

# **Ecole des Hautes Etudes Commerciales**



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de**

**Master en Sciences Commerciales**

**Spécialité : Marketing**

**THÈME:**

**L'impact de E- communication via les réseaux  
sociaux sur la performance des activités marketing**

**Cas pratique : Algérie Télécom SPA**

**Présenté par :**

**Melle: MEDOUAR karima**

**Encadré par :**

**Dr : KHERRI Abdenacer**

**maître De conférences à HEC Alger**

**05ème Promotion**

**Juin 2018**



# **Ecole des Hautes Etudes Commerciales**



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de**

**Master en Sciences Commerciales**

**Spécialité : Marketing**

**THÈME:**

**L'impact de E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing**

**Cas pratique : Algérie Télécom SPA**

**Présenté par :**

**Melle: MEDOUAR karima**

**Encadré par :**

**Dr: KHERRI Abdenacer**

**Maître De conférences à HEC Alger**

**05ème Promotion**

**Juin 2018**

# Résumé

Aujourd'hui nous n'utilisons plus le mot NTIC. La tendance est au mot « Digital ». C'est devenu un panier dans lequel chacun choisit ce qu'il y met. Les entreprises, les chasseurs de tête recherchent des profils à forte expérience « digitale ». En fonction des métiers ou de la connaissance du sujet, ils sous-entendent réseaux sociaux, ou création de contenu multimédia, ou CRM, ou bien concept « branding » à destination du Web, ou encore carrière IT, ou très orientées technologie, ou encore autre chose. Une divergence sémantique dès le départ qui biaise la suite des échanges.

En réalité, si nous fusionnons tout ce que chacun y met et tout ce qui existe dans le domaine, nous nous apercevons que le Digital est l'ensemble du business des technologies à destination des individus. Et que, ce que chacun en fait, est parfois limité, au regard de ce que le Digital a réellement à offrir et au regard de ses enjeux business et sociétaux.

Dans ce contexte Algérie télécom, a donc voulu savoir quelle est la démarche à suivre pour intégrer les médias sociaux dans sa stratégie de communication

Nous nous intéressons dans un premier temps à expliquer théoriquement quelques concepts de base en suit vient le cas pratique là où nous nous focalisons sur une première partie présentant ALT, de cette manière le lecteur peut prendre connaissance des particularités de cette entreprise. Ensuite la deuxième partie amène le résultat d'entretien mené avec le chef de département de communication digital de cette entreprise, et du sondage effectué (Questionnaire) auprès des clients D' ALT concernant leurs préférences et leur utilisation des réseaux sociaux et sur la performance de ses activités marketing

## **Mots-clés :**

E-communication, le digital, les réseaux sociaux, la performance marketing

# Abstract

Today we do not use the word NTIC anymore. The trend is at the word "Digital". It has become a panner in which everyone chooses what they put in it. Companies seek profiles with strong "digital" experience. Depending on the profession or knowledge of the subject, they imply social networks, or creation of multimedia content, or CRM, or the concept "branding" for the Web, or career IT, or very oriented technology, or something else. A semantic divergence from the beginning that skews the rest of the exchanges.

In fact, if we merge everything that everyone puts in and everything that exists in the field, we realize that the Digital is the entire business of technologies for individuals. And that, what everyone does, is sometimes limited, compared to what the Digital really has to offer and in view of its business and societal challenges.

In this context, Algeria Telecom, wanted to know what is the approach to follow to integrate social media in its communication strategy

First of all, we are interested to explain theoretically a few basic concepts. Here comes the practical case where we focus on a first part presenting ALT, in this way the reader can take knowledge of the peculiarities of this company.

Then the second part brings up the result of the interview conducted with the head of the communication department of this company, and the survey carried out (Questionnaire) with ALT clients concerning their preferences and their use of social networks and on the performance of their marketing activities.

## **Keywords:**

E-communication, digital, social networks, marketing performance

## البحث ملخص

اصبحنا اليوم لا نستخدم كلمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بل اصبحت كلمة " الرقمية " هي المتداولة مؤخرًا .

تسعى الشركات للحصول على ملفات شخصية تتمتع بتجربة "الرقمية" القوية. اعتماداً على المهنة أو معرفة الموضوع ، فإنها تشير إلى الشبكات الاجتماعية ، أو إنشاء محتوى الوسائط المتعددة ، أو مفهوم "العلامة التجارية" للويب ، أو تكنولوجيا المعلومات المهنية ، أو إدارة علاقات العملاء أو شيء آخر.

في الواقع ، إذا قمنا بدمج كل شيء يدخله كل شخص الى هذا المجال ، فإننا ندرك ان الرقمية هي عمل التقني للأفراد. وفي بعض الأحيان ، يكون ما يفعله الجميع محدوداً فعلاً من حيث ما تقدمه التحديات التجارية والمجتمعية.

وسوف نصب اهتمامنا في المرحلة الاولى على التفسير النظري لبعض المفاهيم الاساسية المتعلقة بوسائل الاتصال الاجتماعية ثم نأتي بعد ذلك الى المرحلة العملية حيث سنركز في الجزء الأول على تقديم شركة اتصالات الجزائر بحيث يمكن للقارئ الاطلاع على خصوصيات هذه الشركة ثم سنعرض نتائج المقابلة التي اجريت مع رئيس قسم الاتصالات الرقمية لشركة اتصالات الجزائر و عملية سبر الآراء (الاستبيان) التي أجريت مع زبائن شركة في شأن تفضيلاتهم واستعمالاتهم ووسائل التواصل الاجتماعي و على أداء أنشطتها التسويقية.

### الكلمات الدالة:

الاتصالات الإلكترونية, الشبكات الاجتماعية, الرقمية, الأداء التسويقي.

# **Remerciements**

*Dans le cadre de ce mémoire, je tiens à remercier, pour leurs aimables collaborations :*

*En premier lieu à monsieur KHERRI Abdenacer pour m'avoir encadré, pour sa disponibilité, ses conseils et son soutien tout au long de l'élaboration de mon mémoire.*

*L'entreprise Algérie télécom, de m'avoir accueilli pendant ces quelques mois de stage et plus particulièrement à chef de département communication digitale d'Algérie télécom YESSAAD Amine , pour leurs aides, leurs compétences et leurs bonnes humeurs qui ont émaillé ma période de stage.*

*Pour tous les sacrifices consentis sans lesquels ce travail n'aurait pas vu le jour Puissent-ils trouver ici un humble témoignage de ma profonde gratitude.*

*Enfin un grand merci au corps enseignant de l'école de hautes études commerciales HEC Alger,*

*Qui pendant trois ans m'ont accompagné dans un cursus scolaire que j'ai apprécié du début à la fin.*

# *Dédicaces*

*Je dédie cet humble travail avec grand amour, sincérité et fierté:*

*A la meilleure des mamans, à mon très cher papa, sources de tendresse, de noblesse et d'affection. Qui m'ont toujours assisté et soutenu.*

*A mes frères : Khaled, Mohamed, Ahmed qui ont toujours su m'encourager je leur souhaite un avenir radieux et plein de réussite.*

*A mes sœurs : Malika , Fatima, Hamida, et ces enfants pour son soutien et encouragements indéfectibles.*

*Une Dédicace Spéciale à mes amis en générale et à mes amies en particulier Selma, Nesrine, Meriem , Lamia. Celles qui m'ont connu dans mes moments de joie et de stres.*

*En fin une spéciale dédicace pour une personne qui nous a quittés il y'a deux ans et qui reste toujours dans nos cœurs mon cher frère Abdalkader.*

# Liste des tableaux

N° de tableaux	Titre	La page
<b>Chapitre1</b>		
01	Les avantages et les inconvénients de média	14
02	Les avantages et inconvénients de la publicité en ligne	38
03	une description générale Facebook	46
04	une description générale de twitter	49
05	une description générale de youtube	50
06	une description générale de Linkdin	51
07	une description générale d'Instagram	52
<b>Chapitre2</b>		
01	l'audit marketing de l'entreprise	73
<b>Chapitre3</b>		
01	les forces et les faiblesses, les menaces et les opportunités d'Algérie Télécom	111
02	les trois offres de idoom fixe	112
03	la classification des offres de idoom ADSL	113
04	les packs de la 4G /LTE	115
05	L'offre 4G LTE avec Volte	117
06	Les Packs de l'offre fimaktabati	124
07	le profil des interviewés	129
08	répartition des sexes	134
09	Tranche d'âge des répondants	135
10	statu socio-professionnelle	138

11	les utilisateurs des réseaux sociaux	136
12	les réseaux sociaux les plus utilisés par les internautes	137
13	la présence des entreprises sur les réseaux sociaux	138
14	l'importance des commentaires et les avis des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service.	139
15	les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services	140
16	La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	142
17	le jugement de la présence Algérie télécom sur les différents réseaux sociaux	143
18	l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom et l'image de marque	144
19	la consultation de la page Facebook d'Algérie Télécom	145
20	la connaissance des offres D'Algérie Télécom	146
21	les offres d'Algérie Télécom	146
22	l'utilisation des offres d'Algérie Télécom	147
23	la qualité des services d'Algérie Télécom	148
24	l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	149
25	la relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing	150
26	l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent	152
27	le croisement entre la connaissance des offres d'Algérie télécom et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent	154
28	l'utilisation des offres d'Algérie télécom et s'il y a une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing	155

# Liste des figures

N°figure	titre	Page
<b>Chapitre1</b>		
01	Le schéma de SHANNOW	07
02	Les types de communication	09
03	les différents modèles de communication	11
04	Le modèle de AIDA	11
05	Les quatre modes majeurs de communication	13
06	Les acteurs du secteur de la publicité	14
07	le digitale dans le monde en 2018	22
08	les réseaux sociaux les plus dominants dans le monde	23
09	le digitale en Algérie en 2018	24
10	les indicateurs démographiques et économiques de digital	24
11	les appareils les plus utilisés par les Algériennes	25
12	le classement de meilleurs sites en Algérie	25
13	les composants de digital	26
14	les canaux de communication dans la forme digitale	28
15	les étapes d'une campagne de communication en ligne	30
16	la différence entre médias sociaux et réseaux sociaux.	45
17	la page moyenne Facebook en Algérie	48
18	Analyse de l'utilisation d'Instagram	53
19	Plan de communication sur les réseaux sociaux.	54
<b>Chapitre2</b>		
01	modèle de performance commerciale ( johston et marshall,2006)	63
02	exemple de tableau de bord d'une entreprise	69

