



Contrairement à Facebook qui est ciblé « masse », Twitter est plutôt destiné aux bloggeurs, aux passionnés du Web, aux faiseurs de tendance. C'est sur Twitter que le terme « viralité » prend tout son sens ; la communauté étant toujours très réactive et les buzz souvent propulsés par ses membres.

*« Un lieu pour **partager** et **consommer** de l'**information** »*

Twitter est un canal de communication influent et de proximité car il permet d'instaurer des relations entre l'entreprise et les clients/prospects moins formelles que sur tout autre support web. L'échange entre le destinataire du tweet et le lecteur est ainsi favorisé et l'impact sera donc forcément meilleur que sur le principal réseau social concurrent qu'est Facebook.

Utiliser Twitter en entreprise, pour quoi faire ?

Beaucoup d'« entreprises novices » redoutent d'utiliser ce réseau social car ignorant l'intérêt que ce dernier peut avoir. Voici donc quelques exemples d'utilisation professionnelle de la plateforme de micro-blogging :

- Partager des photos, des vidéos, des articles intéressants en rapport avec votre secteur d'activité,
- Diffuser des actualités, des nouveautés, des promotions,
- Connaitre l'opinion des clients/prospects,
- Réagir aux problèmes et réclamations de ces derniers pour faire évoluer vos produits et services et ainsi montrer votre sérieux et votre engagement,
- Faire de la veille sur les sujets qui vous intéressent ; vous documenter facilement et rapidement grâce aux différents tweets et au moteur de recherche en temps réel,
- Utiliser la plateforme comme canal de ventes.

Twitter offre de multiples avantages pour votre entreprise. Aujourd'hui, être présent sur ce réseau social devient incontournable dans une stratégie de présence sur Internet, afin :

- D'augmenter la visibilité de la marque sur Internet et ainsi générer du trafic ciblé sur votre site,
- D'améliorer la crédibilité de votre entreprise et montrer le côté flexible de cette dernière : « Je suis sur Twitter donc je m'adapte au web et à ses évolutions ».

Faire attention aux points suivants :

- La base est la régularité. Etre inactif sur la plateforme ou poster un message une fois par mois ne sera pas intéressant pour les autres internautes qui vous suivent (et n'attirera pas de nouveaux followers). Il faut impérativement considérer cet outil comme vecteur de valeur ajoutée pour votre entreprise ; cultiver la visibilité de sa marque sur le réseau social est primordial. Faites donc en sorte de poster des tweets régulièrement.
- Postez du contenu de qualité et n'utilisez pas Twitter comme simple outil de vente. Il faut entretenir des échanges avec ses followers, les intéresser, répondre à leurs questions ou à leur réclamations... Essayez également d'adopter toujours le même ton pour ne pas dérouter vos lecteurs et concevez des messages uniques qui seront susceptibles de captiver vos lecteurs.
- Ne pas tweeter sur tout et rien. Les utilisateurs qui décideront de vous suivre le feront pour votre entreprise, vos produits/services, votre marque mais pas pour savoir ce que vous avez mangé à midi... Restez cantonné également le plus possible à votre secteur d'activité, les internautes suivent les personnes tweetant sur un domaine en particulier, pas sur 20 sujets différents...



COMMENT UTILISER TWITTER ? CAS PRATIQUE AVEC L'ENTREPRISE NETISSIME

I. Vocabulaire et principes de base

- **Tweet** : message de maximum 140 caractères (espaces compris).



Netissime Netissime

Pour le lancement de ses nouvelles offres référencement, Netissime met en place un grand jeu concours. Modalités dans le prochain tweet :)

1 Mar

- **@** : pour destiner son tweet à un utilisateur en particulier, placer un @ puis le nom du compte twitter de l'utilisateur en question, puis écrire son message.

