

**Pourquoi une entreprise  
doit-elle être présente sur les  
réseaux sociaux**

# 1. Améliorer visibilité sur les moteurs de recherche

Ex. Cherchez « esem paris » sur Google

1. Pack local
2. Letudiant.fr
3. Leur LinkedIn
4. Leur Facebook

The screenshot shows a Google search for "esem paris". The search bar at the top contains "esem paris" and the Google logo. Below the search bar, there are two local business listings:

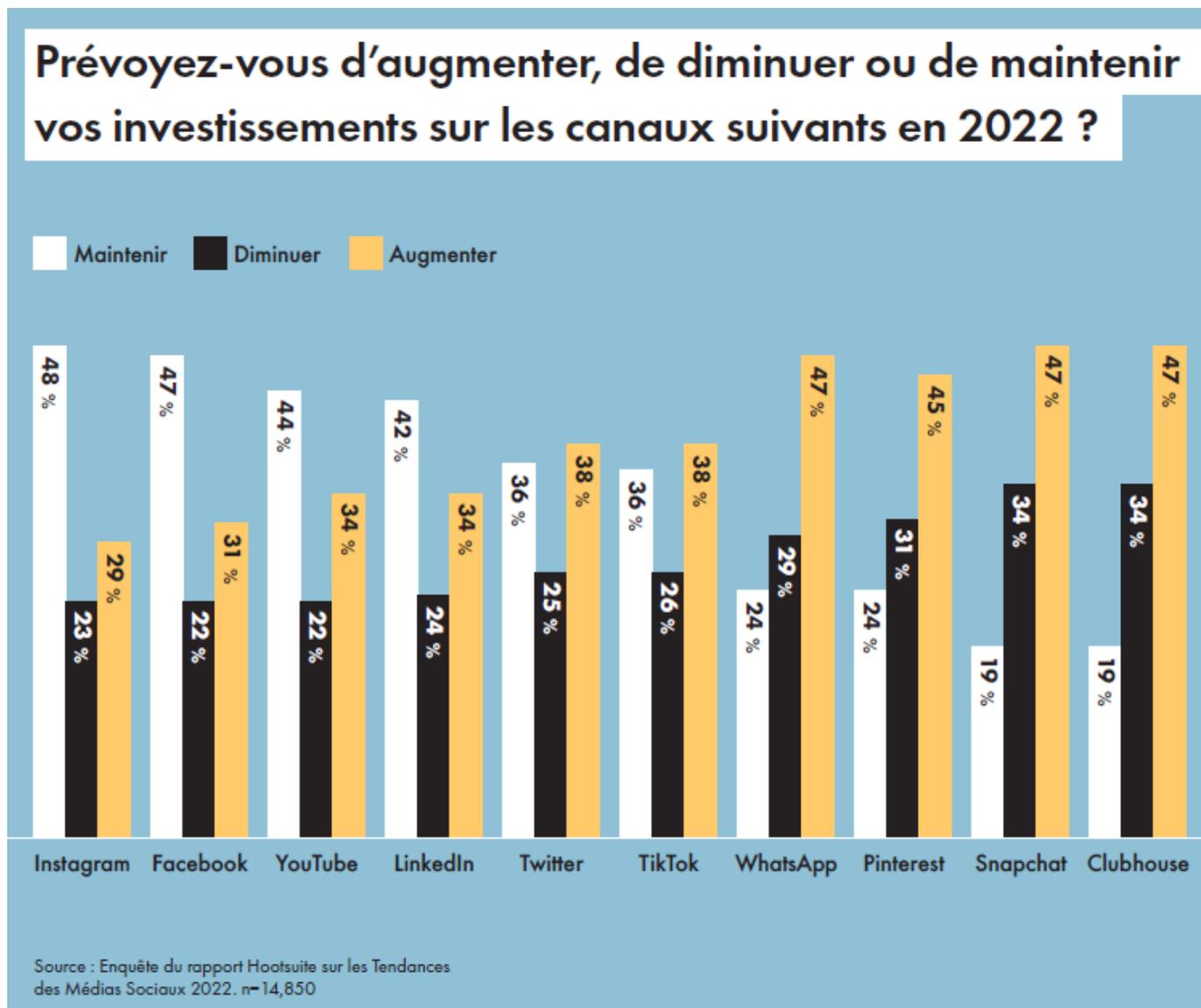
- ESEM PARIS - ECOLE SUPERIEURE EUROPEENNE DE MANA...**  
Aucun avis · Centre de formation continue  
Saint-Mandé · 01 71 33 56 25  
Ouvert · Ferme à 17:30  
Buttons: Site Web, Itinéraire
- ESEM HOLDING**  
1,0 ★★★★★ (1) · Conseiller en gestion des affaires  
Paris · 01 40 07 50 70  
Buttons: Site Web, Itinéraire

