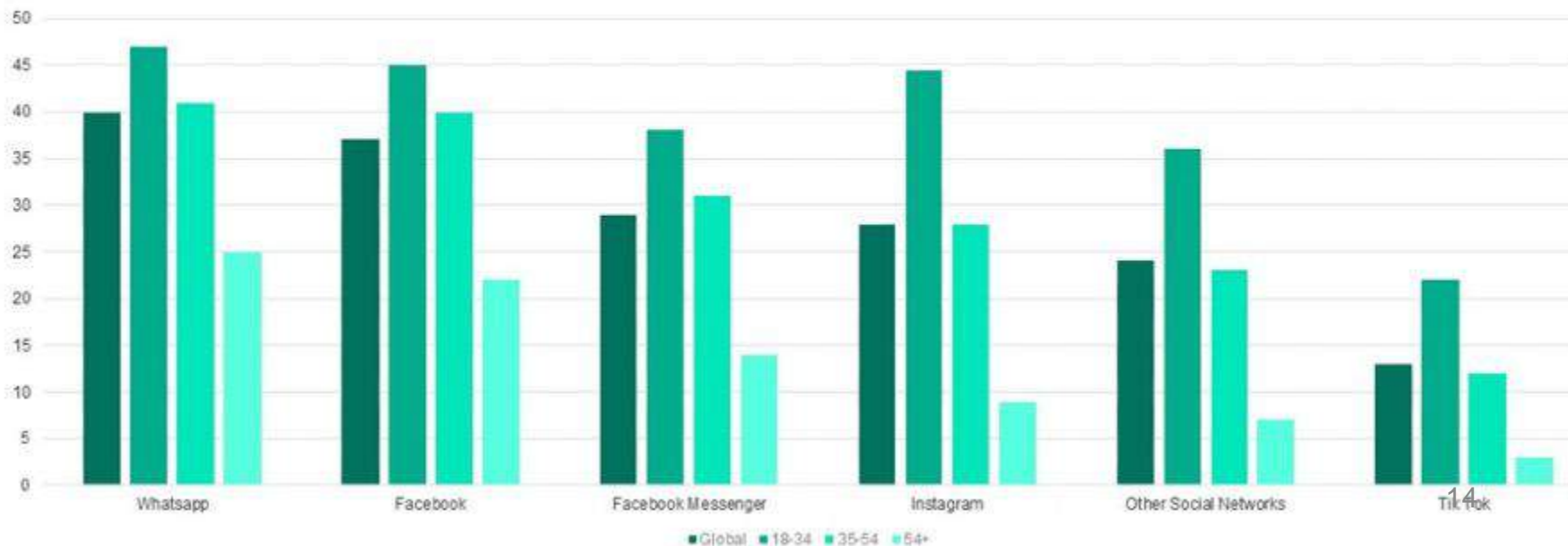
Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

- Le trafic Internet mondial a déjà augmenté de **70%** dans les régions du monde où les politiques de confinement sont à leur apogée.
- Avec le confinement l'utilisation de Facebook augmente de **37%**





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

- Pas communiquer => doute
=> il faut être actif
- Gestion de crise :
 - Pendant : pour limiter l'impact de la crise sur l'activité de l'entreprise.
 - Après : pour y mettre un point final, faire du retour d'expérience et valoriser les victoires.





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Ce que recherchent les internautes

- S'informer sur le COVID
- Prendre des nouvelles de leurs proches
- Se divertir
- Avoir des relations sociales
- Expliquer les activités ou améliorations mises en place





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n° 1 : Générer de l'empathie, être vrai et humain

- Parlez de vous
- Faites des contenus authentiques
- Osez, mettez-vous en scène
- Parlez de votre environnement ...





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n° 1 : Générer de l'empathie, être vrai et humain





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n° 2: Participer à l'effort collectif

- Exemple des chefs de Haute-Loire

Auvergne expérience - my Haute-Loire
Publié par Marine Floquet Tourisme Haute-Loire [?] · 2 avril, 18:28 · 🌐

🙏 Ils sont très nombreux les restaurateurs et les producteurs de Haute-Loire à soutenir les soignants en leur préparant de bons petits plats. Un grand merci à eux !
Guillaume Fourcade, Régis et Jacques Marcon, Hôtel Bel Horizon, Restaurant vidal, HOTEL*** LE FORT DU PRE - Saint-Bonnet-le-Froid, Pop Dupreplat...
Vous en connaissez-d'autres ?

The video player shows a kitchen scene with several chefs working. In the foreground, there is a large black frying pan on a stove. The background shows a busy kitchen environment with stainless steel counters and equipment. The video player interface includes a progress bar at the bottom, a play button, a volume icon, and a settings gear icon. The time displayed is -1:36.