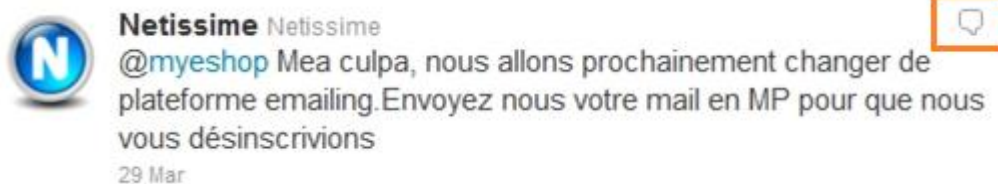



Netissime Netissime

@squirelo c'est pourtant simple, il suffit de décrocher son téléphone et de nous contacter au 0 826 001 002 ou via www.netissime.com/contact

13 Déc

- **Répondre à un tweet (qui m'est destiné ou non)** : pour répondre à un tweet, passez la souris sur le tweet en question puis cliquez sur le lien « Répondre ». Lorsqu'une petite bulle apparaît en haut à droite d'un tweet, cela veut dire qu'il s'agit d'une réponse à un tweet en particulier (pour voir ce dernier, il suffit de cliquer sur la bulle). La réponse générée apparaîtra sur mon profil, dans le fil d'actualité des personnes qui me suivent et dans les « @ mention » du destinataire de mon message.



- **Retweet** : il est possible de reprendre sur son profil un tweet que l'on a trouvé intéressant et ainsi faire profiter du message aux personnes qui nous suivent. Pour ce faire, passez la souris sur le tweet en question et cliquez sur le lien « Retweeter ». Les retweet sont indiqués par le symbole  suivi du nom de la personne qui a retweeté le message (il s'agit forcément d'une personne dont je suis abonné).



- **#** : un hashtag (symbole dièse) est un mot clef précédé d'un #. C'est un moyen d'ajouter des métadonnées au tweet, une information complémentaire qui permet de regrouper les messages autour d'un même thème, d'un même lieu ou d'un même évènement. Chaque tweet dans lequel est inséré un hashtag, se retrouve associé aux autres tweets ayant ce même hashtag. Pour consulter tous les tweets relatif à un hashtag donné, il suffit de le taper dans la barre de recherche de twitter ou de cliquer dessus lorsqu'il est présent dans un tweet.



- **Liens** : il est possible de faire des liens dans ses tweets. Seulement, ceux-là sont souvent longs et ne laissent du coup peu de caractères restants pour taper son message. Dans ce cas-

là, il est préférable d'utiliser des raccourcisseurs d'URL comme <http://bit.ly> pour générer des liens plus courts.



Netissime Netissime

Le jeu concours continue ! Retweeter ce message pour tenter de gagner un audit référencement <http://bit.ly/hEIXIZ> d'une valeur de 355€ TTC

7 Mar

II. Accueil



Rechercher




Accueil

- **Fil** : sur cette page sont listés tous les tweets des personnes que je suis (abonnements ou following) et les retweets qu'ont pu faire ces personnes :

The screenshot shows the Twitter 'Fil' (Home) page. At the top, there is a text input field with the placeholder 'Quoi de neuf ?' and a 'Tweeter' button. Below the input field, there are navigation tabs: 'Fil', '@Mentions', 'Retweets', 'Recherches', and 'Listes'. The main content area displays a list of tweets:

- JournalDuGeek** (Le Journal du Geek) - [News] Un mega-Xylophone dans la forêt <http://goo.gl/fb/qYfJ1> (Il y a 3 minutes)
- JournalDuGeek** (Le Journal du Geek) - [News] Processeur dual-core 1,2Ghz pour la Samsung Galaxy S2 ! <http://goo.gl/fb/SnlbN> (Il y a 8 minutes)
- smashingmag** (Smashing Magazine) - Very true: The Customer Service Happiness Manifesto - <http://bit.ly/eepzix> (by @JohnONolan) (Il y a 13 minutes)
- FLefebvre_UMP** (Frédéric Lefebvre) - Frédéric Lefebvre dévoile le "paniers des essentiels" <http://bit.ly/goD8Xn> JT 13H #TF1 (Il y a 27 minutes). This tweet is a retweet, indicated by a 'Retweet' label and a 'par wat_tv' icon.
- JournalDuGeek** (Le Journal du Geek) - [News] Le K-Touch W700 sous Tegra 2 <http://goo.gl/fb/jr66d> (Il y a 17 minutes)


- **@ Mentions** : sur cette page sont listés tous les tweets mentionnant Netissime (@Netissime).