Below the local listings, there are several organic search results:

- <https://www.letudiant.fr/etudes/etablissement/ecole...>  
**ESEM, Paris (75) - l'Etudiant**  
Titre d'établissement · Admission en première année : Niveau(x) requis : bac+3; Modalité(s) d'admission : dossier. Inscription : de janvier à octobre · Scolarité ...
- <https://fr.linkedin.com/company/esem-paris-digital>  
**Esem Paris | LinkedIn**  
L'Ecole Supérieure Européenne de Management (**E.S.E.M.**) est un établissement d'enseignement supérieur privé relevant du Rectorat de l'Académie de Paris.
- <https://fr.linkedin.com/company/ecole-supérieure-euro...>  
**Ecole Supérieure Européenne de Management (ESEM PARIS)**  
Ecole Supérieure Européenne de Management (**ESEM PARIS**) | 149 abonnés sur LinkedIn. Apprenez le Management et l'Informatique autrement ! | Située à Paris ...
- [https://www.facebook.com/.../College & University](https://www.facebook.com/.../College&University)  
**ESEM Paris - Home | Facebook**  
**ESEM Paris** · October 22 at 11:33 PM · Nos jeunes ont du talent ! Ils sont diplômés en Management stratégique de l'entreprise – Option RH Bac +4 après une ...  
★★★★★ Note : 1 - 2 votes
- <http://www.net1901.org/association/ECOLE-SUPER...>  
**ECOLE SUPERIEURE EUROPEENNE DE MANAGEMENT ...**  
ECOLE SUPERIEURE EUROPEENNE DE MANAGEMENT (**E.S.E.M.**) - Paris ... l'association **ESEM** en tant qu'organisme de formation professionnelle relevant par ailleurs ...
- <https://formation-en-informatique.fr/ecole-informatique>  
**ESEM - Ecole Supérieure de l'Entreprise et du Management**  
Le but commun des différentes formations en informatique (diplômantes ou qualifiantes) est de préparer les étudiants aux métiers de ce secteur.

