

## **COMMENT UTILISER Twitter AVEC EFFICACITÉ ?**

### **1. A quoi peut vous servir Twitter ?**

Vous êtes une association ou un simple citoyen et vous vous demandez comment mieux utiliser ce réseau social ou, si vous ne l'utilisez pas encore, à quoi peut vous servir Twitter dans votre action citoyenne ?

Twitter est un réseau social, il sert ainsi à faire connaître votre activité, vos opinions sur des sujets donnés, à discuter avec vos followers ou à **interpeller des personnes publiques présentes sur le réseau** (décideurs, journalistes, partenaires, etc).

Globalement, Twitter vous servira à :

- **Communiquer avec votre communauté** de « followers » qui suivent votre actualité
- **Publier des informations utiles** pour votre communication ou en lien avec vos domaines d'actions
- **Exercer une veille sur les sujets** qui vous intéressent en vous abonnant à des comptes pertinents et en utilisant le moteur de recherche de Twitter
- **Interpeller des personnes** pour leur signaler une information ou leur poser une question ou leur demander de prendre position
- **Commenter en direct des événements** (utile pour faire valoir son point de vue en direct sur un événement)
- **Informé sur les temps forts** de votre organisation (rapports, conférences de presse, actions)

### **1. Personnalisez votre compte Twitter**

Lorsque vous créez un compte, **sélectionnez votre photo de profil** pour vous identifier facilement (un logo carré et lisible). Prenez le temps d'ajouter une présentation pertinente en quelques mots : **indiquer vos domaines d'action à l'aide de mots dièses** (ex : #discriminations, #santé). Il est judicieux d'ajouter le **lien de son site web** ou encore de modifier la photo d'arrière-plan de votre compte (ce peut être un slogan, un visuel réalisé pour une action, etc. – voir par exemple @voxpathic\_).

### **2. Cultivez vos relations avec vos followers**

Lorsque vous êtes interpellé-e par des utilisateurs (« followers » ou non de votre compte), essayez de leur répondre dans les meilleurs délais si l'interpellation vous semble légitime. Si vous utilisez la fonction « réponse », tous vos followers verront votre réponse ainsi que la

personne qui vous a interpellé-e.

Si vous commencez un tweet par « @nomutilisateur », seule la personne désignée et les personnes qui vous suivent mutuellement verront apparaître le tweet dans la timeline. Si vous souhaitez que ce tweet soit visible de tous vos « followers », l'astuce consiste à mettre un point en début de tweet avant l'adresse ciblée (ex : « .@voxpathlic\_ »).

Pour être plus discret et ne pas encombrer inutilement le fil Twitter de vos followers, **il est souvent intéressant d'utiliser les messages privés (MP)** pour répondre mais cette fonction ne peut être utilisée qu'en direction des gens que vous suivez et qui vous suivent. Les MP peuvent aussi vous permettre de mieux "toucher" vos utilisateurs (un message privé comme son nom l'indique sera uniquement vu par son destinataire). **C'est un moyen efficace pour personnaliser votre communication** et établir des relations plus personnelles, voire d'échanger des informations plus confidentielles (notamment avec des journalistes).

#### **Tuyau VoxPublic : « Ne nourrissez pas les Trolls »**

Attention, si la personne qui vous contacte publiquement sur Twitter se montre agressive ou non pertinente (troll), vous pouvez la contredire, mais ne vous lancez pas dans une discussion à perte. Il faut mieux les ignorer (dicton « Ne nourrissez pas les trolls »). Une fonction de Twitter vous permet aussi de les bloquer définitivement pour vous en débarrasser.

### **3. Partagez des informations fraîches et intéressantes**

Si vous voulez avoir des followers intéressants et intéressés, **évit**ez de tweeter des **informations anciennes** et déjà largement partagées. Néanmoins, l'ancienneté est relative, si c'était le buzz de la veille, évitez de partager, mais si grâce à votre veille de pointe vous tombez sur une info jusqu'ici ignorée, il n'y a pas de délai de prescription et **vous avez tout à gagner à être le premier à partager cette info.**

### **4. N'oubliez pas de citer vos sources**

Lorsque vous tweetez une information, des données ou des faits, il faut impérativement que le message contienne **un lien vers une source de foi** (journal, site web, retweet d'une personne crédible) qui explique d'où vous tirez cette information afin éventuellement que celle-ci soit recoupée et vérifiée, en particulier si vous ciblez des journalistes. Un lien web/vidéo utilise 23 caractères.