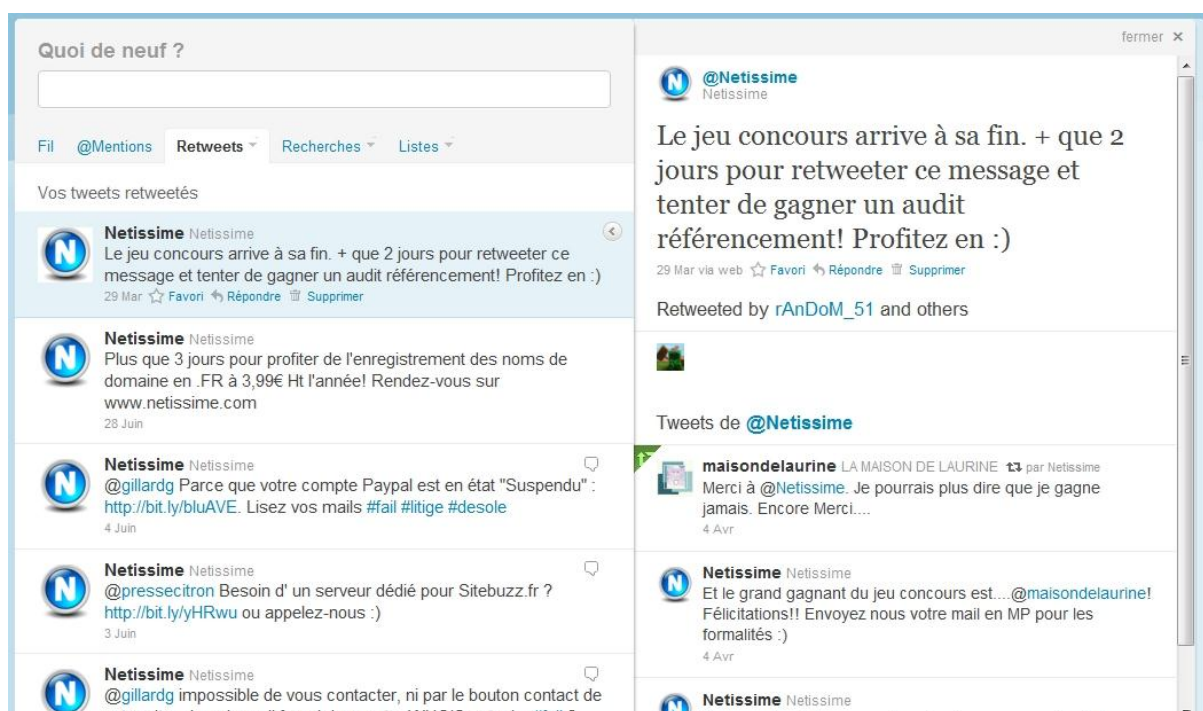


The screenshot shows a Twitter interface with the following elements:

- Header: "Quoi de neuf ?" with a search input field.
- Navigation: "Fil", "@Mentions" (selected), "Retweets", "Recherches", "Listes".
- Section: "Tweets mentionnant @Netissime".
- Tweet 1: User **maisondelaurine** (LA MAISON DE LAURINE) with a photo of a banknote. Text: "Merci à @Netissime. Je pourrais plus dire que je gagne jamais. Encore Merci...". Date: 4 Avr.
- Tweet 2: User **myeshop** (Myeshop) with a logo. Text: "@Netissime [http://twitpic.com/4br6h4/full](\"http://twitpic.com/4br6h4/full\") et le code source ne contient rien non plus". Date: 21 Mar.
- Tweet 3: User **facies** (Guillaume Roussel) with a skull icon. Text: "Soirée sympa hier chez @Netissime avec @Rubenxela #FollowFriday". Date: 18 Mar.
- Tweet 4: User **myeshop** (Myeshop) with a logo. Text: "je crois que @netissime n'a toujours pas compris qu'un lien de désabonnement dans un mailing était obligatoire.". Date: 16 Mar.
- Tweet 5: User **janvianoce** (janvianoce) with a cartoon avatar. Text: "@Netissime: Retweeter ce message pour tenter de gagner un audit référencement [bit.ly/hEIXIZ](\"bit.ly/hEIXIZ\") d'une valeur de 355€ TTC". Date: 7 Mar.

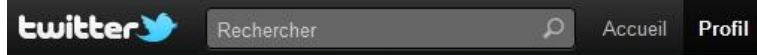
- Retweets :

- « Retweets des autres » : liste de tous les retweets effectués par les personnes que je suis.
- « Vos retweets » : liste de tous les retweets que Netissime a fait
- « Vos tweets, retweetés » : liste de tous les tweets de Netissime qui ont été retweetés. Pour voir qui a retweeté mon message, passez la souris sur le tweet en question et cliquez sur le symbole . Le tweet réapparaîtra dans la fenêtre de droite suivit de la mention « Retweeted by 'nom du profil' and others ».



The screenshot shows the Twitter web interface. On the left, the 'Retweets' tab is selected, displaying a list of tweets from the user 'Netissime'. The top tweet in the list is: 'Le jeu concours arrive à sa fin. + que 2 jours pour retweeter ce message et tenter de gagner un audit référencement! Profitez en :)'. This tweet has been retweeted by 'rAnDoM_51 and others'. On the right, a larger view of this specific tweet is shown, including the user's profile picture, name, and the text of the tweet. Below the tweet, there are options to favorite, reply, and delete. The interface also shows navigation tabs like '@Mentions', 'Retweets', 'Recherches', and 'Listes'.

III. Profil



- **Fil** : sur cette page sont listés tous mes tweets et les retweets que j'ai fait.

The screenshot displays the Twitter profile page for the user "Netissime". At the top left is a circular profile picture with a white "N" on a blue background. To the right of the picture, the name "Netissime" is displayed in a large font, followed by the handle "@Netissime" and the location "Lyon". Below this, a bio reads: "Hébergeur et Registrar Français situé à Villeurbanne. Hébergement, noms de domaine, serveurs Cloud et dédiés, référencement, Ecommerce et emails professionnels." and a website link "http://www.netissime.com". Below the bio is a button that says "Éditer votre profil →" and a dropdown menu icon. Underneath are navigation tabs: "Fil", "Favoris", "Abonnements", "Abonnés", and "Listes". The main content area shows a list of tweets from "Netissime":

- Tweet 1: "Et le grand gagnant du jeu concours est... @maisondelaurine! Félicitations!! Envoyez nous votre mail en MP pour les formalités :)" dated "4 Avr".
- Tweet 2: "Des cumulonimbus pour alimenter les serveurs cloud chez Netissime" with a link "http://www.netissime.com/cloud-capter" dated "1 Avr".
- Tweet 3: "Le jeu concours arrive à sa fin. + que 2 jours pour retweeter ce message et tenter de gagner un audit référencement! Profitez en :)" dated "29 Mar".
- Tweet 4: "@myeshop Mea culpa, nous allons prochainement changer de plateforme emailing. Envoyez nous votre mail en MP pour que nous vous désinscrivions".