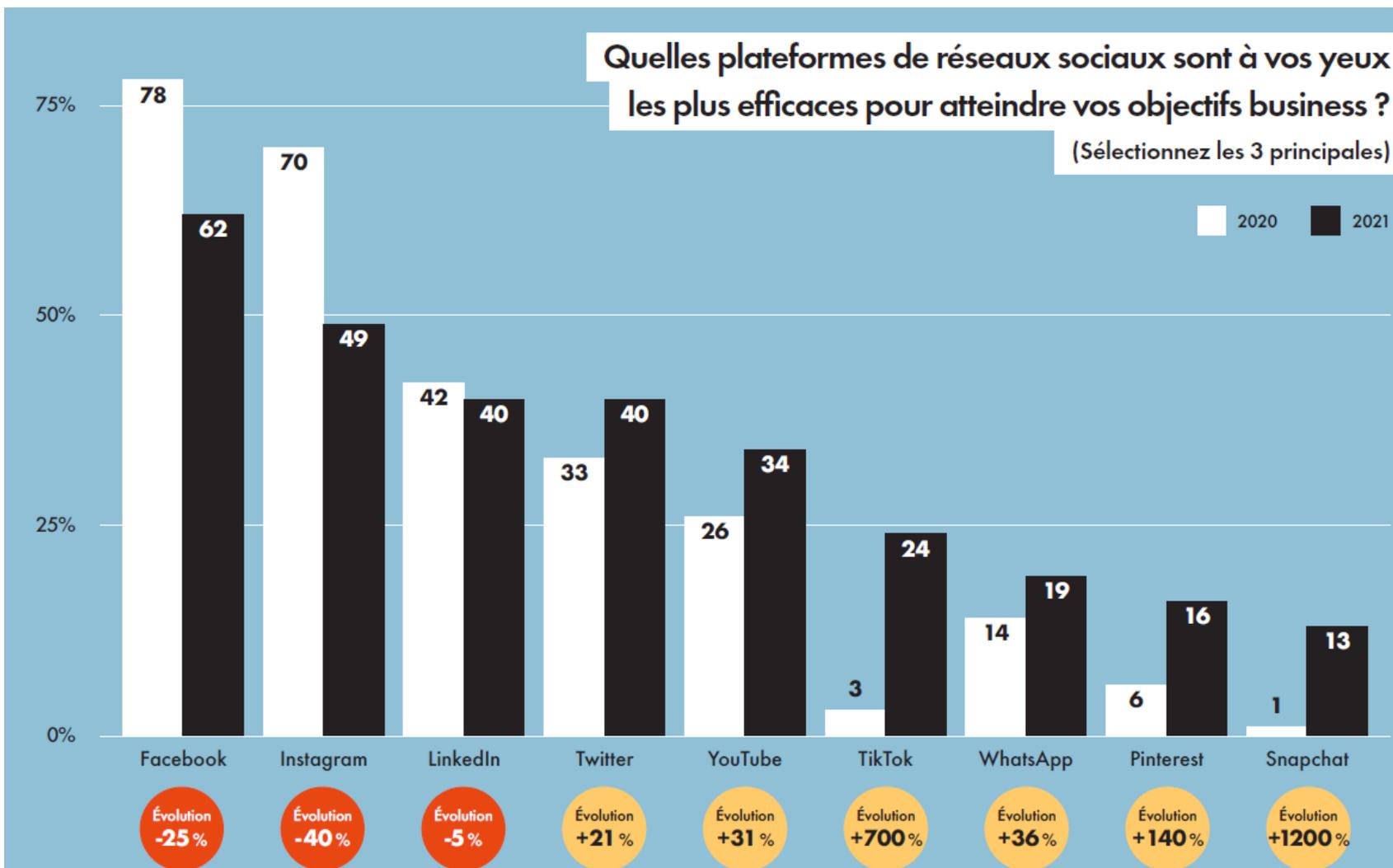
# 1. Améliorer visibilité sur les moteurs de recherche

## Les campagnes publicitaires en plein essor



# 1. Améliorer visibilité sur les moteurs de recherche

## Les campagnes publicitaires en plein essor



Source : Enquêtes Hootsuite sur les Tendances des Médias Sociaux 2021 et 2022.  
Les mêmes questions ont été posées aux participants mais le panel a changé d'une année sur l'autre. En 2021, n= 11 189. En 2022, n=14 850

## 2. Fédérer une communauté active

### **Objectifs :**

- La communauté va relayer vos publications, donc participe à votre notoriété
- Membres de la communauté = clients à fidéliser et prospects à convaincre

### **Comment :**

- Les grandes marques créent leur propre réseau social

Ex. <https://ideas.legos.com>

- Les petites entreprises se basent sur des créateurs de contenus (influenceurs et micro-influenceurs)

## 2. Fédérer une communauté active

### **Les créateurs de contenus**

Les petites entreprises font des partenariats pour qu'ils relayent dans leur propre communauté.