03	la typologie d'audit marketing	73
04	les étapes de contrôle marketing	77
05	les 8 repères de la mesure de performance selon Ollivier	79
06	les indicateurs de performance marketing	83
07	Une statistique démographie et à l'origine des abonnés d'une page face book.	88
08	exemple d'une page face book à travers le site LikeAlyzer	88
09	une analyse comparative globale en fonction de divers indicateurs	89
10	le nombre de publications, les auteurs, les personnes qui commentent et aiment une publication	90
11	les outils de gestion d'une page de fac book	90
12	un tableau de bord en ligne	92
13	un tableau de bord personnalisé selon vos besoins	93
14	l'efficacité de la publicité sur Facebook	93
15	les indicateur de croissance et de tendances d'une page de face book	94
16	tableau de bord web relative au contenu à l'audience	95
17	analyse d'une page face book par rapport aux concurrents	96
18	analyse pour un large éventail d'indicateurs avec d'autres médias sociaux	97
19	analyse la page face book, celles avec ces concurrents et les comparent aux références du secteur.	98
20	analyse des médias sociaux sur plus de 80 millions de sites web	99
21	l'analyse de l'utilisation de Facebook en Algérie	99
22	exemple d'une chaîne en fonction de zone géographique (France)	101
23	les vidéos de Cyprien classées en fonction de celles qui ont fait le plus de vues les 30 derniers jours	102

24	L'utilisation des social média en Algérie	103
25	les types de connexion mobile en Algérie	103
<b>Chapitre 3</b>		
01	Organigramme d'Algérie télécom	109
02	les trois offres de idoom fixe	113
03	les quatre offres de idoom ADSL	114
04	les quatre offres de idoom ADSL professionnels	114
05	l'offre la 4G/LTE	116
06	l'offre la 4G/LTE avec volte	118
07	les offres de WICI	119
08	le service de paiement en ligne	120
09	la carte magnétique « Edahabia »	121
10	l'offre de « one click »	122
11	L'offre Pack	123
12	Organigramme de la Direction de communication	126
13	les étapes de construction d'un guide d'entretien	128
14	Répartition échantillon par genre	134
15	Tranche d'âge des répondants	135
16	statu socio-professionnelle	136
17	les utilisateurs des réseaux sociaux	137
18	Global des réseaux sociaux les plus utilisés	138
19	la présence des entreprises sur les réseaux sociaux	139
20	l'importance des commentaires et les avis des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service.	140
21	les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services	141

22	La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	142
23	le jugement de la présence Algérie télécom sur les différents réseaux sociaux	143
24	l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom et l'image de marque	144
25	la consultation de la page Facebook d'Algérie Télécom	145
26	la connaissance des offres D'Algérie Télécom	146
27	les offres d'Algérie Télécom	147
28	l'utilisation des offres d'Algérie Télécom	148
29	la qualité des services d'Algérie Télécom	149
30	l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	150
31	la relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing	151

# Liste des abréviations

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
AIDA	Attention, intérêt, désir, action
B 2B	business to business
B2C	business to consumer
BBC	Né avant l'ordinateur),
BBS	ystème de tableau d'affichage
KPI	Key Performance Indicators
P	Performance
CA	Chiffre d'affaire
PM	Part de marché
AM	Audit marketing
R&D	Recherche et développement
PRC	Pert des clients
RDC	Rentabilité des clients
ROI	Retour sur investissement
SEO	optimisation du moteur de recherche
SEM	Marketing de moteur de recherche
SPA	Société par action
ATM	Algérie Telecom Mobile
KMS	kiosques Multi Services
ATS	Algérie Télécom Satellite
SWOT	Strengths , Weaknesses , Opportunities , Threats
VPN	Virtual Privat Network
ACTEL	agences commerciales des telecommunications

DRT	directions territoriales des télécommunications
UOT	unités opérationnelles des télécommunications
LTE	Long Term Evolution

# *Sommaire*

Introduction générale

Chapitre 1 : La communication via les réseaux sociaux.

Section 1 : généralité sur la communication.....6

Section 2 : généralité sur la communication digitale.....17

Section 3 : la communication via les réseaux sociaux.....41

Chapitre 2 : La performance des activités marketing.

Section 1 : principe et généralité sur la performance commerciale.....60

Section 2 : généralité sur la performance marketing.....70

Section 3 : la performance de l'activité digitale.....87

Chapitre3 : L'impact d'E-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie Télécom.

Section1 : présentation de l'entreprise Algérie Télécom.....107

Section2 : La présentation de la structure d'accueil et la démarche de l'étude qualitative et quantitative .....126

Section 3 : Traitement et dépouillement des résultats .....136

Conclusion.

Bibliographie.

Annexes.

Table de matières.

## **Introduction générale**

## Introduction générale

---

Aujourd'hui les entreprises conviennent d'identifier et d'analyser et d'évaluer les champs, les modalités et les stratégies de la communication. Au-delà des techniques qui leur sont communes, les grandes distinctions entre les différentes catégories de communication d'entreprise se font selon le public qu'elles visent et selon l'objectif.

Avec l'arrivée du web 2.0 et l'évolution d'internet ont donné un nouveau concept appelé « les réseaux sociaux » qui est en train de transformer les rapports entre les entreprises et leurs clients en donnant à ces derniers un rôle plus actif et plus engagé.

Les réseaux sociaux sont de plus en plus utilisés par les entreprises. En effet 79% des entreprises y sont inscrites. Non pas par effet de mode mais car c'est un réel outil pour rester compétitif. La présence sur les réseaux sociaux fait partie intégrante de la stratégie des entreprises. Pour cela, elles mettent en place différentes techniques marketing.

La téléphonie mobile a vu le jour en Algérie vers la fin des années 90, avec « ALGERIE TELECOM », une entreprise publique détentrice du monopole relatif au téléphone fixe et mobile à ce moment-là.

Le marché de la téléphonie mobile en Algérie est régulé par l'Agence de Régulation des Postes et Télécommunications « ARPT », mis en place par l'Etat afin de contrôler, entre autres, les activités des trois opérateurs et veiller à une concurrence loyale sur le marché.

Le marché algérien de la téléphonie se caractérise par la typologie des opérateurs avec un opérateur national public et deux étrangers privés, par sa taille très importante en volume, le marché se caractérise aussi par une taille spatiale ou géographique du territoire.

Ces caractéristiques donnent aux trois opérateurs des avantages et des inconvénients différents les uns par rapport aux autres, impactant ainsi leurs performances et leurs évolutions d'une manière considérable. La performance de l'opérateur se détermine par la combinaison de l'impact de l'environnement externe « le marché » et de ses « choix stratégiques ».

Les choix stratégiques se font sur plusieurs domaines tels que la structure organisationnelle, stratégie opérationnelle, le positionnement, l'image de marque, le déploiement technique, etc.

Mesurer la performance marketing est devenu un enjeu crucial aujourd'hui, qu'il s'agisse de piloter les actions marketing, d'évaluer la contribution du marketing à la performance de la firme ou encore d'estimer les cash flows futurs et la richesse pour l'actionnaire engendrés par le marketing.

L'évaluation de la performance marketing est loin d'être une tâche aisée, la performance marketing dépend largement d'acteurs externes incontrôlables par l'entreprise tels que les consommateurs et les concurrents, de plus le marketing agit comme un intermédiaire entre ces acteurs externes et les différents processus et activités internes de

## Introduction générale

---

l'entreprise (recherche et développement, logistique, finances, etc.). Ces facteurs rendent difficile l'évaluation exacte du rôle du marketing.

Partant de ce constat, notre problématique se présente comme suit :

**Quelle est l'influence de l'E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom ?**

De cette problématique découlent un certain nombre de questions :

- Quel est l'intérêt de l'E- communication via les réseaux sociaux dans les entreprises ?
- Quels sont les indicateurs de la performance des activités marketing?
- Quel est l'impact de la E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom?

Conformément à la méthodologie de la recherche scientifique on propose les hypothèses suivantes (des réponses possibles aux questions posées)

**H1** : Procéder à une E- communication via les réseaux sociaux est très efficace pour fidéliser les clients.

**H2** : la notoriété est l'une parmi les indicateurs de la performance des activités marketing.

**H 3** : L'adoption d'une E' communication via les réseaux sociaux a un impact positif sur le renforcement de la performance des activités marketing.

Pour répondre à notre problématique nous avons suivi la démarche suivante :

Notre travail de recherche se subdivise en trois chapitres : deux théoriques et le dernier cas pratique.

Nous allons consacrer le premier chapitre au concept de communication, nous tenterons d'en définir la communication digitale et nous allons intégrer la notion des réseaux sociaux dans la communication.

Nous traiterons dans un second chapitre le principe de performance puis nous avons défini la performance commerciale, après avoir brièvement défini la performance marketing nous aborderons la performance de l'activité digitale.

Le troisième chapitre est consacré à la présentation de l'entreprise Algérie Télécom SPA nous allons voir son secteur d'activité, ses objectifs, nous présenterons ses forces et faiblesses ainsi que les opportunités et les menaces qui caractérisent le marché dans lequel elle opère en fin nous allons discuter à la démarche de enquête par la suit nous traiterons les résultats de notre étude.

## **Chapitre1:**

### **La communication via les réseaux sociaux**

**Introduction de chapitre 1 :**

Il est aujourd'hui admis par tous que les entreprises doivent communiquer. En effet, si certains consommateurs peuvent leur reprocher d'augmenter leurs prix de vente pour financer les budgets de communication, il convient aussi de noter que cet investissement, qui contribue à développer le volume des ventes, conduit donc l'investissement en communication dans les entreprises ils est couteuse.

Alors les entreprises intègrent, des nouvelles technologies dans leurs stratégies marketing et ont recours aux réseaux sociaux pour améliorer leurs moyen de communication, et pour augmenter leur notoriété et toucher les diverses cibles intéressées.

La présence sur les réseaux sociaux est donc indispensable, si l'on veut se faire connaître auprès d'un public le plus large possible. Afin d'obtenir la visibilité la plus optimale qu'il soit, une compagnie se doit d'être présente sur les différents médias sociaux.

Dans ce chapitre, nous tenterons dans la première section des définitions et concepts de base sur la communication et son importance dans la vie des entreprises.

Dans une deuxième section, nous définissons le digital puis la communication digital.

Et enfin, dans la troisième section, nous exposerons la communication via les réseaux sociaux puis la classification des réseaux sociaux et son importance pour les entreprises.

### Section 1 : généralité sur la communication

Afin de mieux assimiler la communication, il est recommandé de passer par ses définitions selon plusieurs auteurs, nous verrons ensuite le processus de communication, ça typologie, les enjeux et les objectifs de la communication et enfin nous terminerons par les modèles et les moyens des communications.

#### 1 .1.la définition de communication :

On peut définir la communication selon divers sources :

La communication selon Larousse en ligne :

« Action, fait de communiquer, de transmettre quelque chose, pour une personnalité, un organisme, une entreprise, de se donner telle ou telle image vis-à-vis du public »<sup>1</sup>

Les auteurs du Mercator 2013, ont distingué ; communication d'une entreprise et politique de communication :<sup>2</sup>

« La communication d'une entreprise désigne l'ensemble de toutes les informations, messages et signaux de toute nature que l'entreprise émet, volontairement ou non, en direction de tous les publics ».

« La politique de communication d'une entreprise comprend les informations, les messages et autres signaux que l'entreprise décide d'émettre volontairement en direction de publics choisis ou publics cibles ».

