

Etude Nielsen sur les réseaux sociaux



[Vous pourrez retrouver ici l'intégralité de l'étude, en anglais](#)

En voici résumés les **principaux enseignements** :

● **Les réseaux sociaux et les sites de blogs représentent maintenant la quatrième activité sur Internet**

- Après les moteurs de recherche, les portails généralistes, les sites d'éditeurs de logiciels
- en progression de +5% par rapport à décembre 2007, ce qui représente la plus forte hausse

● **De plus en plus de temps est passé sur ces sites, au détriment des autres secteurs**

- parallèlement, l'indicateur du temps passé sur un site remplace le nombre de pages vues, pour évaluer la valeur d'un site.

● **Une audience élargie**



- La croissance la plus importante pour Facebook provient ainsi de la tranche d'âge 35-49 ans.
- Si la tendance observée se maintenait en Grande Bretagne, il y aurait en juin 2009 autant de membres dans la tranche d'âge 35-49 que dans la tranche 18-34.
- On trouve maintenant par exemple sur Facebook-Italie des pages de fan de Maserati (traditionnellement une marque

senior)

- **Un public réticent, et difficile à capter**

- Les membres des réseaux sociaux sont de moins en moins tolérants à la publicité diffusée en ligne.
- 38% des membres australiens considèrent la publicité en ligne comme intrusive, contre 29% un an auparavant.

- **Que peuvent faire les annonceurs et leur agences ?**

- développer une nouvelle approche de la publicité en ligne
- de la publicité considérée comme une conversation avec le consommateur
- du risque d'un manque de maîtrise du message, s'il est laissé sous le seul contrôle des « groupes de fan »

- **Choisir son réseau social ?**

- Facebook reste le leader dans un grand nombre de pays (France, Espagne, Suisse, Italie, Grande Bretagne)
- D'autres sites ne sont pas à négliger, tels que MySpace, Linternaute, Copainsdavant pour ne citer que des exemples français.

Youphil : web magazine sur le thème de l'engagement



« Décrypter l'actualité par le prisme de l'engagement »

D'un point de vue pratique, que peut attendre une association d'un tel site ?

Citons par exemple les possibilités suivantes :

- Trouver des informations, ou participer à un débat, à la [rubrique professionnels](#)
- faire participer un expert de l'association, en tant [qu'invité éditorial](#)
- [présenter des projets](#), qui seront mis en ligne et pourront être choisis par les internautes (recherche de projets via un [quiz assez original](#))
- classiquement, annoncer des événements
- y figurer en tant qu'annonceur via la régie publicitaire goodaction
- [susciter des dons](#), via le portail charitic

Connaissez-vous Woozweb ?



un service de l'agence [SMILE](#), qui vous permettra d'assurer une évaluation et un suivi de la disponibilité de votre site Internet ou Intranet

Woozweb scrute les 6000 plus grands sites du web français, et recueille des données telles que :

- temps de réponse
- disponibilité
- technologies
- contenus
- benchmark

- poids de page
- chronologie de chargement
- prestataires

Woozweb vous permet aussi d'obtenir ce même niveau d'information sur vos propres sites, en vous inscrivant.

Vous pourrez suivre jusqu'à 5 sites, et en comparer les principaux indicateurs à ceux de vos concurrents et amis

Vous pourrez également être alerté en cas d'indisponibilité, par mail ou via un flux RSS.

Epargne solidaire (Generali via veosearch)

un mailing reçu récemment :

Offre déjà ancienne (décembre 2008), qui se situe dans le même esprit que l'offre de Don et Santé, évoquée dernièrement [ici](#), mais il s'agit cette fois ci de la compagnie d'assurance elle-même qui propose ce type de contrat, avec possibilité pour l'assuré de verser un don complémentaire à celui de l'assureur, en choisissant une association (parmi 3).

Le site lancé à cette occasion se présente sous la forme d'un blog, et dans un « esprit 2.0 » de dialogue avec le client et ses communautés.

La comparaison du site « solidaire » avec le site institutionnel est tout à fait édifiante de ce point de vue, les chartes graphiques et les fonctionnalités étant assez différentes.