Ex. cadeaux, produits gratuits + partager leurs publications

### **Les communautés**

Elles sont de plus en plus spécifiques.

Ex. Gamers sur Twitch – Cyclistes sur Peloton – Lecteurs sur Goodreads

1 milliard d'utilisateurs dans les groupes Facebook !

## 2. Fédérer une communauté active

### Exemple

La société BigDug vend des rangements et des étagères aux entreprises (B2B).

Pendant confinement, elle se rend compte que les particuliers se mettent à bricoler chez eux.

=> Partenariat avec le créateur Miles Laflin, populaire sur TikTok auprès des personnes qui rénovent leur logement.



### 3. Fidéliser les clients

**Les rassembler et leur offrir de l'exclusivité pour qu'ils se sentent VIP.**

Ex. Mandataires immobiliers IAD France sont rassemblés sur la plateforme Sharee + formations réseaux sociaux



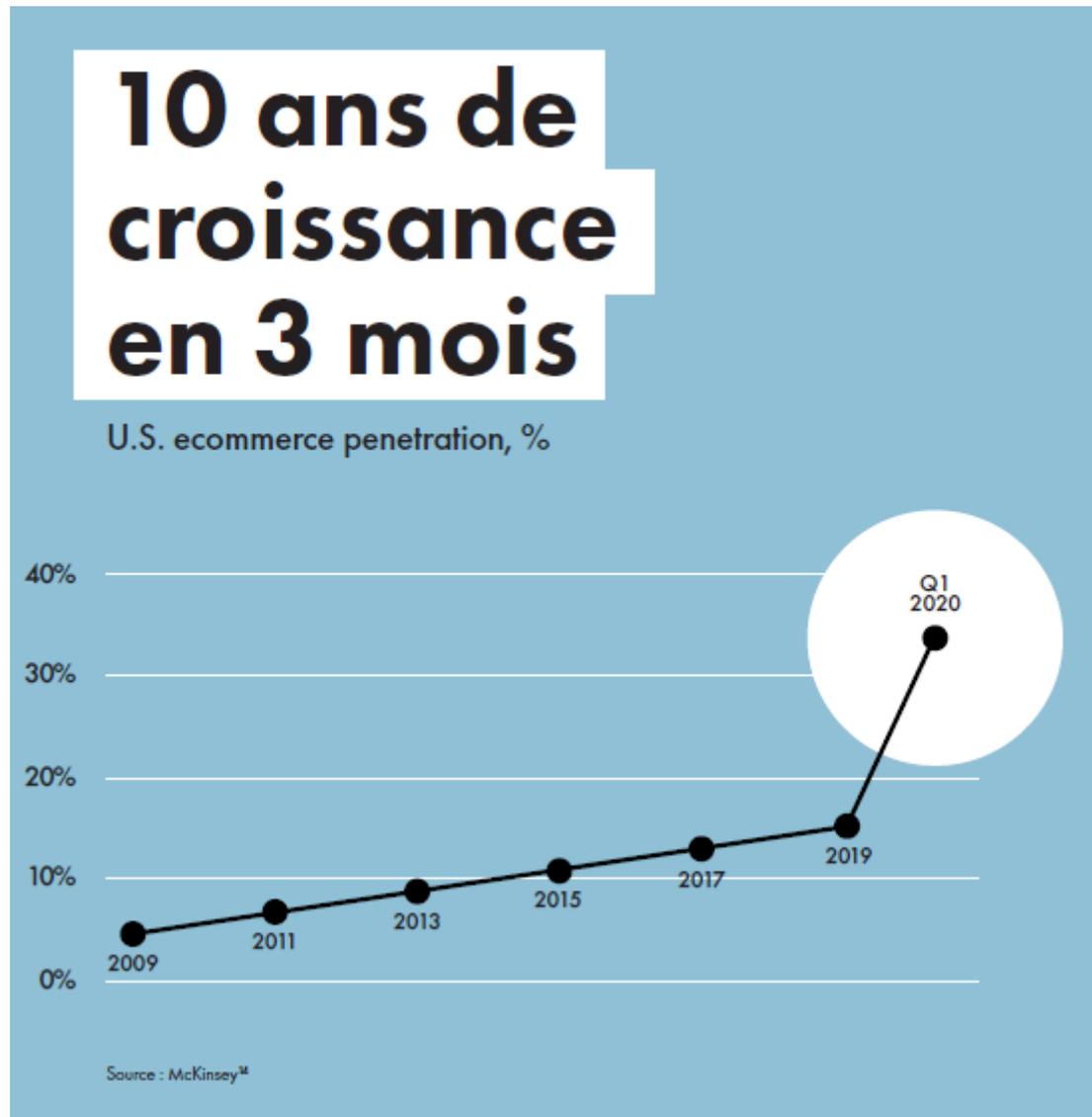
Depuis l'application web ou mobile, chacun selon son profil pourra :