La communication selon Sébastien Soulez :

« La communication marketing consiste à transmettre des messages à des cibles dans le but de modifier leurs attitudes et leurs comportements »<sup>3</sup>

Donc on peut dire que communiquer c'est mettre en commun , c'est partager , transmettre quelque chose à quelqu'un , c'est une science partagée par plusieurs disciplines qui ne reprennent pas une définition unique.

#### 1 .2. Le processus de communication :

La communication nécessite l'intervention de 6 éléments :

- une source ou un émetteur
- un message
- un destinataire ou un récepteur

<sup>1</sup> <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561?q=communication#17429> (consulté le 16/02/2018 à 21h)

<sup>2</sup> LENDREVI et LEVY : Mercator 2013, édition Dunod Paris, P. p412.

<sup>3</sup> SOULEZ SEBASTIEN : Le marketing, 5e édition 2015-2016 Lextenso, P.199.

## La communication via les réseaux sociaux

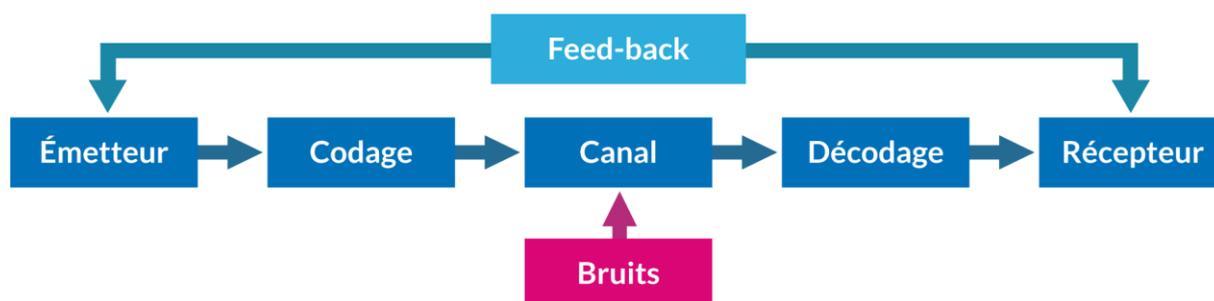
- un vecteur, un support, un canal par lequel le message sera acheminé de l'émetteur au récepteur
- un code : le message devant être traduit en un certain nombre de signifiants connus par convention et facilement interprétables et donc décodables par le récepteur
- un effet retour ou feedback qui « boucle » le système et qui permet au récepteur de répondre au message. Le feedback prévoit une réaction de la cible. Si cette réaction va dans le sens recherché par l'émetteur, la communication a atteint son objectif

Nous allons aborder les schémas suivants :

### 1.2.1. Le schéma de SHANNON :<sup>4</sup>

D'après le célèbre schéma issu des travaux de Shannon et Weaver, le processus de transmission de l'information suit le schéma suivant :

Figure n°01 : le schéma de SHANNON



**Source:** SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p 200.

D'après le schéma nous distinguons :

- Une source d'information : à l'origine du message
- Un émetteur : il transforme le message en signaux
- Un canal : il transporte les signaux du message
- Un destinataire : la personne à qui le message est envoyé
- Les bruits : perturbateurs des signaux pendant la transmission.

En mettant en pratique les principes schématisés ci-dessus, on peut déduire que l'entreprise qui souhaite communiquer volontairement doit<sup>5</sup>

- Connaître au mieux les récepteurs afin de pouvoir coder son message en faisant en sorte qu'il soit décodé correctement ;
- Choisir le meilleur canal de communication pour atteindre les récepteurs visés ;

<sup>4</sup> SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p 200.

<sup>5</sup> SEBASTIEN (S) : Op.cit. P200

- Prendre en considération les feed-backs pour améliorer la pertinence de son message.

### 1.2.2. Le schéma de LASSWELL :<sup>6</sup>

On peut ajouter, le fameux schéma de Lasswell qui répond aux questions :

- **Qui** ? Qui communique ? Quelle source ? Quels sont l'impact et l'image de ces sources ?
- **À qui** ? Quelles sont les cibles ? le cœur de cible ? Existe-il des leaders d'opinion ?
- **Quoi** ? Quel est le message à transmettre ? Quel est celui qui a été réellement perçu ?
- **Comment** ? Avec quels canaux ? Ces canaux valorisent-ils le message ?
- Avec **quels effets** ? Avec quels résultats ? Les objectifs de communication ont-ils été atteints ? Comment modifier les écarts ? Que faut-il modifier pour être plus efficace ?

### 1.3. Les types de communication:

Il est aujourd'hui admis par tous que les entreprises doivent communiquer. Il convient alors d'identifier, d'analyser et d'évaluer les champs, les modalités et les stratégies de la communication de l'entreprise, ses modes de communication, ses stratégies de communication. Au-delà des techniques qui leur sont communes, les grandes distinctions entre les différentes catégories de communication d'entreprise se font selon le public qu'elles visent et selon l'objet qui est le leur :<sup>7</sup>

#### ➤ *La communication interne :*

A pour cible l'entreprise elle-même, ses cadres, ses salariés, ses employés...

#### ➤ *la communication externe :*

Comprend l'ensemble des messages et actions destinés à des publics extérieurs à l'entreprise. La communication externe : peut à son tour se décomposer en fonction de son objet.

#### ➤ *la communication institutionnelle (communication corporate) :*

Est une communication de l'entreprise sur elle-même. Elle permet à l'entreprise de valoriser son identité et son image auprès des différents publics qui l'intéressent.

#### ➤ *La communication marketing :*

Elle parle des marques, des produits et des services ; son objectif est de convaincre les cibles sélectionnées d'acheter ou de racheter.

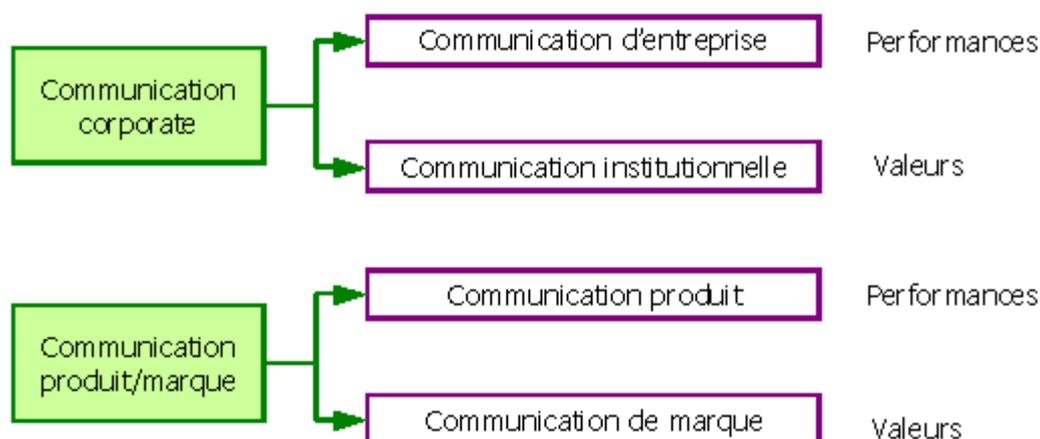
---

<sup>6</sup> SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p 200.

<sup>7</sup> [https://www.memoireonline.com/12/10/4189/m\\_Mesure-de-la-notoriete-et-de-limage-des-entreprises-industrielles-au-Benin--cas-de-lindust12.html](https://www.memoireonline.com/12/10/4189/m_Mesure-de-la-notoriete-et-de-limage-des-entreprises-industrielles-au-Benin--cas-de-lindust12.html) consulté le 16/02/2018 à 21h

Figure n° 02 : les types de communication

## Les types de communication



**Source :** [http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/83e876d5-3c45-45cb-a888-2af03045ca8e/co/L8\\_1\\_3\\_types\\_communication.html](http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/83e876d5-3c45-45cb-a888-2af03045ca8e/co/L8_1_3_types_communication.html) consulté le 16/02/2018 à 21h.

#### 1.4. Les enjeux de la communication :<sup>8</sup>

Un enjeu est ce qu'un individu, une entreprise a à gagner ou à perdre, ce qu'il/elle risque lorsqu'il/elle s'engage dans une situation de communication.

➤ *L'enjeu identitaire :*

Au sein de l'entreprise, chaque individu a un statut, un rôle qui définit sa position dans sa relation aux autres.

➤ *L'enjeu identitaire engage l'image de soi ou celle de l'entreprise :*

Exemple : Lors des réunions, le dirigeant s'exprime en premier. Sa position de supérieur hiérarchique se traduit par un temps de prise de parole important.

Ses subalternes, ne lui coupent pas la parole, n'interviennent plus quand le dirigeant signifie la fin de la réunion par une conclusion.

➤ *L'enjeu d'influence :*

Dans une situation de communication, chaque acteur cherche à influencer l'autre afin de le faire adhérer à son point de vue, d'obtenir la réalisation d'un travail...

Exemple : Un dirigeant établit son influence par un rapport de force (pression, intimidation) ou par un rapport de séduction (complicité, sympathie).

<sup>8</sup> <http://love-communication.eklablog.fr/les-formes-et-les-enjeux-de-la-communication-a76717327> consulter le 17/02/2018 à 14h

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

La richesse du registre du vocabulaire traduit ainsi de nombreuses nuances lorsqu'il s'agit de demander l'exécution d'une tâche : ordre, injonction, consigne, conseil

➤ *L'enjeu relationnel :*

La communication est le passage obligé pour entrer en relation avec autrui. L'enjeu est donc de réussir la communication, notamment en respectant un cadre de référence.

Exemple : Emetteur(s) comme récepteur(s) utilisent les nombreux rituels qui codifient la relation : règle de politesse, de savoir-vivre, présentation, remerciement...).

### **1.5. Les objectifs de la communication :**

Les objectifs de communication correspondent aux réactions que l'on attend du récepteur.

Un objectif de communication doit se définir selon 3 dimensions :<sup>9</sup>

➤ *Au niveau cognitif (faire connaître) :*

C'est le niveau de la connaissance. La communication a pour but la prise de conscience, l'attention, la notoriété et l'information de la cible au sujet d'une marque, d'un produit, d'une idée ou d'une entreprise.

➤ *Au niveau affectif (Faire aimer):*

C'est le niveau de l'appréciation. La communication agit sur les attitudes. Elle a pour objet d'éveiller l'intérêt, le désir et la préférence des individus.