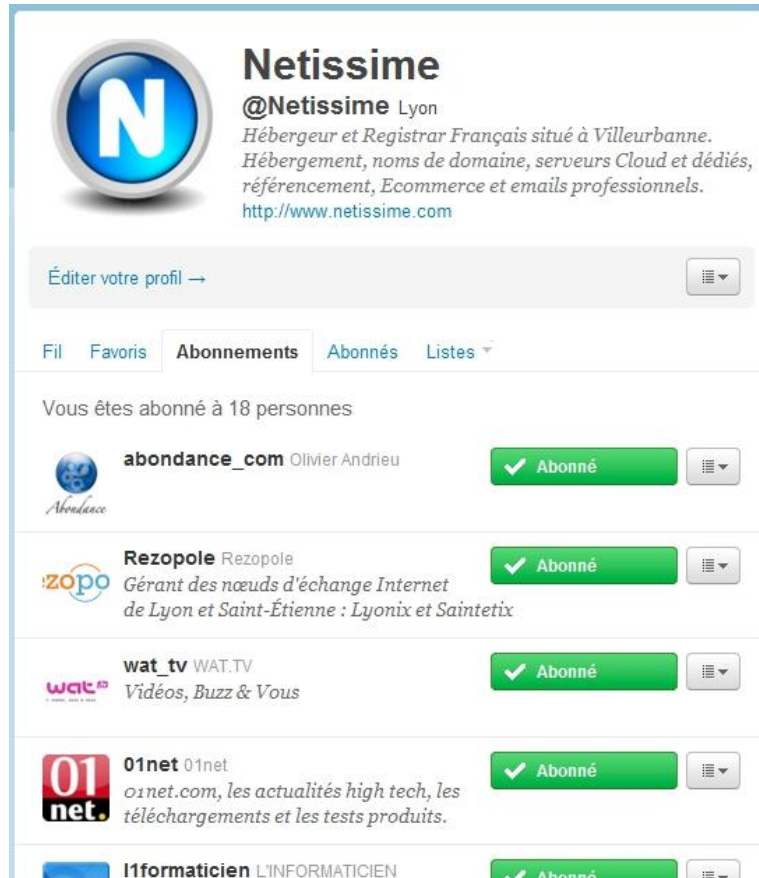
On the right side of the profile, there is a vertical sidebar with a small profile picture, the number "226", and the text "Twe", "Ab", "Ser", "À pr", "Racc", and "Publi".

- **Favoris** : pour conserver et stocker un tweet, passez la souris sur le tweet en question et cliquez sur « Favoris ». Celui-ci se retrouvera ainsi dans cet onglet « Favoris ».



The screenshot shows the Twitter profile page for 'Netissime'. At the top left is a circular profile picture with a white 'N' on a blue background. To the right of the picture, the name 'Netissime' is displayed in bold, followed by the handle '@Netissime' and the location 'Lyon'. Below this, a bio reads: 'Hébergeur et Registrar Français situé à Villeurbanne. Hébergement, noms de domaine, serveurs Cloud et dédiés, référencement, Ecommerce et emails professionnels.' and the website 'http://www.netissime.com'. A grey bar below the bio contains the text 'Éditer votre profil →' and a small menu icon. Below this bar are navigation tabs: 'Fil', 'Favoris', 'Abonnements', 'Abonnés', and 'Listes'. The 'Favoris' tab is currently selected. Underneath the tabs, the text 'Vos favoris' is shown. At the bottom, a small bird icon is followed by the text: 'Vos Tweets préférés sont enregistrés ici-même. Pour marquer un Tweet en favori, passez votre souris dessus et cliquez sur ☆'.

- **Abonnements** : liste de toutes les personnes que je suis.