- ✓ S'informer des sujets qui l'intéresse grâce à une veille de qualité
- ✓ Développer sa notoriété sur LinkedIn, Twitter ou Facebook
- ✓ Suggérer des contenus aux administrateurs
- ✓ Contribuer à travers les sondages, forum, chat, etc...

=> En 2018, 11000 mandataires ont touché 6 millions de personnes !

## 4. Acquérir de nouveaux clients

Le e-commerce mondial bondit en 2020



Source :  
[www.hootsuite.com/fr/research/social-trends](http://www.hootsuite.com/fr/research/social-trends)

## 4. Acquérir de nouveaux clients

Les médias sociaux deviennent  
sources d'informations avant achat

**Les jeunes générations  
préfèrent désormais  
rechercher des marques  
sur les médias sociaux  
plutôt que sur des  
moteurs de recherche.**

**Moteurs de recherche : 51,3 %**

**Médias sociaux : 53,2 %**

Pourcentage d'internautes âgés de 16 à 24 ans dans le monde qui utilisent chaque canal comme principale source d'information lors d'une recherche de marques.

Source : Hootsuite et We Are Social, Digital 2021<sup>®</sup>

# 4. Acquérir de nouveaux clients

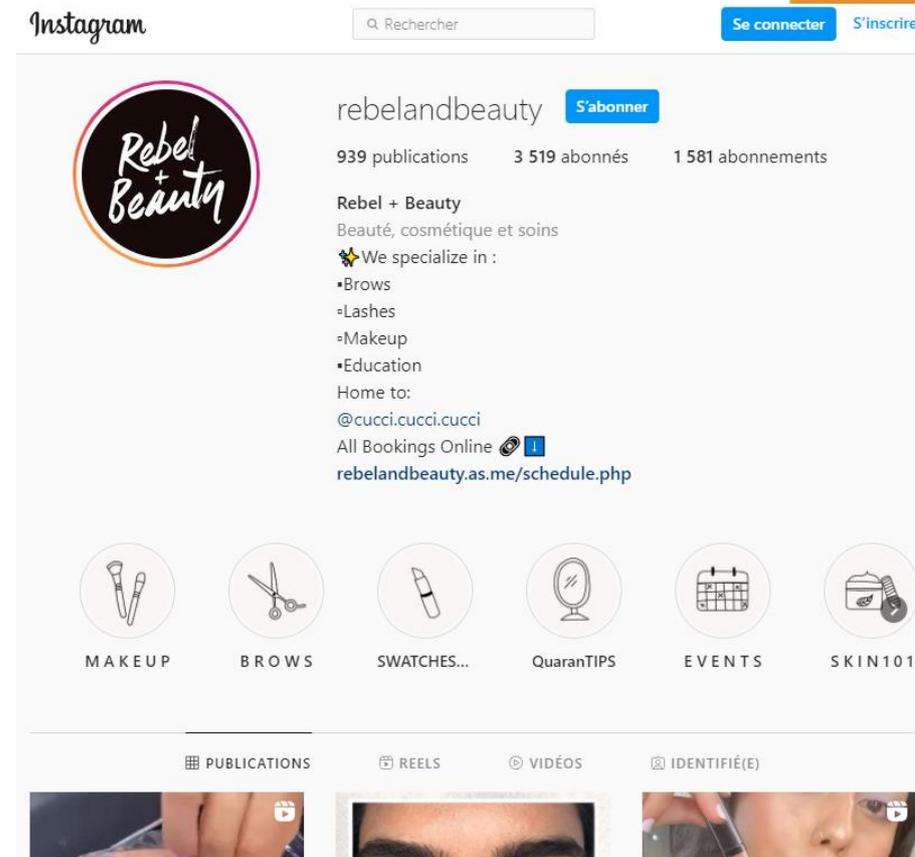
## Les médias sociaux deviennent boutiques