➤ *Au niveau comportemental (faire agir) :*

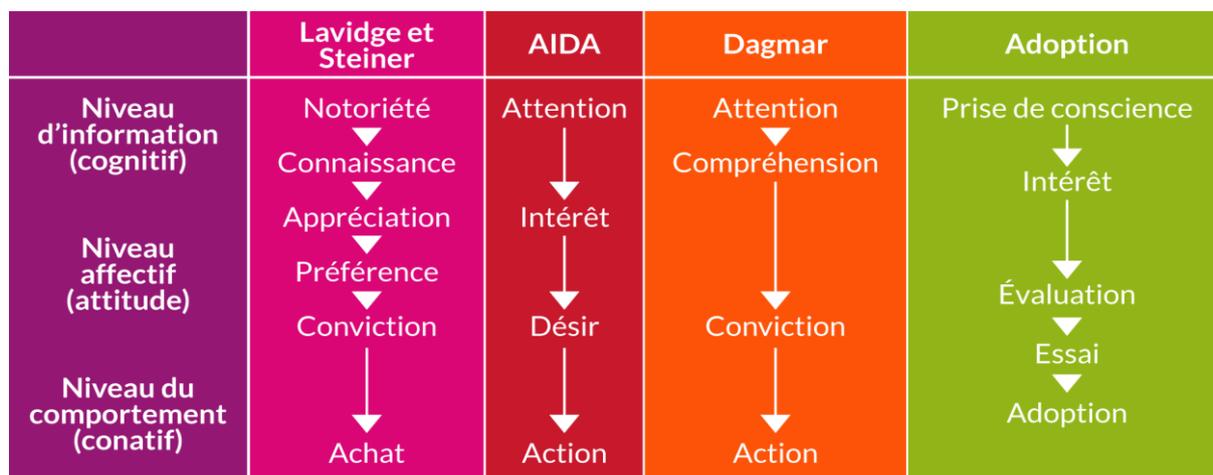
C'est le niveau de l'action. Le but est d'entraîner une action se traduisant par un achat ou l'adoption d'un nouveau comportement.

Ces 3 dimensions se retrouvent dans différents modèles de communication qui ont schématisé théoriquement les réactions du récepteur :

---

<sup>9</sup>SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p 203

Figure n° 03 : les différents modèles de communication

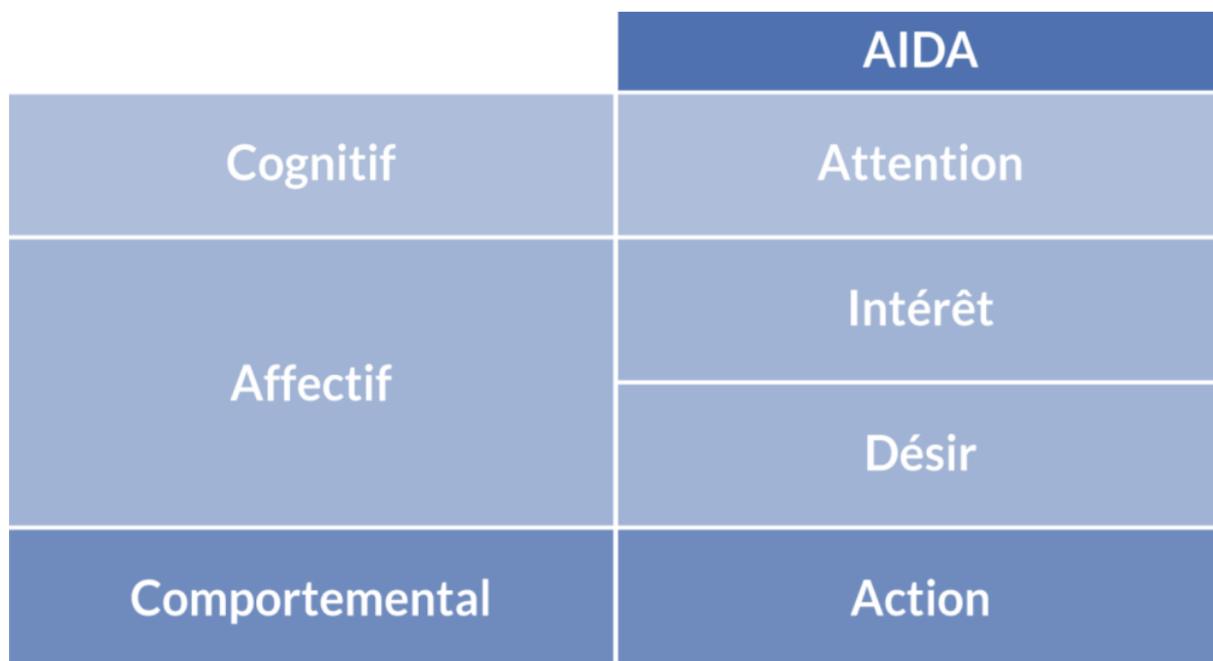


Source : SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p 203

Parmi ces différents modèles, le modèle AIDA, le plus connu, repose sur le concept de la hiérarchie des effets.

- **Le modèle AIDA :**

Figure n° 04 : le modèle AIDA



Source : SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne , P202

Les objectifs peuvent être : faire connaître l'existence, expliquer le fonctionnement, bâtir une image, créer une préférence, mettre en valeur certaines caractéristiques, modifier la perception des attributs du marché, soutenir les autres formes de communication, faire acheter, suggérer de nouvelles utilisations, encourager la fidélité<sup>10</sup>

### **1.6. Les modes de communication :**

Dans la majorité du temps, les politiques de communication font appel à plusieurs modes de communication afin de toucher une même cible, on peut utiliser la communication « push », « pull », des influenceurs, les réseaux sociaux, etc.<sup>11</sup>

#### ➤ *La communication push :*

Littéralement, la communication est poussé vers la cible de communication, le message es envoyé sans avoir été sollicité. La publicité, le marketing direct, la promotion des ventes sont des communications de type push.

#### ➤ *La communication pull :*

Elle se fait à l'initiative du consommateur, c'est une communication que l'on va chercher sur internet ou que l'on demande par mail, par courrier ou par téléphone à une entreprise.

#### ➤ *La communication relayée par des influenceurs :*

Au lieu de s'adresser directement à la cible finale, l'entreprise communique à une cible intermédiaire faite d'influenceurs dont elle espère qu'ils intercéderont en faveur de la marque auprès de l'acheteur. Les influenceurs se construisent indépendamment des marques : un blogueur réputé, un professeur de médecine, un architecte renommé. Ce sont des leaders d'opinion et des prescripteurs.

#### ➤ *La communication C to C :*

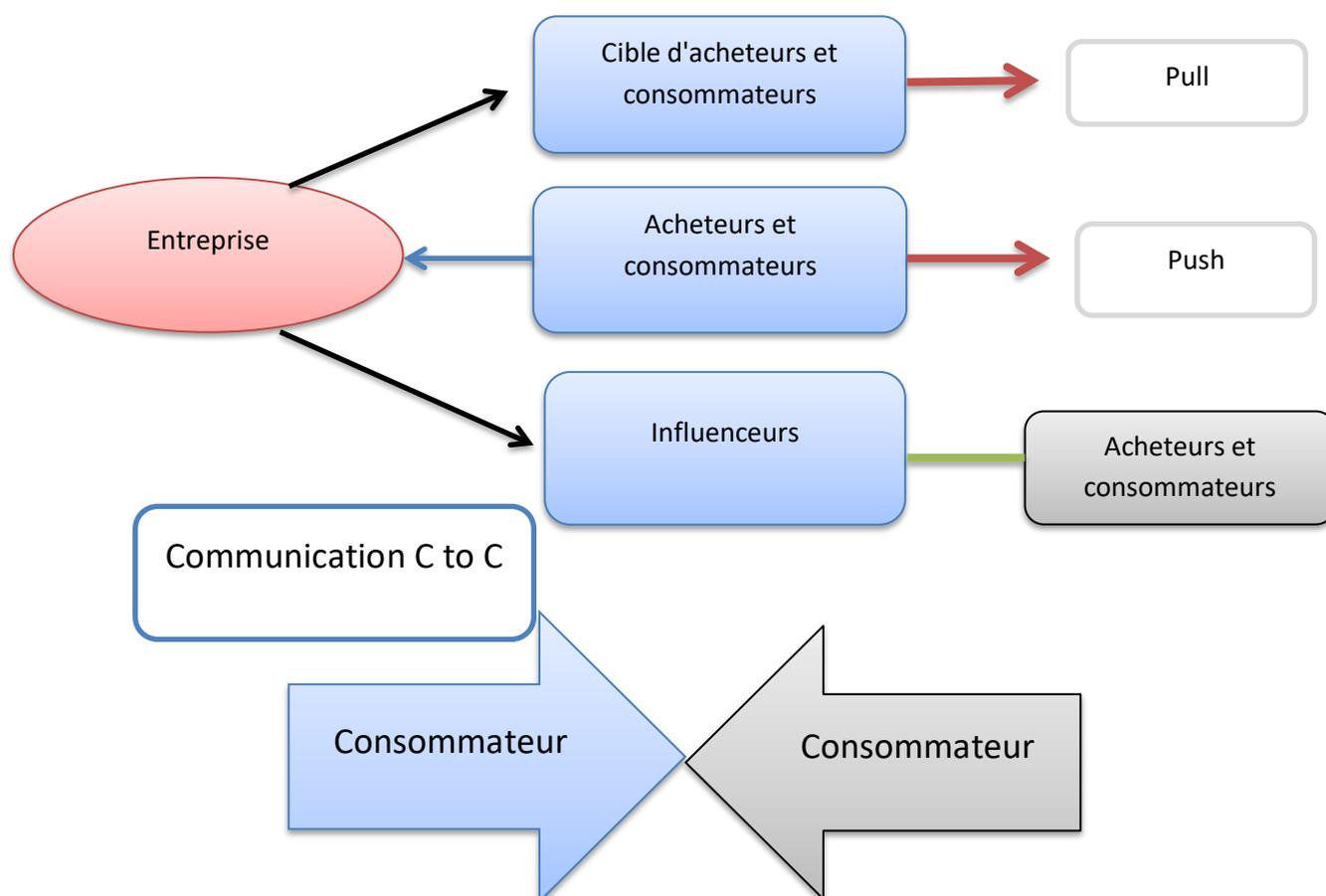
C'est le bouche à oreille dont les entreprises ont toujours compris l'importance, mais sans pouvoir réellement l'influencer. L'internet a démultiplié la communication C to C en facilitant l'envoi de messages entre particuliers, puis en aidant le partage des contenus.

---

<sup>10</sup> SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne ,p P202

<sup>11</sup> LENDREVI et LEVY : Op.cit. P441-442

Figure n° 05 : les quatre modes majeurs de communication



Source : LENDREVI et LEVY : Mercator 2013, édition Dunod Paris, P442

### 1.7. Les moyens de communication :

Par communication marketing, on entend l'ensemble des signaux émis par l'entreprise en direction de ses différents publics, c'est-à-dire auprès de ses clients, distributeurs, fournisseurs, actionnaires, auprès des pouvoirs publics et également vis-à-vis de son propre personnel. Les cinq moyens de la communication marketing (communication mix) sont la force de vente, la promotion des ventes, les relations extérieures, le marketing direct et la publicité-média. Chacun de ces moyens à ses caractéristiques propres.

