

RESEAUX SOCIAUX ET ASSOCIATIONS COMPTE RENDU DU FORUM DU 16 JUIN 2011

INTRODUCTION

Les réseaux sociaux ont envahi le paysage des relations interpersonnelles, d'abord et avant tout avec le médiateur Facebook qui compte aujourd'hui dans le monde plus de 600 millions de "amis".

Dans le monde professionnel, par contre la saga des réseaux sociaux est plus récente, mais non moins impressionnante :

- Le leader mondial, LinkedIn, vient de rentrer en Bourse avec succès. Il revendique plus de 100 millions de membres dont 2 millions en France
- Le challenger français, Viadeo regroupe 33 millions de membres dont 4.5 millions en France.

L'usage de ces réseaux s'est fortement diversifié : recrutement, cooptation, échanges et forums techniques et professionnels, formation/information...

Dans un premier temps, les réseaux professionnels ont facilité une génération spontanée de communautés d'Ingénieurs, en dehors des Associations traditionnelles qui ont adopté pendant un certain temps une attitude méfiante, voire frileuse à leur égard. Les plus grosses (et plus riches !) Associations ont généré dans les années 2005 des contre feux, en l'occurrence des réseaux privatifs qui, le plus souvent, se sont développés en périphérie voire en opposition avec leur "maison mère" ; actuellement, on assiste dans ces Associations à une reprise en main nette de ces initiatives.

La très grande majorité des Associations a évolué à partir des années 2008/2009 de la passivité à la réactivité (voire la pro activité) en tentant, le plus souvent avec succès, de fédérer les communautés "officieuses" existantes.

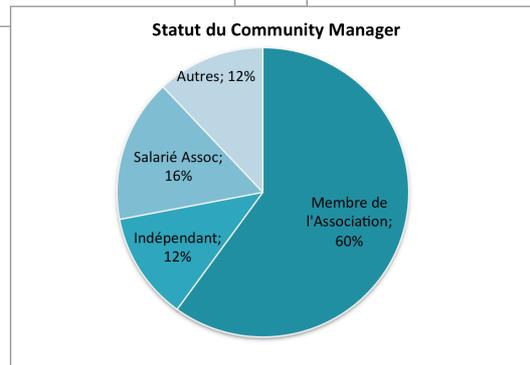
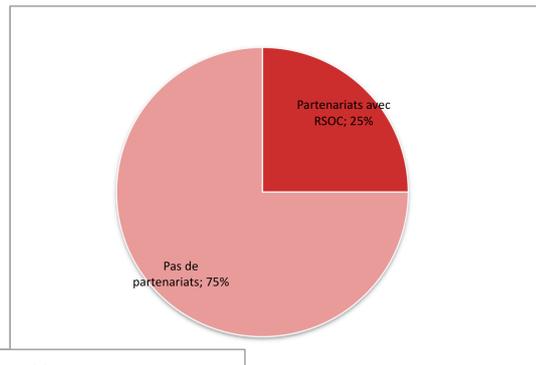
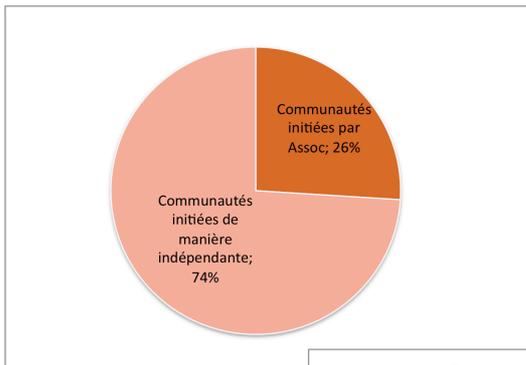
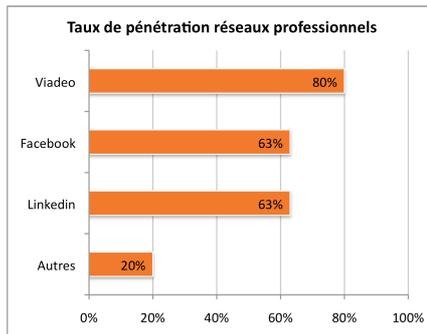
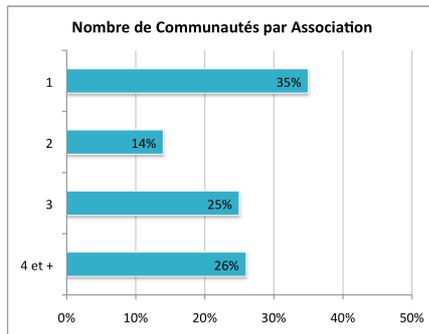
A la fin 2009, l'Institut G9+ a organisé avec un vif succès la "Quatorzaine des Réseaux Sociaux" qui a permis notamment de générer une soirée consacrée aux usages associatifs. Et début 2010 au niveau national, le Président d'Ingénieurs et Scientifiques de France a souhaité la création d'un Comité "Associations et Réseaux Sociaux" ayant pour objectif de partager des expériences et des bonnes pratiques en matière d'usage de ces réseaux au bénéfice des Associations. Ce Comité a réalisé depuis 2 enquêtes sur les usages et auprès des "Community Managers", ainsi que le Forum IESF/G9+ du 16 Juin 2011 qui a rassemblé près de 100 participants.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE 2011