Ex. Rebel&Beauty : institut d'esthétique à Toronto, Canada

Confinement => a développé sa présence sur Instagram avec

- Des tutoriaux pour montrer aux clientes comment se maquiller, s'épiler les sourcils, etc...
- Une boutique sur Shopify pour vendre en ligne

Aujourd'hui : l'institut et la présence digitale se complètent.



# 5. Générer du trafic vers le site web

**Publier un article sur votre site / blog.**

Préférer le contenu à haute valeur ajoutée : article, livre blanc, podcast...

**Relayer-le sur vos réseaux sociaux, notamment dans les groupes spécialisés de votre domaine.**

Les algorithmes des RS favorisent les posts qui reçoivent des interactions.

Donc :

- Inciter les internautes à réagir (posez une question, soyez dans l'humour...)
- Demander à vos salariés d'interagir et de relayer

Copie d'écran  
Google Analytics



## 6. Service client

**Les internautes ont pris l'habitude d'entrer en contact avec une marque via les réseaux sociaux.**

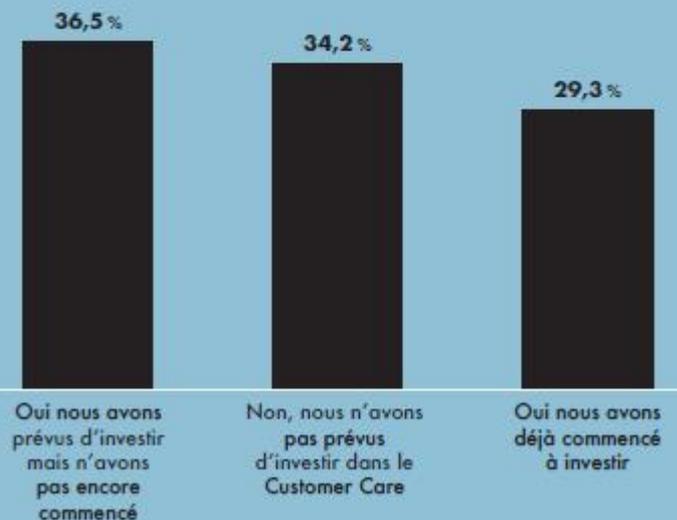
Il faut répondre.

En outre, les community managers connaissent la communauté et leurs habitudes. Ils savent donc comment répondre.

Mais pas toujours « quoi » répondre => il faut plus de liens entre CM et service client.

Avenir : les bots qui, avec l'intelligence artificielle, sauront répondre ou relayer la question auprès du service adéquat dans l'entreprise.

**Votre entreprise prévoit-elle de renforcer ses investissements dans le service client sur les médias sociaux à l'avenir ?**



Source: Hootsuite's Customer Care 2022 Survey.  
n= 13,000