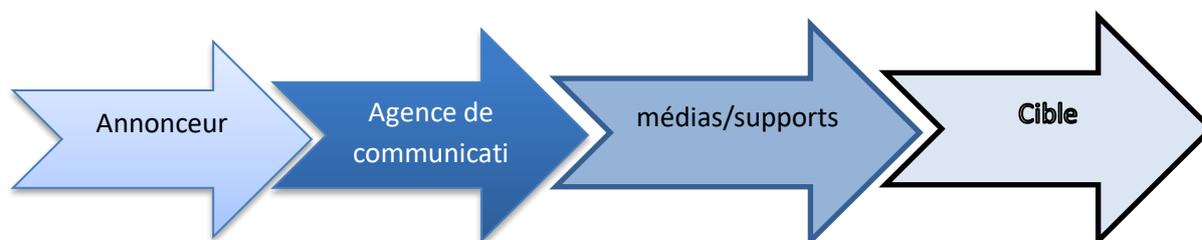
#### ➤ 1.7.1. La communication média :

Il s'agit d'une technique de communication de masse qui utilise les grands médias (télévision, presse, radio, affichage, cinéma, auxquels il faut ajouter Internet) par achat d'espace pour y diffuser le message de l'entreprise.

### • 1.7.1.1. La publicité :<sup>12</sup>

La publicité est un outil de communication visant à capter l'attention, la retenir et faire passer un message dans le but d'accroître les ventes de l'entreprise et d'améliorer sa notoriété et son image

**Figure n°06 : les acteurs du secteur de la publicité**



**Source** : FERRANDI et LICHTLE : OPENBOOK Marketing, édition Dunod2014, Paris,P246

### • 1.7.1.2. Les avantages et les inconvénients des médias :

Le tableau ci-dessous présente les moyens de la communication média en joignant leurs avantages et inconvénients :

**Tableau n°01 : les avantages et les inconvénients des médias**

	Avantages	Inconvénients
Télévision	Permet de toucher un grand nombre de personnes au niveau national. Développement rapide de la notoriété. Média valorisant	média couteux délais de réservation longs pas de sélectivité de la cible
Radio	Permet une forte répétition et une proximité avec la cible. Peu onéreux. Délais de réservation courts. Bonne sélectivité de la cible.	Nécessité des messages courts Difficulté à attirer l'attention de l'auditeur Communication éphémère
Presse	Permet une bonne sélectivité de la cible Souplesse d'utilisation Bien adaptée à une communication informative.	Image variable (presse national, régionale) quotidien et les magazines
Cinéma	Favorable à la mémorisation Permet une bonne sélectivité géographique.	Nécessite la plus part du temps des frais techniques. Délais de réservation longs. Cible souvent locale.
Affichage	Souvent utilisé en complétant	Souvent cher

<sup>12</sup> SEBASTIEN (S) : Op.cit. P208

## La communication via les réseaux sociaux

	d'autres médias. Permet une bonne sélectivité géographique.	Argumentation limité
Internet	Désormais incontournable A l'avantage d'être un moyen interactif souple et à faible cout	Communication parfois difficile à contrôler (détournement possible)

**Source :** FERRANDI et LICHTLE : **OPENBOOK Marketing**, édition Dunod2014, Paris, P249

### ➤ 1.7.2. La communication hors média :

On regroupe dans ce type de communication l'identité visuelle, la publicité par l'événement, le marketing directe, les relations publiques, la promotion des ventes, la relations presse, le lobbying et le bouche à oreille , le sponsoring, les réseaux sociaux (rumeur). À l'inverse de la publicité médias, ces techniques ne conduisent pas à acheter de l'espace publicitaire.

- 1.7.2.1. Les objectifs de la communication hors-médias :<sup>13</sup>

Les objectifs de la communication hors médias sont les suivants :

- Cibler précisément avec la possibilité de messages personnalisés vers des cibles restreintes et particulières, telles que les clients les plus importants, les publics professionnels, les leaders d'opinions, etc.
- Stimuler les ventes par des offres spéciales temporaires, c'est le principal objet des opérations de promotions des ventes ;
- Aller à la rencontre des consommateurs, au bon moment, au bon endroit, dans un contexte favorable, par le biais du « street marketing », et la communication événementielle ;
- Créer et entretenir des relations de proximité et de sympathie pour enrichir le capital marque, comme les opérations de relations publiques, de sponsoring ou de mécénat. Elles contribuent à réduire la distance psychologique entre l'entreprise et ses publics.
- Soutenir et compléter le message publicitaire, pour le but de le crédibiliser comme les relations presse et les relations publiques permettent de délivrer des messages plus dense et détaillé.
- La communication hors média sert comme une substitution à la publicité médias lorsqu'elle est interdite ou très réglementée.

---

<sup>13</sup> LENDREVI et LEVY : Op.cit., P516.

**1.8. L'importance de la communication dans les entreprises :<sup>14</sup>**

Chaque entreprise a besoin d'une stratégie de communication propre à son image afin de se faire connaître auprès de ces clients et prospects.

La communication d'entreprise ne se décide pas du jour au lendemain, elle émane d'un long processus de recherches qui doivent être faites au préalable.

Chaque entreprise doit avoir sa propre stratégie à son image. En effet elle doit étudier son environnement interne et externe afin de cibler ses clients potentiels et ainsi axer sa stratégie de communication afin d'utiliser les moyens de communication adaptés.

La communication d'entreprise peut se diriger vers diverses cibles et notamment les clients potentiels car c'est eux qui vont permettre de faire augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pour qu'elle soit efficace, la communication d'entreprise doit donner envie à la population d'acheter le produit. Rien qu'à la vue de l'enseigne ou du moyen de communication choisi, le consommateur doit être séduit par la société et donc par le produit. L'entreprise se doit de contrôler entièrement sa communication afin de propager une bonne image à la population souhaitée pour les attirer à venir auprès de notre entreprise et consommer nos produits.

La communication est également un bon moyen de rester en contact avec ses clients, de leur tendre la main et renforcer la relation avec le client.

C'est pour toutes ces raisons que la communication d'entreprise est essentielle pour sa réussite et son succès dans la durée.

---

<sup>14</sup> <http://www.gigagraf.com/giga-blog/71-l-importance-de-la-communication.html> consulter le 16/02/2018 à 15:48h

### Section2 : généralité sur la communication digitale :

Nous avons expliqué dans la section précédente ce qui est la communication et son importance dans les entreprises. Dans cette section nous allons définir le digital ces opportunités et son importance, puis nous allons découvrir la communication digitale, ça stratégie et en fin les leviers set les nouveaux métiers que fait apparaitre la communication digital.

#### 2.1. La Définition du Digital :

Le mot digital provient du mot anglais “digit” qui veut dire chiffre et signifie “numérique”. Le numérique est un traitement de l’information. Les outils du numérique qui permettent de traiter cette information de nos jours sont: les ordinateurs, les téléphones Smartphones, les tablettes et les smart TV. Avant nous étions à l’époque analogique (TV, Radio ou magnéscope), aujourd’hui, nous sommes à l’époque du numérique (PC, Smartphone, TV écran plat HD). Le changement de l’analogique au numérique est appelé numérisation. L’apparition des téléphones tactiles avec les premiers Iphone de Steve Jobs(RIP) a été un vrai déclencheur de la révolution numérique.<sup>15</sup>

Le mot « Digital" est principalement utilisé dans les secteurs de la communication et du marketing qui sont de grands utilisateurs de termes anglo-saxons. Aujourd’hui, ce terme fait partie de notre langage courant et inclut plus ou moins les mêmes notions que le numérique. Toutefois, ces deux termes ont des définitions extrêmement larges<sup>16</sup>

D’après les définitions précédentes nous proposons la définition suivante :

Le digital c’est la gestion globale et structurée des flux de données au sein d’une entreprise par des outils. Par conséquent, une stratégie digitale consiste à optimiser ces flux en utilisant les outils numériques existants. C’est à dire en mots simples que tous les échanges de données représentent un flux et que cet échange peut s’inscrire dans une logique globale et peut être optimisé. Par exemple, les feed-backs des consommateurs, la gestion des offres d’emploi, les formulaires de demandes clients, les offres promos. Toutes les formes de communication ascendante et descendante qui existent au sein de l’entreprise.

#### 2.1.1. L’impact de digital sur l’environnement :<sup>17</sup>

➤ *Sur la société civile :*

Le Digital a révolutionné la démocratie et a donné du pouvoir au peuple, l’aidant à mener des révolutions démocratiques, à développer l’activisme social. Le Digital a donné du pouvoir au peuple => Le peuple s’en est emparé => Le Digital est alors au service des nouvelles attentes du peuple.

<sup>15</sup> <http://nattyseydi.com/2016/08/07/cest-quoi-le-digital/> consulté le 16/02/2018 à 15 :51 h

<sup>16</sup> <https://www.inboundvalue.com/blog/que-signifie-la-transformation-digitale-en-2000-mots> consulter le 16/02/2018 à 16:00 h

<sup>17</sup> <http://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/55826/le-digital--une-transformation-de-l-entreprise-au-service-d-une-vision-360.shtml> consulté le 17 à 16:29 h

➤ *Sur le marché :*

Le Digital a redonné la main au « Client », le Digital a donné du pouvoir à « l'Utilisateur », et le Digital a ouvert des zones d'interaction directe avec les clients finaux :

Pour ce qui est des « Clients » plus que jamais avertis et exigeants, il faut faire et parler vrai. L'entreprise se retrouve face aux fondamentaux de la relation client : donner, justifier et prouver la valeur, le sens et la qualité de ses produits/services.

Un nouveau profil de « Prospects » est apparu : les « Utilisateurs » des outils digitaux des marques. Ces « Utilisateurs » peuvent être considérés comme des prospects déjà intégrés dans les univers des marques : ils ne sont pas consommateurs mais ils peuvent s'avérer de véritables « Fans » ou encore à l'inverse ils peuvent s'opposer à une marque. Ils interviennent dans la sphère sociale et fonctionnelle des marques, donnent un point de vue, « like » une photo, partagent un statut, téléchargent une appli mobile... Par ex. : l'utilisateur d'une appli mobile SOS Urgence, sponsorisée et produite par une assurance santé qui n'est pas la sienne.

Par ailleurs, une entreprise B2B qui opérait jusqu'à présent auprès des professionnels, a maintenant plusieurs points de contact directs possibles avec le client final, et peut développer une approche B2B2C dans un mode collaboratif avec ses partenaires. Par ex. : son site web, ses réseaux sociaux...

Le Digital est la fin de l'ostentatoire aux messages publicitaires et aux engagements non tenus ! C'est un retour aux valeurs et au respect du client défini désormais comme membre d'un territoire marketing étendu, devenu territoire « Social », où la marque doit obtenir qu'il « s'engage » et noue des liens étroits sur les réseaux.

Le territoire est plus large alors que la communication doit être encore plus fine pour séduire un utilisateur plus exigeant : une des solutions est de personnaliser la relation. C'est là que les outils analytiques entrent en jeu et que de nouveaux métiers se créent pour cibler des communautés ou un individu directement.

Le Digital est donc une transformation de l'entreprise au service d'une vision 360° du client et de l'utilisateur.