- Le site institutionnel :

- Le site solidaire :

Baromètre générosité des français – 03/2009 (Cerphi)

- Nous reprenons la conclusion de la livraison du mois de mars, disponible en ligne sur le site du CERPHI

Une érosion, mais pas un décrochage

Globalement depuis 5 mois, les intentions de dons sont assez stables : quasiment deux tiers des Français pensent que leur don en 2009 sera équivalent à celui de 2008, et 20% environ pensent le diminuer. Ce constat ne porte pas particulièrement à l'optimisme, mais il ne reflète pas (encore) l'effondrement qu'on a pu craindre.

A ce stade de la crise, le don reste une valeur à laquelle on tient avant d'être une variable d'arbitrage budgétaire des ménages.

Les données observées dans la réalité semblent confirmer le constat d'une baisse limitée des dons, mais elles font apparaître une ventilation différenciée des dons selon le type de cause.

Pour exemple, en comparant les résultats de la prospection téléphonique réalisée depuis 2007 pour deux organismes de

Solidarité Internationale et un organisme de recherche, on constate que les organismes de solidarité ont subi une baisse de + ou -4 pts tandis que l'érosion a été limitée à 2 pts pour l'association de recherche. (il ne s'agit bien sûr que d'une indication)

- Il aurait été intéressant d'ajouter à ce panel, pour le compléter, des organismes de Solidarité Nationale.

Référentiel des métiers du web

- [Vu sur 01netPro](#), la mise en ligne prochainement par le Club des DRH du Net, d'un référentiel des métiers du web. Réalisé à partir d'entretiens menés avec des sociétés membres de ce club, ce référentiel détaillera 32 fiches de postes, réparties en 7 familles professionnelles (chaque famille étant déclinées en métiers) :

- les 7 familles :

- marketing
- fonctions commerciales
- fonctions éditoriales
- graphisme
- logistique
- informatique
- management

- A noter également, déjà en ligne sur le site de la Délégation des usages de l'internet, une typologie des métiers

de l'internet.

Pour chaque métier recensé, sont précisées :

- La description du métier
 - Les compétences mises en oeuvre
 - Les formations
 - Une liste d'entreprises et d'institutions exerçant ce type de métier
-

Intranet et travail collaboratif

● Vaste domaine, que l'on peut explorer de différents points de vue :

- Les outils existants
- Les méthodes de mise en oeuvre
- L'articulation des contenus (liens avec le ou les sites internet, modalités de publication, etc.)
- La gestion et le suivi des projets
- L'intégration aux processus métiers (gestion d'activité, suivi des bénévoles ou des bénéficiaires, etc.)
- Le web 2.0 : juste des outils nouveaux, ou une révolution dans l'architecture du système d'information ?
- etc.

● Des idées à récupérer prochainement sur ces thèmes, au [salon du même nom qui se tiendra les 12 et 13 mai prochain au CNIT](#).

● Exemple de quelques [conférences](#) ou [ateliers](#) organisées :

- Comment déployer des contenus collaboratifs et interactifs (web TV, Webconférences, vidéos, etc.)
 - Intranet 2.0 : enjeux, organisation, choix des outils, déploiement, intégration
 - pourquoi le wiki révolutionne les organisations ?
 - Les réseaux sociaux d'entreprise
 - Réseau social VIP (témoignage de la Société Générale)
 - Gestion, organisation, partage, et sécurisation des documents en ligne
 - etc.
-

Evaluer un centre de saisie

Elément déterminant (mais ils le sont finalement tous) dans la chaîne de traitement d'un don.

Indépendamment des aspects contractuels liant le prestataire au client, et les prestataires entre eux (en cas de sous-traitance), quelques questions à (se) poser, pour auditer ou comparer un prestataire :

Les flux et l'organisation générale

- Heure d'arrivée des courriers
- Organisation physique des circuits de documents
- Circuits de coursier : coursier interne, société de course extérieure ?, documents signés lors de la prise et de la restitution des plis ?
- Mise à plat, ouverture des plis
- Création des lots de saisie

La sécurité des processus, la protection des documents

- Lieu de stockage des documents et des chèques

- Traitement des espèces
- Coffre-fort
- Existence et utilisation d'un vestiaire, lieu de stockage des vêtements et sacs du personnel chargé de la mise à plat et des traitements
- Sécurité intrusion
- archivage des documents
- gestion des stocks