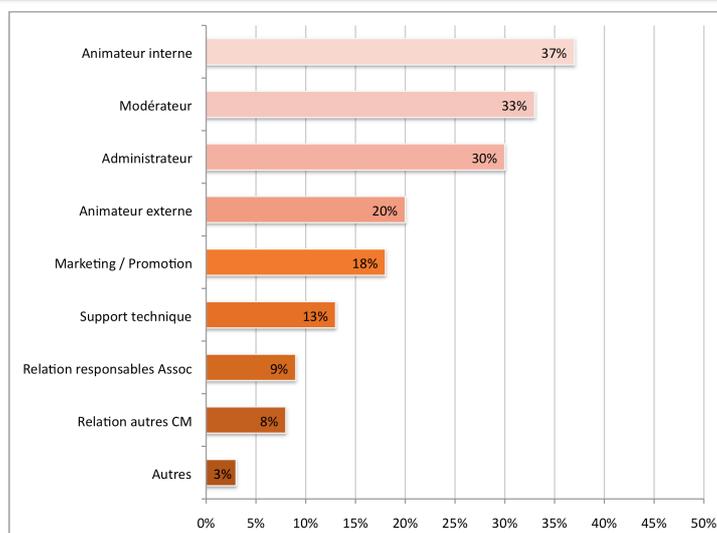
L'enquête auprès des Community Managers des Associations d'Ingénieurs s'est déroulée entre Avril et Mai 2011. 56 Associations représentant plus de 100 000 Ingénieurs diplômés ont répondu. Ces 56 Associations rassemblent 179 Communautés, 78 000 participants cumulés (soit en moyenne 1 300 membres par communauté)

Quelques résultats

56 Associations → 179 Communautés
78 000 participants / 1 300 en moyenne par communauté



Le rôle du Community Manager



Éléments de synthèse sur l'usage des réseaux sociaux dans les associations

▶ RAISONS DU BON FONCTIONNEMENT:

- Facilité d'accès (pratique, efficace)
 - Réactivité/rapidité
- ⇒ **Un fonctionnement adapté à la population deéphémère**

▶ QUELS RÔLES AJOUTER AU CM?:

- Connaissance des outils techniques
 - Hubs professionnels
- ⇒ **Le CM doit être professionnel**

▶ MAUVAIS FONCTIONNEMENT:

- Animation non structurée (contenu/périodicité)
 - Faible animation des débats et peu d'interactions
 - Difficultés de faire susciter des initiatives
- ⇒ **Une cohérence et un état d'esprit à développer**

▶ RAISONS DU MAUVAIS FONCTIONNEMENT ?

- Manque de temps et de disponibilité des CM
 - Peu d'attente des membres hors carnets d'adresse
 - Absence de stratégie marketing/communication/gestion du réseau
- ⇒ **Un besoin clairement exprimé de formaliser et d'officialiser le CM**

▶ QU'EN RETIRE L'ASSOCIATION ?