➤ *Sur les industries :*

Le Digital arrive en transverse dans le monde économique et permet d'aller puiser des opportunités de marché en dehors des industries historiques des acteurs. Par ex. : un groupe hôtelier comme ACCOR a « pluggé » à son métier de service un commerce de vente de meubles d'occasion via le e-commerce et les places de marchés en ligne.

Le Digital a aussi impacté, voire modifié, la chaîne de valeur de certains produits et les modes de consommation. Par ex. : la digitalisation en redonnant à la musique son état d'intangibilité d'origine a modifié sa chaîne de valeur et ses acteurs, et lui a ouvert de nouveaux marchés à coûts réduits :

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

Le MP3, et autres formats de compression du son, ont permis d'ouvrir les frontières géographiques et d'être accessibles dans les contrées les plus éloignées, de s'inscrire dans une démarche écologique en limitant les supports matériels comme le CD, et de créer de nouveaux moyens d'écoute, de partage et de téléchargement de musique.

En parallèle, la technologie (ordinateurs, logiciels, électronique...) est devenue moins coûteuse. Elle a ainsi permis le développement de l'autoproduction et ouvert de nouvelles portes à la création artistique qui peut désormais se faire connaître directement du grand public par les réseaux sociaux, à moindre coût de promotion pour les artistes. Etc...

### ➤ *Sur l'entreprise :*

En termes de procès et de gestion, nous sommes dans un environnement à haut niveau technologique où pour aider l'utilisateur à mieux appréhender les outils, il est utile d'être soi-même adepte des technologies. Être capable dans ce monde digital à grande vitesse de s'adapter, de comprendre, de saisir rapidement les opportunités d'innovation et être visionnaire.

La rapidité est un facteur clé de succès. De ce fait les organisations lourdes aux process infinis et aux capacités de décision ralenties doivent trouver des solutions pour s'adapter aux délais raccourcis du « Time to Market ».

Les outils digitaux sont d'ailleurs les meilleurs moyens pour améliorer la rapidité dans une organisation. Cette rapidité est essentielle. Si vous ne collez pas ou ne doublez pas la vitesse du changement à laquelle l'environnement extérieur progresse, alors cette organisation est réduite à survivre jusque sa fin prochaine.

Quel que soit l'environnement, nous sommes face à de gros enjeux business, organisationnels et sociétaux. Ce ne sont pas seulement des enjeux marketing ou des enjeux de communication ou encore uniquement des enjeux technologiques.

### **2.1.2. Le positionnement de digital dans l'organisation :<sup>18</sup>**

Aujourd'hui, le digital est en train d'envahir chaque aspect de notre société avec un accent particulier sur les entreprises. Il interfère et interagit partout. Il ne peut pas être laissé sans contrôle et sans orientation managériale. Le Digital est une transformation de l'entreprise au service d'une vision 360.

Cette transformation globale peut se faire progressivement en fonction des métiers des entreprises : que ce soit intégré dans un premier temps au sein d'une Directions Marketing, d'une DSI, ou bien en transverse avec des relais au sein de chaque département.

Le Digital est un « écosystème » à part entière au service de ses propres objectifs de développement et aux services des objectifs croisés des autres départements.

---

<sup>18</sup> <http://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/55826/le-digital--une-transformation-de-l-entreprise-au-service-d-une-vision-360.shtml> consulté le 17/02/2018 à 16:35 h

Le Digital nécessite donc des moyens conséquents comme tout chantier de réorganisation.

Il faut donner aux Responsables du Digital les moyens de réunir les facteurs clés de succès: flexibilité, rapidité, créativité, transversalité, mondialité et compétences métiers. Car les métiers du digital sont nouveaux, complexes et de plus en plus nombreux et spécifiques.

Le Digital est aussi source de réduction des coûts par l'évolution et l'émergence des modèles économiques des technologies. Par exemple : on réduit les coûts IT en payant à l'usage des services « cloud » plutôt que d'investir sur des systèmes d'informations lourds et coûteux en implémentation ; pour le marketing, les media online s'avèrent moins onéreux et accessibles aussi aux individus, avec des rapports quasiment en temps réel ; le stockage est réduit en numérisant les archives ... etc...

### 2.1.3. Les différentes générations du digital :

Les utilisateurs du digital sont divisés en 3 générations :<sup>19</sup>.

#### ➤ *La génération X :*

BBC (Born Before Computer), qui correspond à la génération de nos parents et grands-parents. Cette génération est née avant la venue des technologies de l'information et de communication. Elle est plus à l'aise avec un stylo et un bout de papier qu'avec un clavier et un écran tactile.

#### ➤ *La génération Y :*

l'hybride, qui correspond à ma génération. Elle a connu l'analogique mais le numérique a été créé sous nos yeux et nous nous sommes adaptés à ce que nous appelions jadis NTIC(Nouvelle Technologie de l'Information et de Communication).

#### ➤ *La génération Z :*

Digital Native, qui est née avec les TIC. C'est la génération de nos petits frères et neveux.

### 2.2. Les opportunités du digital :

L'avènement du digital à créer des opportunités extraordinaires, et le champ des possibles est très vaste. Beaucoup d'entreprises travaillent encore sans réelle stratégie digitale et l'utilisent uniquement de façon tactique, alors qu'il y a de réels enjeux et de nombreuses opportunités à saisir! Selon Xavier Campo (Directeur du développement de la Factory NPA, Marques Médias : les nouveaux enjeux du digital) ,le digital a engendré de nouvelles attentes et a profondément bouleversé la relation entre les marques et leur public :«Aujourd'hui les

---

<sup>19</sup> <http://nattyseydi.com/2016/08/07/cest-quoi-le-digital/> consulté le 17/02/2018 à 16:45h

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

clients/prospects attendent d'une marque qu'elle soit en conversation permanente avec eux, qu'elle réponde à leurs messages ».<sup>20</sup>

Ceci a été favorisé par la facilité de publication de contenus, les attentes sont désormais de plus en plus fortes. Les supports et les acteurs se sont également multipliés, ce qui a «conduit à une spécialisation des métiers d'internet (social marketing, e-commerce, e-marketing, ) . Être présent sur les réseaux sociaux est une opportunité pour les entreprises. Cela permet d'améliorer son image ainsi que d'être proche de la clientèle. De même, le contenu est au cœur d'une stratégie web marketing. Il permet «d'améliorer le référencement, d'engager les fans, afin de déclencher les ventes».

Le besoin de contenus de plus en plus nombreux nécessite une planification des publications et une stratégie réfléchie afin de ne pas se laisser piéger par le budget La visibilité permanente, En effet être présent sur le web, c'est bénéficier d'une visibilité 24/24h.

Le digital a donc bien transformé la manière de faire du marketing. Désormais, les marketers intègrent aux stratégies marketing : le dialogue, de la personnalisation, la prise en compte du parcours client, etc. La manière de faire et de penser le marketing a changée. A présent, le sujet est de savoir mettre en place et maîtriser les nouvelles techniques du marketing digital.

### **2.3. Le digital dans le monde :**

La croissance des internautes s'explique en grande partie par la baisse des coûts des Smartphones et des forfaits de données. Ainsi, plus de 200 millions de personnes ont acquis leur premier téléphone portable en 2017 et deux tiers des habitants dans le monde soit 5,135 milliards de personnes, possèdent désormais un mobile.<sup>21</sup>

Il est important de noter que plus de la moitié des téléphones utilisés actuellement sont des Smartphones, donc il est de plus en plus facile pour les utilisateurs de profiter d'une expérience internet enrichie, où qu'ils se trouvent.

L'utilisation des médias sociaux poursuit également sa croissance rapide et le nombre de personnes utilisant la plateforme sociale prédominante dans chaque pays a augmenté de près de 1 million par jour sur les 12 derniers mois.

Plus de 3 milliards de personnes à travers le monde utilisent les réseaux sociaux chaque mois et 9 sur 10 y accèdent via des appareils mobiles.

Les 3 indicateurs clés du digital en 2018 :

- Le nombre d'internautes en 2018 s'élève à 4,021 milliards, en croissance de 7% sur un an

---

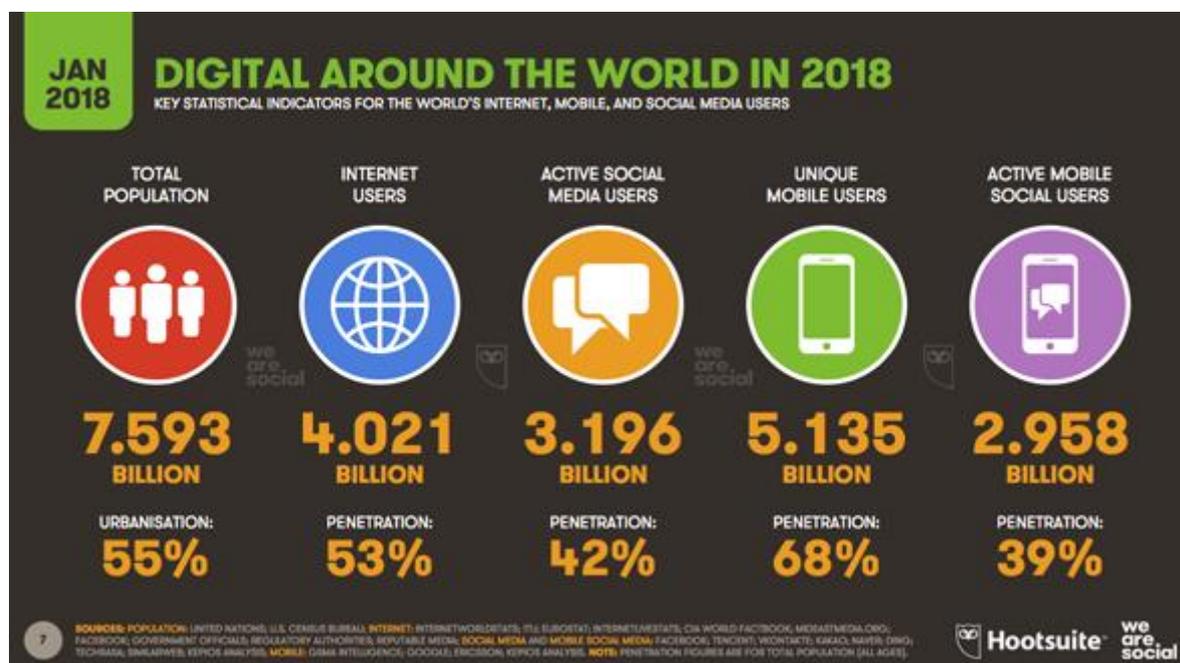
<sup>20</sup> ALIZEE DAO : Quelle strategie de marketing digital mettre en place pour augmentè le trafic de son site web, licence professionnel management des organisations, spécialité e- business , université claudbernard IUT Lyon , 2014, p11.

<sup>21</sup> <https://wearesocial.com/fr/blog/2018/01/global-digital-report-2018> consulté le 22/03/2018à 16:23h.

