

Les médias sociaux pour les associations

Auteur/e/s : Christian Zwinggi, responsable des séminaires vitamine B, Fanni Dahinden,
Centre de compétences vitamine B

Dans quels buts les associations peuvent-elles utiliser les médias sociaux?

Pour bon nombre d'entre nous, il est tout à fait normal de faire des recherches sur Wikipédia, de garder le contact par WhatsApp, d'organiser des rendez-vous à l'aide de Doodle, de montrer des photos sur Flickr ou de consulter les avis d'autres clients avant de faire des achats ou des réservations sur Internet. Bref, Internet et les médias sociaux font partie de notre quotidien.

Plates-formes et outils de médias sociaux utiles pour les associations:

Organisation au sein de l'association

Planifier une manifestation	Doodle, Facebook, trello.com, googlecalendar
Stockage centralisé de données	Dropbox, nuage, Google Drive
Archiver des photos en ligne	Flickr, Instagram, Dropbox
Sondages auprès des membres	surveymonkey.com, findmind.ch

Communication au sein de l'association

Signaler des manifestations / accompagner des manifestations en direct	Facebook, Twitter, Instagram, Periscope (et autres plates-formes de streaming vidéo en direct)
Rappels / incitations aux membres	Facebook, Twitter, WhatsApp (et autres services de chat)
Solliciter les membres pour des actions, une participation / échange entre le comité directeur et les membres	Facebook, Twitter, chat en groupe (WhatsApp et autres services de chat)
Echange entre les membres (photos, vidéos, textes)	Groupe Facebook fermé, chat en groupe (WhatsApp et autres services de chat), Instagram (photos)

Marketing / récolte de fonds

Recrutement de membres	Facebook, YouTube, Vimeo
Promotion de produits et de services	Facebook, Twitter, Snapchat, YouTube, Vimeo
Financement participatif de projets (crowdfunding)	wemakeit.ch, 100-days.net, ibelieveinyou.ch, projektstarter.ch, gemeinsam-unterwegs.ch
Se faire connaître	Entrée dans Wikipédia et vereins.wikia.com

Comment planifier l'utilisation des médias sociaux pour son association?

1^{re} étape: concept en bref

Elaborez un concept succinct répondant aux questions suivantes:

- Quels objectifs voulons-nous atteindre à l'aide des médias sociaux?
 - *Joindre les membres plus rapidement*
 - *Fidéliser les membres*
 - *Favoriser l'échange entre les membres*
 - *Image moderne*
 - *Attirer l'attention sur notre association*
 - *Ne pas être «à l'écart»*
 - *Améliorer les compétences médiatiques*
 - *Financer un projet, etc.*

- Quels sont les avantages pour nos membres?
 - *Utilisation de canaux qu'ils utilisent de toute manière*
 - *Contact plus rapide, plus facile, etc.*

- Quels sont les avantages pour le comité directeur de l'association?
 - *Contact plus rapide au sein du comité*
 - *Contact plus rapide avec les membres*
 - *Stockage de données commun*
 - *Collaboration simplifiée, etc.*

- Combien de ressources voulons/pouvons-nous employer pour l'exploitation?
(temps/argent)
- Quelles plates-formes de médias sociaux nos membres utilisent-ils?
- A travers quelles plates-formes de médias sociaux atteindrons-nous nos objectifs?
- Comment intégrer les médias sociaux dans notre communication existante?

2^e étape: préparatifs

Utilisez les ressources et compétences existantes: faites-vous aider par des membres de l'association, des jeunes, des personnes proches de l'association et actives sur Internet qui maîtrisent les médias sociaux.

- Connaissons-nous quelqu'un qui a de l'expérience avec les médias sociaux et qui peut créer une page pour nous?
- Connaissons-nous quelqu'un qui a de l'expérience avec les médias sociaux et qui peut gérer la page pour nous?

Facebook

La plate-forme sociale la plus connue est Facebook: environ 3,7 millions d'utilisatrices et d'utilisateurs en Suisse, environ 1,7 milliard dans le monde entier. Ça fait longtemps que Facebook rallie toutes les générations: depuis 2013, plus de la moitié des profils sur Facebook appartiennent à des personnes de plus de 30 ans.

Que faut-il mettre sur la page Facebook?

- Programme annuel / calendrier des manifestations
- Annonce de l'AG avec ordre du jour
- Annonces actuelles / infos
- Photos et vidéos de manifestations de l'association
- Campagnes actuelles
- Concours/jeux, etc.

Choses à faire et à ne pas faire

Ce qu'il faut absolument faire sur Facebook:

- Postez régulièrement de nouveaux articles/notes/photos sur Internet. Si vous n'êtes pas régulièrement en ligne, vous pouvez facilement temporiser la publication des articles.
- Ecrivez spontanément et rapidement (phrases courtes, style parlé).
- Soyez personnel-le, mais pas intime.
- Dans la mesure du possible, postez toujours une photo avec chaque texte. Les textes illustrés ont une plus grande portée.
- Posez des questions pour encourager les interactions sur votre page. Et n'oubliez pas de réagir aux commentaires!
- Faites participer les membres de l'association (sondages, devinettes, tirages au sort).
- Invitez vos amis sur Facebook à rejoindre la page de l'association et de cliquer sur «J'aime». Facebook propose une fonction simple à cet effet.
- Reliez votre page Facebook avec des associations, des organisations, des personnes actives dans un domaine proche du vôtre (du point de vue géographique, thématique, etc.).
- Contrôlez régulièrement les réglages de sécurité de votre page.

Ce qu'il faut à tout prix éviter de faire sur Facebook:

- Porter atteinte aux droits de la personnalité (photos ou articles ayant un potentiel de discrimination).
- Divulguer des informations intimes sur la page Facebook de l'association.
- Propager du spam: ne postez pas trop. Vous voulez capter et retenir l'attention de votre public sans le submerger d'informations.