### **5. Veillez à votre orthographe**

Même si le nombre de caractères est restreint, et que vous pouvez vous permettre des abréviations, écrivez néanmoins vos tweets dans un français correct, il en va aussi de votre crédibilité.

## 6. Partagez des médias (vidéo, photo, montage) pour toucher plus large

Si votre espace d'écriture est réduit (140 signes), quelques astuces vous permettent d'étendre votre message. **Vous pouvez par exemple poster une photo avec du texte dessus** (un slogan, une interpellation) ce qui n'entame pas vos caractères disponibles et vous permettra de les utiliser pour un message complémentaire. Twitter est aussi un lieu avec son humour et ses codes, un photomontage drôle ou piquant peut être une façon décalée de faire passer votre message. Enfin, vous pouvez vous filmer pour dire en 1 minute tout ce que vous n'aviez pas la place de dire en 140 signes.

### **Tuyau VoxPublic : Taguez des comptes dans vos photos pour mieux les diffuser.**

Lorsque vous partagez une photo, Twitter vous permet, en dessous de celle-ci dans l'onglet « *Qui apparaît sur cette photo ?* », d'**identifier jusqu'à dix comptes de personnes** (en ajoutant le @compte ciblé) sans que cela ne réduise vos caractères. Les personnes « taguées » verront le message apparaître dans leurs « notifications » qu'elles consultent en général. Profitez ainsi de cette astuce pour toucher plus de monde avec un seul tweet et alertez les personnes que vous pensez susceptibles de vous retweeter ou que vous souhaitez cibler par votre communication.

(Attention, les journalistes n'aiment pas trop cette technique).

## 7. Soyez constant-e et tweetez avec régularité

La régularité de vos publications est cruciale si vous souhaitez instaurer des liens routiniers avec vos followers en répartissant vos tweets sur la journée.

- **Ne publiez pas plus de 3 tweets** l'un à la suite de l'autre,
- **Établissez votre fréquence quotidienne** en fonction de vos objectifs : une moyenne de 2 tweets par jour est une base correcte,
- **Établissez un calendrier de publication** : la tranche horaire la plus active sur Twitter est globalement de 9h à 15h du lundi au jeudi. Le créneau horaire le plus efficace se situe entre 13 et 16h en semaine.

**Tuyau VoxPublic : Le « bon tweet du dimanche soir »** En réaction à une actualité du week-end, il peut aussi avoir de l'impact et être utilisé pour les nouvelles du lundi matin.

## 8. Utilisez le bon mot dièse (#Hashtag)

Les mots dièses ou hashtag sont des mots clés précédés du signe #, ce qui leur permet d'être référencés par le moteur de recherche de Twitter et d'inscrire votre tweet dans la conversation de tous les utilisateurs s'exprimant sur ce sujet. **Avant d'employer un mot dièse, il convient de vérifier si ce dernier est déjà utilisé.** Si des conversations reprennent déjà le mot dièse que vous avez sélectionné, assurez-vous que la tonalité des messages précédents corresponde à l'angle de votre communication.

Si vous souhaitez lancer un mot dièse, ce qui peut être utile pour **populariser une campagne virale**, assurez-vous que celui-ci soit simple, compréhensible et relativement court. De manière générale, n'abusez pas des dièses dans un même tweet, deux ou trois maximum suffiront.

### **Tuyau VoxPublic : Le détournement de trending topics**

Les *trending topics*, abrégés « TT » sur Twitter et visible dans l'encadré à gauche de votre écran, sont les dix sujets tendances sur le réseau social à un instant T. Ce sont les sujets ou hashtags les plus commentés et qui impliquent et qui impliquent le plus d'utilisateur. Pour toucher une audience que vous ne touchez pas habituellement, vous pouvez détourner ces hashtags tendances dans vos tweets pour vous inviter dans la conversation et amener votre sujet.

Pour en savoir plus : <https://openclassrooms.com/courses/petit-guide-d-utilisation-de-Twitter>

<https://support.twitter.com/categories/281#>