## La communication via les réseaux sociaux

- Le nombre d'utilisateurs de réseaux sociaux en 2018 est de 3,196 milliards, en augmentation de 13 % sur un an
- Le nombre d'utilisateurs mobile en 2018 est de 5,135 milliards, en hausse de 4% sur un an

Figure n°07 : le digitale dans le monde en 2018



Source : <https://wearesocial.com/fr/blog/2018/01/global-digital-report-2018> consulté le 22/03/2018 à 16:23h.

### 2.3.1. Internet et mobile :

Plus des deux tiers de la population mondiale possèdent aujourd'hui un téléphone portable, avec une majorité d'utilisateurs de Smartphones.

Le nombre d'utilisateurs uniques de portables dans le monde a augmenté de 4% cette année, bien que le taux de pénétration dans la plupart des pays d'Afrique Centrale reste en dessous des 50%.

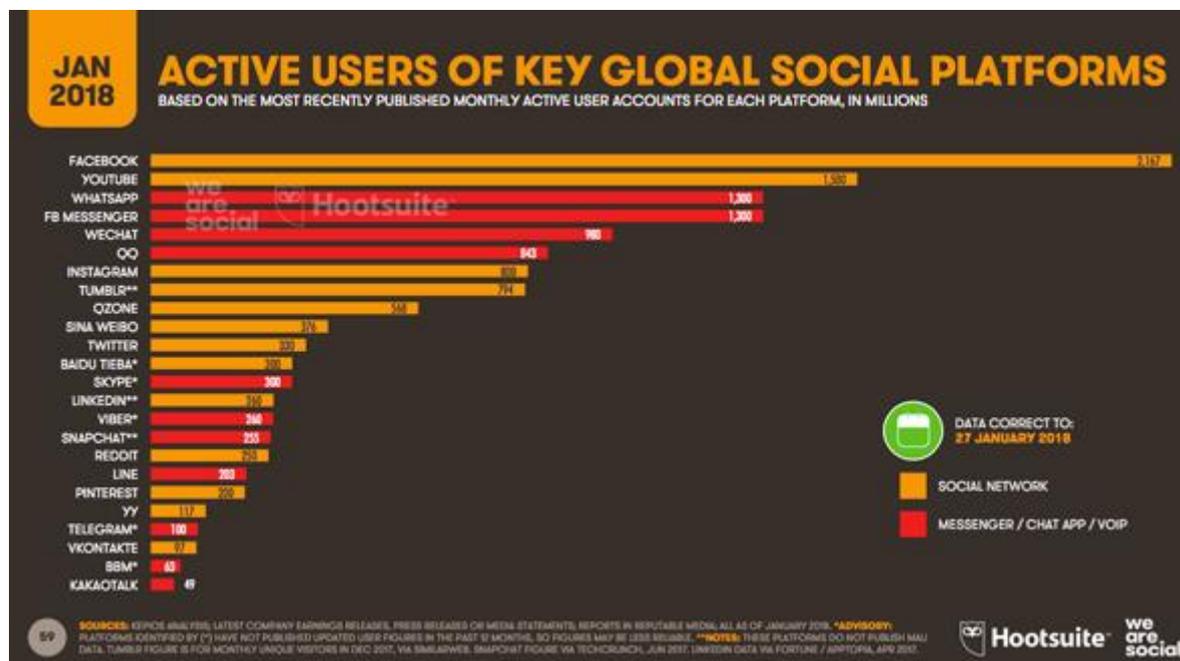
Le Smartphone est également le devise préféré dans le monde pour se connecter à internet et représente une part de trafic web supérieure à celle de tous les autres devises réunis.

Les dernières données de Facebook sont en ligne avec ce constat : aujourd'hui, seulement 5% de ses utilisateurs n'accèdent pas à la plateforme via le mobile. Encore une belle année pour Mark Zuckerberg et ses équipes : l'ensemble des plateformes de Facebook Inc. enregistre une croissance impressionnante en 2017.

## La communication via les réseaux sociaux

La plateforme principale de Facebook domine toujours le paysage mondial du social media, avec une croissance de 15% en 1 an, pour atteindre un total de près de 2,17 milliards d'utilisateurs début 2018.

Figure n°08 : les réseaux sociaux les plus dominants dans le monde



Source : <https://wearesocial.com/fr/blog/2018/01/global-digital-report-2018> consulté le 22/03/2018 à 16:23h.

WhatsApp et Facebook Messenger ont progressé deux fois plus vite que la plateforme principale de Facebook, avec une croissance de 30% sur un an.

En réalité, si nous fusionnons tout ce que chacun y met et tout ce qui existe dans le domaine, nous nous apercevons que le Digital est l'ensemble du business des technologies à destination des individus. Et que, ce que chacun en fait, est parfois limité, au regard de ce que le Digital a réellement à offrir et au regard de ses enjeux business et sociétaux. Une statistique réalisée par **We Are Social** \*<sup>22</sup> retrace et illustre, les tendances et usages liés à Internet, aux réseaux sociaux et au mobile en Algérie.

### 2.3.2. Le digital en Algérie :

D'après les dernières statistiques de slide share\*<sup>23</sup> sur le digitale en Algérie Plus de 72% de la population connectée quotidiennement (41 ,66 millions) de la population totale, 21million d'internautes en Algérie avec un taux de pénétration de 50% sont connectée aux réseaux sociaux et 46% de la population (19million) d'internautes utilisent l'internet sur le mobile généralement entre (18ans et 45ans).

\*<sup>22</sup>We Are Social est une agence conseil en communication née de l'ère du web social.

\*<sup>23</sup> est un site web d'hébergement et de partage de présentations et d'autres contenus professionnels fondé le 4 octobre 2006 par Jonathan Boutelle, Amit Ranjan et Rashmi Sinha a été créé en 2012

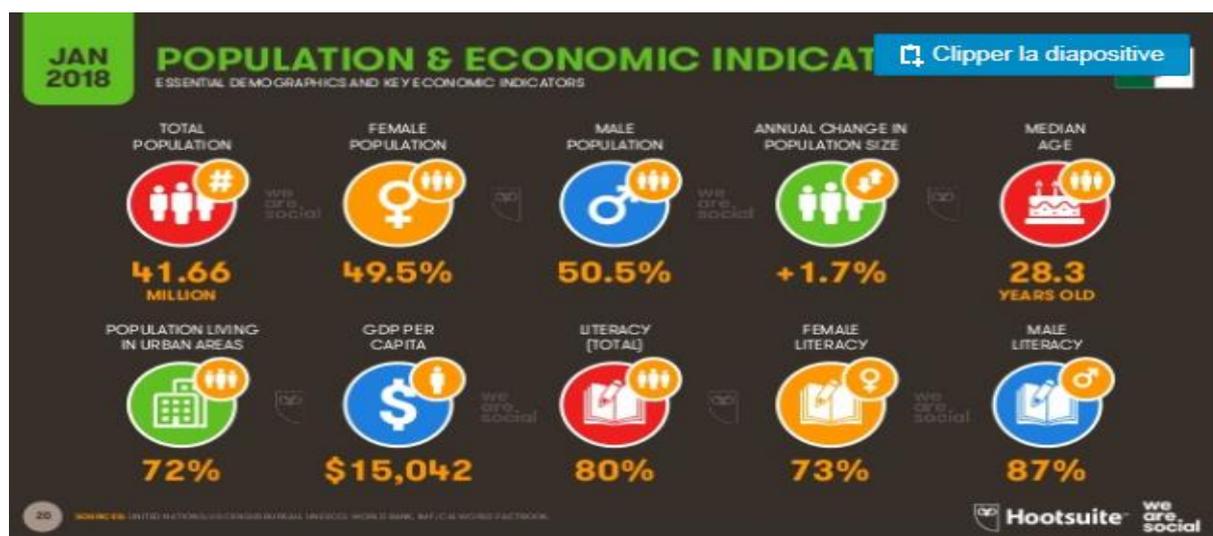
Figure n° 09 : le digitale en Algérie en 2018



Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 24/03/2018 à 15:30h.

Une population de 41,66 million (72%) de la population totale dont 49,5% ce sont des hommes et 50,5% sont des femmes et un Age moyen de 28,3 ans avec un Changement annuel de 1,7% de la taille de la population par rapporte l'année passée et 72% de la population urbaine dont 73% alphabétisation des femmes et 87% des hommes .

Figure n°10 : les indicateurs démographiques et économiques de digital



Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 24/03/2018 à 15:30h.

## La communication via les réseaux sociaux

Les appareils les plus utilisés par les Algériennes en 2018 :

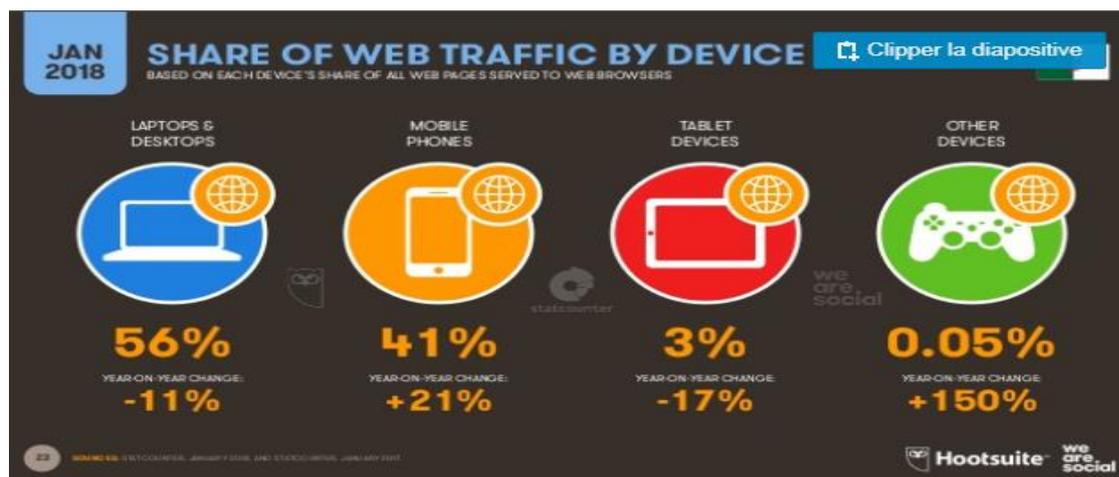
Les pc portable et fixe 56% une baisse de 11%, par rapport l'année passée.

Les Smartphones 41%, une augmentation de 21% par rapport l'année passée.

Les tablettes 3%, une diminution de 17% par rapport 2017.

Les autres appareils 0,05%, une augmentation de 150% par rapport l'année passés.

**Figure n°11 : les appareils les plus utilisés par les Algériennes**



**Source :** <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 24/03/2018 à 15:30h.

Le classement des meilleurs sites en Algérie : les 10 sites les plus visité par les Algérienne sont You tube au premier puis Google, ouedkniss, face book...