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n° 2: Participer à l'effort collectif

Autres **exemples** :

- Monoprix a lancé un portail blanc pour faciliter l'achat des courses aux professionnels hospitaliers,
- Etam vient d'annoncer le lancement de la confection de masques en tissu à destination des soignants,



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n°3 : L'information pour rassurer ou être utile

Créer du contenu : études, livres blancs, podcasts etc. Et cela pour plusieurs raisons :

- cela va permettre de continuer à apporter du contenu de qualité en ce moment et offrir " des bulles d'oxygène" dans ce contexte de confinement,
- cela va éviter aussi qu'après la crise, on ne sache plus trop bien sur quoi communiquer tellement il y aura de sujets en réserve
- et enfin, cela sera aussi utile pour préparer "l'Après".





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

**CHÈRES CLIENTES,
CHERS CLIENTS,
AFIN DE PERMETTRE
AUX SENIORS
DE PLUS DE 70 ANS
DE FAIRE LEURS COURSES,
NOUS AVONS DÉCIDÉ,
JUSQU'À NOUVEL ORDRE,
DE LEUR RÉSERVER
UN CRÉNEAU HORAIRE
EXCLUSIF, TOUS LES JOURS
DE 8H30 À 9H.**



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n°3 : L'information pour rassurer ou être utile

 **Espace Forme des Sources du Haut Plateau** 
vendredi

☀️ Séance pour tous ☀️
Coucou les amis, est ce que cette période ne serait pas le moment de se remettre au sport ??? 🤔🤔
Voici une séance que TOUT le monde peut faire 🙌🙌
On prend son plus beau jogging , son plus beau short et on y va 🐕...
[Afficher la suite](#)



👍 21 💬 20 ➡️ 24

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n°3 : L'information pour rassurer ou être utile



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n°4 : Faire preuve d'originalité



L'humoriste Laura Calu s'est, quant à elle, déguisée en grand-mère pour dénoncer avec humour le nombre encore trop important de gens qui étaient dehors malgré les recommandations de rester chez soi.



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Idée n°4 : Faire preuve d'originalité

Thierry Guyot
2 min · 🌐

J'ai voulu cuisiner à ma fenêtre pour tous mes voisins , par solidarité comme le font tous les musiciens . Mais je n'ai pas obtenu le même engouement . ils m'ont tous insulté en me criant que c'était inhumain de faire cela . Je ne comprends pas ?????????? 🤔🤔🤔





L'Auberge de Beaufort
mercredi dernier



À TOUS LES CLIENTS QUI PRENAIENT
LEURS PLATS EN PHOTO
AU RESTAURANT,
MAINTENANT ON ATTEND
LES PHOTOS DE VOS CRÉATIONS !



À vous de jouer chers clients 📷
Remontez nous le moral 😊
Faites nous saliver 😋

👍 20 💬 15 ➦ 4

Exemple d'une
auberge



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Autres idées

Lugik Parc
le 5 avril à 10:04 · 🌐

Des beaux moments... et bien d'autres à venir ! #restezchezvous

“

Comment
on tourne ?

”

Steeve Colin
2 h · 🌐

Montage d'une oreille de lièvre.
www.emotionpeche.com

Regardez des vidéos avec un groupe ou avec des amis

👍 13 2 commentaires 2 partages



Restaurant la Tour à Dunières

Auvergne
expérience
#myHauteLoire

Publications



Hôtel Restaurant La Tour, 😊 motivé.

Hier, à 10:57 · 🌐

Vous avez été nombreux la semaine dernière à nous faire confiance pour notre formule bocaux à emporter et nous vous en remercions. Nouvelle semaine, nouveaux menus à partir de mardi (sur réservation):

Mardi :

Rillettes de poisson aux herbes - Emincé de boeuf aux poivrons et pommes de terre grenaille-Salade d'agrumes et fraises

Mercredi [Afficher la suite](#)



Complexe hôtelier

Envoyer un message

74

11 commentaires · 73 partages



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ? En résumé

La Méthode HATCH

Human : Human

Accurate : Précis

Timely : Opportun

Compassionate : Compatissant

Helpful : Utile



Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Les outils à votre disposition

- Chatbot Facebook question réponses



- Live Facebook





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

Les outils à votre disposition

- Stories sur Facebook (sauf pour marque mais ok si on passe par Instagram)



- Les vidéos





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

A quelle fréquence ?

- 3-4 posts par semaine
- 1 post sur mon activité





Faut-il communiquer pendant la crise sur Facebook ?

A éviter

- Les contenus avec un message commercial
- Les contenus obsolètes
- Des publications incitant à ne pas respecter le confinement





Communiquer après la crise sur Facebook ?





Comment communiquer après la crise sur Facebook ?