Netissime
@Netissime Lyon
*Hébergeur et Registrar Français situé à Villeurbanne.
Hébergement, noms de domaine, serveurs Cloud et dédiés,
référencement, Ecommerce et emails professionnels.
http://www.netissime.com*

Éditer votre profil →

Fil Favoris **Abonnements** Abonnés Listes ▾

Vous êtes abonné à 18 personnes

	abundance_com Olivier Andrieu <i>Abundance</i>	✓ Abonné	▾
	Rezopole Rezopole <i>Gérant des nœuds d'échange Internet de Lyon et Saint-Étienne : Lyonix et Saintetix</i>	✓ Abonné	▾
	wat_tv WAT.TV <i>Vidéos, Buzz & Vous</i>	✓ Abonné	▾
	01net 01net <i>01net.com, les actualités high tech, les téléchargements et les tests produits.</i>	✓ Abonné	▾
	l1formaticien L'INFORMATICIEN	✓ Abonné	▾

- **Abonnés** : liste de toutes les personnes qui me suivent.



Netissime
@Netissime Lyon
Hébergeur et Registrar Français situé à Villeurbanne.
Hébergement, noms de domaine, serveurs Cloud et dédiés,
référencement, Ecommerce et emails professionnels.
<http://www.netissime.com>

Éditer votre profil →

Fil Favoris Abonnements **Abonnés** Listes ▾

Vos 81 abonnés

 **jgrangerpro** Jerome Granger + Suivre ▾
Chargé de mission aménagement numérique du territoire / Service Développement Numérique / Direction des Politiques Territoriales / Region Rhone-Alpes

 **2dweb** 2DWeb + Suivre ▾
Prestations pour petites entreprises & associations: création sites Web, hébergement, référencement...
Cherche partenaires à #Namur #Ottignies <http://2dweb.be> «

 **devclik** Devclik Agency + Suivre ▾
WebHosting / Internet Agency - Managed
Hosting, High Availability, Web Publishing, Internet Operator

 **davysaunier** davy saunier + Suivre ▾
Looking for a new job! 13yrs Internet Marketing

IV. Messages

[Accueil](#)[Profil](#)[Messages](#)

Onglet qui répertorie tous les messages privés reçus.



V. Suggestions

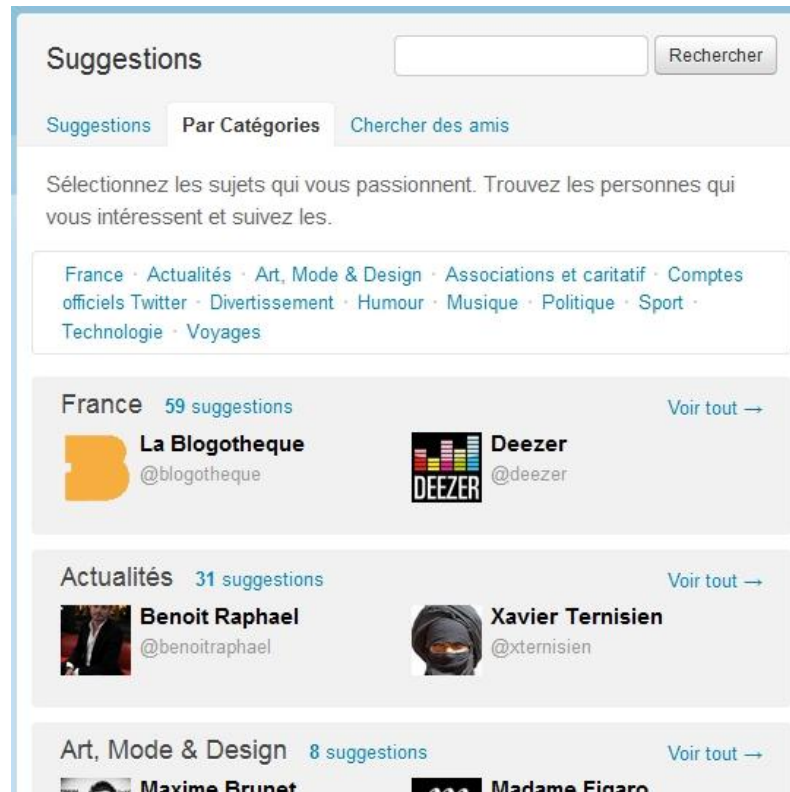


Trouver de nouvelles personnes à suivre. Plusieurs possibilités :