Les équipes

- Equipes chargée des opérations
 - + Mise à plat
 - + Saisie
- Quelle organisation en cas de forte activité
- Nombre d'heures intérim consommées durant les derniers exercices
- Evolution de quelques indicateurs de gestion RH (nombre de salariés, répartition par statut, âge moyen, sexe, salaire moyen, ancienneté)
- Critères de recrutement
- Formation des équipes

Les ressources techniques

- Machines utilisées (nombre et types, fiabilité, possibilité de remplacement)
- procédures d'archivage et de conservation des données
- protection contre l'incendie
- sécurité de l'alimentation électrique et de la climatisation
- risques physiques autre que l'incendie
- assurances informatiques et autres
- back-up
- plan de continuité d'activité

La gestion de la qualité

- Existence de guide de procédures

- + informatique
 - + règles de mise à plat
 - Reporting (tableaux, périodicité et mode de diffusion)
 - + indicateurs retenus, possibilité de croisement
 - + reporting interne
 - + reporting externe
 - mode de traitement des incidents
-

Zoho Apps, alternative à Google Docs

● Alternative à la « suite » Google docs, elle-même alternative à Microsoft Office ou Open Office, cette offre propose (depuis 2005 pour le « Writer ») un ensemble d'outils (« Apps ») très complets et gratuits (bien que certaines extensions soient payantes dès lors que l'on souhaite dépasser un certain nombre d'utilisateurs) :

● Selon la manière dont on aborde les outils, l'interface n'est pas systématiquement traduite en français, ce qui peut être un frein dans certains cas.

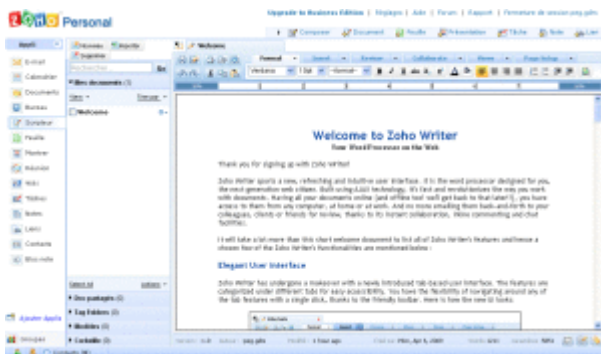
● Dans l'ensemble les modules disposent de plus de fonctions que ceux du concurrent Google Docs.

● L'ouverture d'un compte ZOH0 est très simple, il est même possible d'utiliser son compte gmail.

● Différentes interfaces d'accès sont possibles. A partir du menu « PERSONAL », on dispose de l'ensemble des outils, de façon intégrée, assez commode :

- choix des applications, dans la colonne de gauche

- accès à l'application retenue, dans la partie centrale
- paramétrages divers, sur la première ligne



● Je détaillerai dans de prochains billets les principaux outils disponibles. Ils semblent pour certains supérieurs à ceux que propose Google, mais l'expérience a montré que la supériorité en la matière n'était pas forcément le plus important (cf. par exemple Paradox ou WordPerfect vs Microsoft).

Baromètre Générosité des français – 02/2009 (CerPhi)

Livraison de février 2009 de cette enquête (réalisée par Qualicontact auprès de 1296 personnes), disponible en téléchargement sur le site du CerPhi

En voici les principaux résultats :

● Evolution globale

- Diminution des intentions de donner autant
- Augmentation des intentions de diminuer son don
- Stagnation des intentions d'augmenter son don

● Février 2009

- De moins en moins de grands donateurs 2008 (don supérieur à 500€) pensent augmenter leur don.
- De plus en plus de « petits » et « moyens » donateurs pensent diminuer leur don.

● L'âge

- Plus on avance en âge, plus on imagine diminuer son don

A noter que la notion de grand donateur doit ici se comprendre toutes associations confondues : un donateur donnant 50 € à 10 associations est ici considéré comme grand donateur, ce qui ne serait pas le cas du point de vue d'une des 10 associations.

La question de l'identification des multi-donateurs est importante. Elle suppose une qualification assez précise et renouvelée de la base, ce qui n'est pas simple à mettre en oeuvre.

Une première idée pourrait être de récupérer cette information à l'occasion des opérations de dé duplication effectuée en cas d'échange de fichier, si cela est possible d'un point de vue contractuel et déontologique bien sur.