Dimension sanitaire

- **97% des guests (les voyageurs)** interrogés par AirBnB déclarent fixer comme **choix premier la sécurité sanitaire** offerte par le logement dans lequel ils iront séjourner.
- Tripadvisor va rajouter un **critère de recherche**





Comment communiquer après la crise sur Facebook ?

Marché hyper local

- A la sortie de la crise, les Français vont privilégier les vacances en France (**3h max** de chez eux et en voiture)
- **90% disent qu'ils vont partir en France**
- 70% d'entre eux disent vouloir partir « s'aérer, faire des nouvelles découvertes »

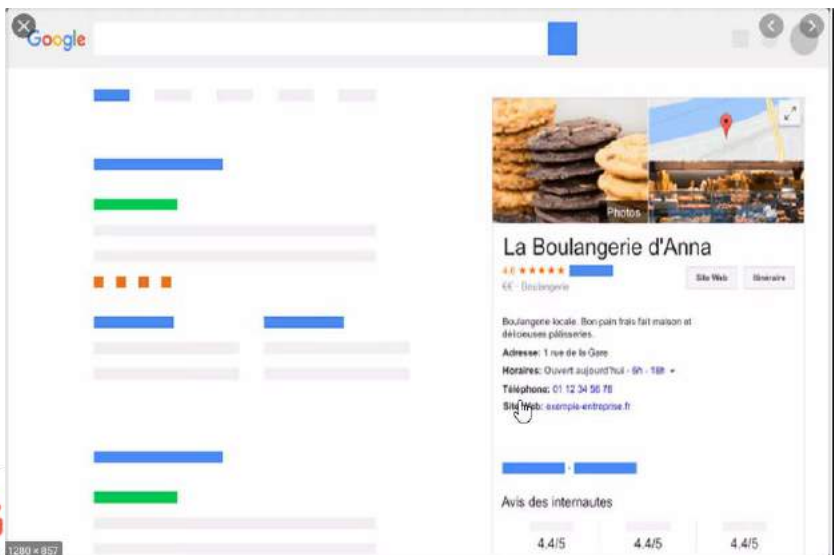




Comment communiquer après la crise sur Facebook ?

A faire

- Travailler son référencement naturel du site
- Page Google mybusiness
- Répondre aux avis
- Mettre des offres autour de vous sur votre site (marques blanches, magazine en ligne)
- Publication sponsorisée sur Facebook





Des questions ?

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



Merci de votre attention

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



Les actions de la MDDT

AUVERGNE expérience #myHauteLoire

Infos prestataires Coronavirus

France Auvergne Brochures Visites 360° Webcams

Expériences Où dormir ? Où manger ? Bouger, visiter, se divertir Rechercher sur la carte Besoin d'idées En direct

HAUTE-LOIRE
le Secret
le mieux
GARDÉ
D'AUVERGNE

AUVERGNE expérience #myHauteLoire

Coronavirus solidarité Haute-Loire

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



Les actions de la MDDT

Un espace « Coronavirus – solidarité Haute-Loire »

The screenshot shows the website interface for 'AUVERGNE expérience #myHauteLoire'. At the top, there is a navigation bar with the logo and several utility links: 'Infos prestataires Coronavirus', a search icon, a language dropdown (France), 'Billetterie', 'Brochures', 'Visites 360°', and 'Webcams'. Below this is a horizontal menu with six categories: 'Expériences', 'Où dormir ? Où manger ?' (with a fork and knife icon), 'Bouger, visiter, se divertir' (with a running person icon), 'Rechercher sur la carte' (with a location pin icon), 'Besoin d'idées' (with a lightbulb icon), and 'En direct' (with a thumbs up icon). The main header features a large circular icon with a sunburst pattern and the title 'Coronavirus – solidarité Haute-Loire', followed by a 'MON PANIER (0)' button. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Accueil > Accueil > Coronavirus – solidarité Haute-Loire'. The main content area contains a text block: 'Dans ce contexte de crise, la Maison du Tourisme vous apporte régulièrement des informations qui pourraient vous être utiles. Pour vos déplacements, pensez à télécharger l'attestation de déplacement dérogatoire et justificatif de déplacement professionnel'. To the right of this text are three vertical buttons: 'Les vidéos de Marine & Laure' (with a video camera icon), 'La Haute-Loire en photos' (with a camera icon), and 'Brochures interactives' (with a book icon). Below the text are three featured content cards: 'Conditions d'annulation des séjours' (with an image of a suitcase and a bus), 'Aides aux entreprises' (with an image of puzzle pieces), and 'Conférences en ligne' (with an image of a laptop displaying a presentation). On the right side, there is a large promotional banner for 'Découvrez nos nouvelles brochures' with an image of a brochure titled 'expérience'.