- Un moyen de toucher les anciens « perdus de vue » et non cotisants
 - Facilité et une réactivité de communication sur événementiel
- Mais aussi
- Beaucoup de « rien » ou »pas grand chose »
 - Une concurrence à l'AE
- ⇒ **Une stratégie à développer et affirmer**

▶ R.O.I POUR L'ASSOCIATION:

- Plus de dynamisme
 - Meilleure visibilité
 - Sentiment d'appartenir à un corps
 - Utilité du contenu
- ⇒ **Un renforcement moderne du concept d'AAE**

▶ CONSEILS POUR LANCER UN RESEAU:

- Définir une stratégie, une cible et un type d'info
 - Bien structurer et être structuré
 - Commencer par des initiatives simples
 - Ne pas en attendre trop
- ⇒Avoir des objectifs raisonnables et accessibles

▶ BONNES PRATIQUES:

- Maintenir un dynamisme, ne pas stagner
- Communiquer peu mais efficace
- Ne pas mélanger RSOC perso et RSOC pro
- Assurer la confidentialité
- Identifier de nouveaux services

Quelques verbatims importants de la part des animateurs de communautés

Prévoir du temps... Savoir exactement ce qu'on attend de la Communauté : est-ce en plus ou à la place d'autres outils ? Comment articuler les divers outils, tout en restant lisible par des Anciens qui n'ont pas le temps..

Créer un équipe importante d'animateurs (environ 10) avec des rôles précis

Définir une spécification de besoin correspondant à la vocation de l'association Commencer par des initiatives simples (région, événements) Bien gérer son identité numérique

Etre obligatoirement présent sur Viadeo et Facebook Tous les jours, je souhaite l'anniversaire des membres du groupe concerné sur Facebook et c'est très apprécié, avec ce message Avec l'Amicale Chimie Mulhouse, je te souhaite un excellent anniversaire

Disposer des ressources suffisantes pour animer la communauté afin d'attirer les bloggeurs qui permettront à la communauté de s'auto-animer.

Identifier les communautés déjà existantes sur le réseau social et les inviter à se joindre plutôt que maintenir une fragmentation de la représentation des ingénieurs et étudiants de l'école. Modérer suffisamment l'accès à la communauté pour éviter que la communauté se retrouve submergé d'annonces externes commerciales et RH, ce qui noierait l'information utile et inciterait les membres à délaisser la communauté. Faire de la communauté un point de relais d'information au même titre que les flux RSS ou flux Twitter. Ne pas s'attendre à ce que tous les membres inscrits d'une communauté seront forcément réceptifs à une invitation et trouverons leur intérêt.

La capacité et la pertinence de l'animation priment sur le "média". il y a pléthore, pour éviter le "zapping" ou la lassitude il faut avoir: - une garantie de la qualité des infos (ce que n'assurent pas les réseaux sociaux "ouverts") - un gros travail de sélection/diffusion de l'info pour qu'elle soit utile/attractive.

Bonnes pratiques : tagger (position géographique, profession, hobbies) les membres de la communauté pour mieux les cibler Piège à éviter : instaurer un monologue de l'animateur

Bonnes pratiques : - Modérer l'accès - Agir de façon à renvoyer les membres vers le site web central de l'association - Se servir de la communauté comme point de relais des informations et événements de l'association Pièges à éviter : - Fragmenter le réseau des anciens en plusieurs communautés sur un même réseau social

Faire attention à ne pas attendre trop d'une communauté, savoir rester humble, garder un rythme de mise à jour régulier

Bonnes pratiques : dans un premier temps verrouiller l'accès à votre wall facebook pour éviter des messages incontrôlés. Ne pas penser que les réseaux sociaux vont remplacer les autres canaux de communication de l'association. Ils sont complémentaires et doivent être utilisés comme tels.

Un contrôle systématique de l'information mise en ligne et relative à la "qualité" des membres présents: - formation, diplômes, expériences,... sinon c'est du "n'importe quoi"

ISF pourrait-il créer un groupe au sein de sa communauté qui réunirait les animateurs des communautés → vers un club "CM" ?

Enfin, on trouvera ci-dessous les liens pour l'accès à l'ensemble des présentations de ce forum ainsi que pour visionner l'enregistrement intégral du Forum assuré par les soins de notre partenaire TECHTOCTV.

Pour télécharger la présentation : <https://www.pac-online.com/pictures/France/Forum-IESF-16062011.pptx>

Pour télécharger la vidéo : <http://techtoc.tv/event/1360/social-media--web-2.0/community-management--curation--nouveaux-metiers/reseaux-sociaux-et-communautés-en-ligne-dans-les-associations-d-anciens-eleves--sont-ils-sur-la-bonne-voie>

Nos remerciements aux sponsors de cette soirée : LINKEDIN, VIADEO et MICROSOFT-FRANCE qui a mis gracieusement à notre disposition l'amphithéâtre de son centre de Conférences d'Issy et ses moyens techniques de grande qualité.

Jean François PERRET

Président Comité IESF
"Associations et Réseaux Sociaux"