- soit dans les suggestions proposées automatiquement suivant les personnes que je suis,

The screenshot shows the 'Suggestions' page on Twitter. At the top, there is a search bar and a 'Rechercher' button. Below the search bar, there are three tabs: 'Suggestions' (selected), 'Par Catégories', and 'Chercher des amis'. The main content area displays a list of suggested accounts. Each entry includes a profile picture, the account name and handle, a description, and a 'Suivi par' field. To the right of each entry are two buttons: a green '+ Suivre' button and a grey 'Masquer' button with a dropdown arrow. The suggested accounts are: 1. SGBD_SQL_DVP (handle: SGBD_SQL_DVP) with description 'La rubrique SGBD - Club des décideurs et professionnels en Informatique', followed by 'Suivi par @Developpez.'. 2. Office_DVP (handle: Office_DVP) with description 'La rubrique Microsoft Office - Club des décideurs et professionnels en Informatique', followed by 'Suivi par @Developpez.'. 3. web_DVP (handle: web_DVP) with description 'La rubrique Développement Web - Club des décideurs et professionnels en Informatique', followed by 'Suivi par @Developpez.'. 4. TechCrunch (handle: TechCrunch) with description 'Breaking Technology News And Opinions From TechCrunch', followed by 'Suivi par @ePages.'. 5. Systemes_DVP (handle: Systemes_DVP) with description 'La rubrique Systèmes - Club des décideurs et professionnels en Informatique', followed by 'Suivi par @Developpez.'.

- soit par catégories (Actualités, divertissement, humour...),



The screenshot shows the Twitter 'Suggestions' interface. At the top, there is a search bar with a 'Rechercher' button. Below it, three tabs are visible: 'Suggestions', 'Par Catégories', and 'Chercher des amis'. The 'Par Catégories' tab is selected. The main text reads: 'Sélectionnez les sujets qui vous passionnent. Trouvez les personnes qui vous intéressent et suivez les.' Below this, a list of categories is shown: France · Actualités · Art, Mode & Design · Associations et caritatif · Comptes officiels Twitter · Divertissement · Humour · Musique · Politique · Sport · Technologie · Voyages. Three category-based suggestion cards are displayed:

- France** (59 suggestions): Includes 'La Blogothèque' (@blogothèque) and 'Deezer' (@deezer).
- Actualités** (31 suggestions): Includes 'Benoit Raphael' (@benoitraphael) and 'Xavier Ternisien' (@xternisien).
- Art, Mode & Design** (8 suggestions): Includes 'Maxime Brunet' and 'Madame Figaro'.

- soit via la barre de recherche,



The screenshot shows the Twitter 'Suggestions' interface. At the top, there is a search bar with a 'Rechercher' button, which is highlighted with an orange box. Below it, three tabs are visible: 'Suggestions', 'Par Catégories', and 'Chercher des amis'. The 'Suggestions' tab is selected. The main text reads: 'Suggestions de comptes Twitter basées sur vos abonnements et plus encore.' Below this, a suggestion card is displayed for 'SGBD_SQL_DVP' (@SGBD_SQL_DVP), with the description 'La rubrique SGBD - Club des décideurs et professionnels en Informatique' and 'Suivi par @Developpez'. To the right of the card are buttons for '+ Suivre' and a dropdown menu with 'x Masquer' below it.

- soit en envoyant des invitations via sa ou ses boîte(s) mail.



Nous venons ainsi d'essayer de vous démontrer dans quelles mesures les entreprises ont intérêt à être présentes sur Twitter, à l'heure où les réseaux sociaux sont de plus en plus puissants et deviennent incontournables dans une stratégie de visibilité sur le Net. Grâce à ce guide, vous connaissez désormais les rudiments de l'utilisation de la plateforme.

Vous savez maintenant ce qu'il vous reste à faire !