**Figure n°12 : le classement de meilleurs sites en Algérie**

#	WEBSITE	TIME	PAGES
01	YOUTUBE.COM	8M 18S	4.79
02	GOOGLE.DZ	7M 34S	9.30
03	OUEDKNISS.COM	16M 22S	10.60
04	GOOGLE.COM	7M 32S	8.56
05	FACEBOOK.COM	10M 21S	4.00
06	YAHOO.COM	4M 02S	3.61
07	GOOGLE.FR	6M 34S	11.10
08	WIKIPEDIA.ORG	4M 16S	3.31
09	ECHOROUKONLINE.COM	5M 15S	2.47
10	DJELFA.INFO	3M 23S	2.34

**Source :** <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 24/03/2018 à 15:30h.

### 2.4 La communication digitale :

Le marketing digital regroupe tous les outils interactifs digitaux pour promouvoir les produits et services dans le cadre de relations personnalisées et directes avec les consommateurs. Il concerne tous les points de contacts digitaux : Internet, Smartphones, tablettes... Son développement est porté par les usages qui se modifient : multi écran et multitâches ; la consommation de média se démultiplie et se complexifie aussi. Il est donc temps de faire le point sur les formes du marketing digital et sur les modifications que l'évolution de celles-ci a entraînée sur la manière de communiquer des marques

#### 2.4.1. La définition de communication digitale:

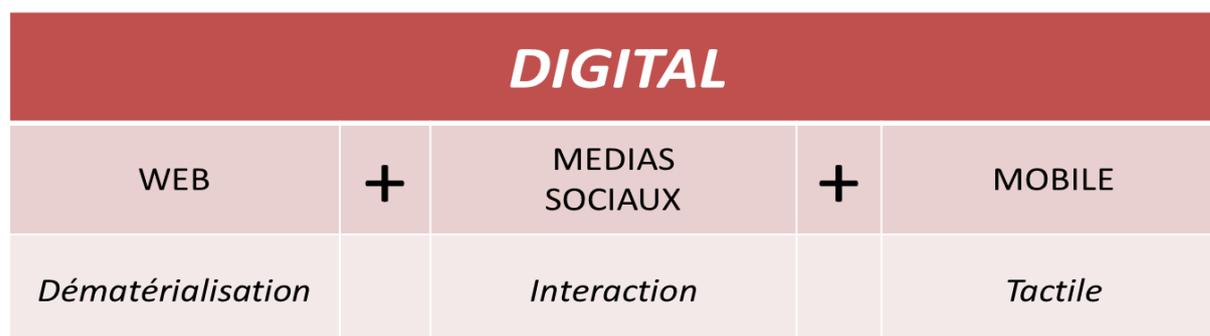
Dans son ouvrage Habibi OUALIDI définit la communication digitale comme suit :

« La communication digitale est une nouvelle discipline de la communication mais aussi du marketing. Le terme désigne l'ensemble des actions (de communication et de marketing) visant à faire la promotion de produits et de services par le biais d'un média ou d'un canal de Communication digitale, dans le but d'atteindre les consommateurs d'une manière Personnelle, ultra ciblée et interactive. L'objectif nouveau des entreprises est donc de cibler leurs consommateurs non plus seulement sur le web mais à travers l'ensemble des médias Digitaux»<sup>24</sup>

La communication digitale, c'est en effet, d'abord, la numérisation des supports d'information. Mais au-delà, c'est aussi envisager la communication d'entreprise comme un écosystème entier, un environnement qui englobe et agit sur les trois dimensions du Digital.<sup>25</sup>

De mon point de vue, la communication digitale définit, dans un écosystème numérique, la stratégie et les actions de communication à mener sur le web, les médias sociaux et les terminaux mobiles.

**Figure 13 : les composants de digital**



**Source :** <http://www.communication-web.net/2014/02/03/quest-ce-que-la-communication-digitale/> consulter le 17/02/2018 à 17 :00h

<sup>24</sup> OUALIDI (Habib) : Les outils de la communication digitale- 10 clés pour maitriser le web marketing, Edition Eyrolles, Paris, 2013, p.19

<sup>25</sup> <http://www.communication-web.net/2014/02/03/quest-ce-que-la-communication-digitale/> consulter le 17/02/2018 à 17 :00h

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

Hier, l'information dématérialisée était mise en ligne sur les sites Web corporate ; il ne manquait aux entreprises qu'à la rendre vivante et interactive grâce aux médias sociaux ; puis à en faciliter l'accès, à « l'humaniser » en quelque sorte, en la mettant à disposition, sur des objets devenus familiers et ergonomiques par leur fonction « tactile » : les tablettes et smartphones qui donnent le sens à la fois le plus proche et le plus ample au terme digital.

La communication d'entreprise s'est donc d'abord intéressée au web, puis aux médias sociaux et enfin aux terminaux mobiles. Bien que nombre d'entreprises n'en soient encore qu'à l'ère première de la communication digitale, le web, sans avoir toujours investi les deux autres terrains du Digital.

Les terminaux de communication sont principalement devenus des écrans... Petits, moyens, grands. Du smartphone à la TV, en passant par les PC, les phablettes et tablettes, de toutes tailles (Apple aurait une tablette XL dans ses cartons...). Et ces écrans deviennent tous tactiles. Plus un PC ne sera vendu sans l'être ; les TV ne résisteront plus longtemps à la digitalisation de leur surface...

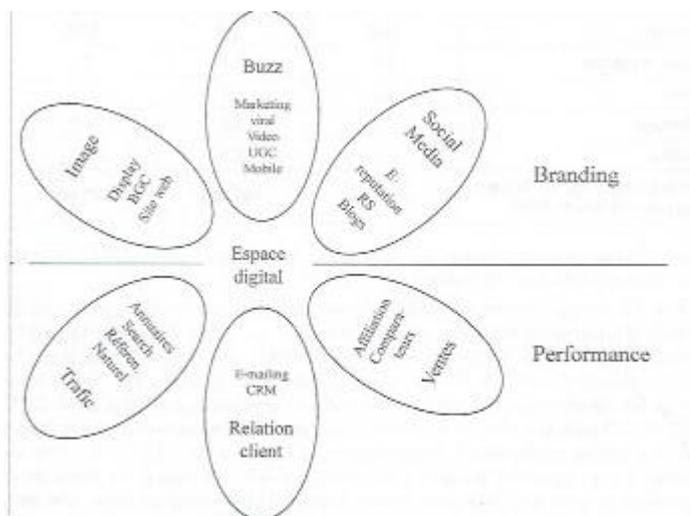
On pourra au final contester la francisation du mot digital mais l'usage en est tellement répandu qu'il en deviendrait absurde de l'ignorer. Les agences de communication ne sont-elles pas devenues « digitales » à leur tour ? Pour exprimer cette capacité à appréhender les problématiques de communication dans leur globalité, au-delà de la spécialisation de telle ou telle « nature » de la communication, que l'on pouvait autrefois définir par le support ou la modalité ?

A l'empilement successif des technologies et des usages (Web > Médias sociaux > Mobile) s'est substituée une vision globalisante, associée à une dimension stratégique, qui positionne les agences, et les services de communication digitale en entreprise, au-dessus des outils qui conditionnaient leurs actions jusqu'alors.

### **2.4.1.1. Les canaux de la communication sont-ils les mêmes dans sa forme digitale ?**

Les objectifs de la publicité sur le net sont les mêmes que la publicité traditionnelle : notoriété et image. Mais la convergence des possibilités de ciblage et des techniques d'analyse de comportement des internautes ont orienté la publicité digitale vers des objectifs plus opérationnels comme le trafic sur site et la vente. On peut ainsi à l'instar de Catherine Viot dans son ouvrage de référence Le « e-marketing, à l'heure du web 2.0 » synthétiser les objectifs de la publicité selon deux axes majeurs : le branding et la performance. Très clairement la communication digitale possède l'avantage indéniable de pouvoir regrouper tous les objectifs d'une communication : image, notoriété (branding) et actions vers les ventes (performance).

Figure14 : les canaux de communication dans la forme digitale



**Source :** L'espace digital au service de la communication des marques

(D'après Capgemini Consulting 2018) C. Viot

### 2.4.1 .2. La publicité digitale est-elle véritablement innovante ?

Le marketing digital ne cesse d'élargir la palette de son offre de communication au fur et à mesure de l'évolution des technologies. Le riche media qui propose des contenus toujours plus animés (sons, vidéos), toujours plus interactifs n'a cessé d'innover pour capter encore et toujours l'attention des internautes : des mini séries au placement de produit dans les jeux vidéo, les possibilités semblent infinies et ne sont limitées que par la technologie et l'intérêt que peut potentiellement y porter l'internaute. Le choix des formats est guidé par leur niveau de créativité mais aussi par leur degré d'intrusion prévisible. Ces différents formats comparables aux espaces de pages dans la presse peuvent être le support d'expression comme la vidéo, messages simples, photos...<sup>26</sup>

Les médias sociaux peuvent se distinguer selon :

- Les médias contrôlés par la marque : site web, blog crée par la marque ;
- Les médias payés : partenariats et publicités ;
- Les médias non contrôlés : marketing viral (voir plus loin) et bouche à oreille.

Une entreprise se doit donc d'avoir un œil rivé en permanence sur tout ce qui de près ou de loin parle d'elle. Le community manager a pour mission de fédérer les internautes autour de la marque et de l'entreprise. Il veille aussi à faire respecter les règles éthiques dans les relations entre les consommateurs en ligne et avec la marque.

<sup>26</sup> 1(<http://www.iabfrance.com> / Association internationale dédiée à l'optimisation et à la promotion de la publicité interactive) consulter le 17/02/2018 à 18 :00 h

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

Il s'appuie sur les outils du web et gère des flux d'information descendante, ascendante et horizontale. Il peut aussi créer des contenus pour alimenter le réseau. Le foisonnement des outils du marketing digital peut par leur complexité poser un problème de compétence au sein d'une entreprise à la fois pour les envisager dans le cadre d'une stratégie de communication et pour en contrôler les effets.

Ainsi comme le rappelle Laurent Flores et selon le Baromètre UDA marketing : même si le niveau d'expertise des annonceurs en matière de marketing digital progresse.

### **2.4.2. Les Objectifs de la communication digitale:**

Une communication en ligne peut être mise en place afin d'atteindre l'un des quatre objectifs suivants (Décaudin et Digout, 2011) <sup>27</sup>:

- Développer la notoriété de la marque, en favorisant sa visibilité sur un ensemble de sites partenaires et/ou à fort trafic
- Créer du trafic : attirer sur le site un trafic qualifié en fonction de l'objectif fixé (vente, inscription, remplissage d'un formulaire...)
- Convertir un visiteur en acheteur grâce à une communication sur le site délivrant un message pertinent et qui aide le visiteur dans la formation de ses perceptions ou dans la réalisation d'un résultat marketing souhaité par l'entreprise
- Fidéliser les consommateurs actuels en mettant en place des actions l'incitant à acheter plus et plus souvent.

### **2.4.3. Les étapes d'une Campagnes de communication en ligne :**

Élaborer une campagne de communication online repose sur les mêmes principes que pour une campagne de communication « classique ». <sup>28</sup>

Le processus de mise en œuvre d'une campagne pourrait être le suivant : <sup>29</sup>

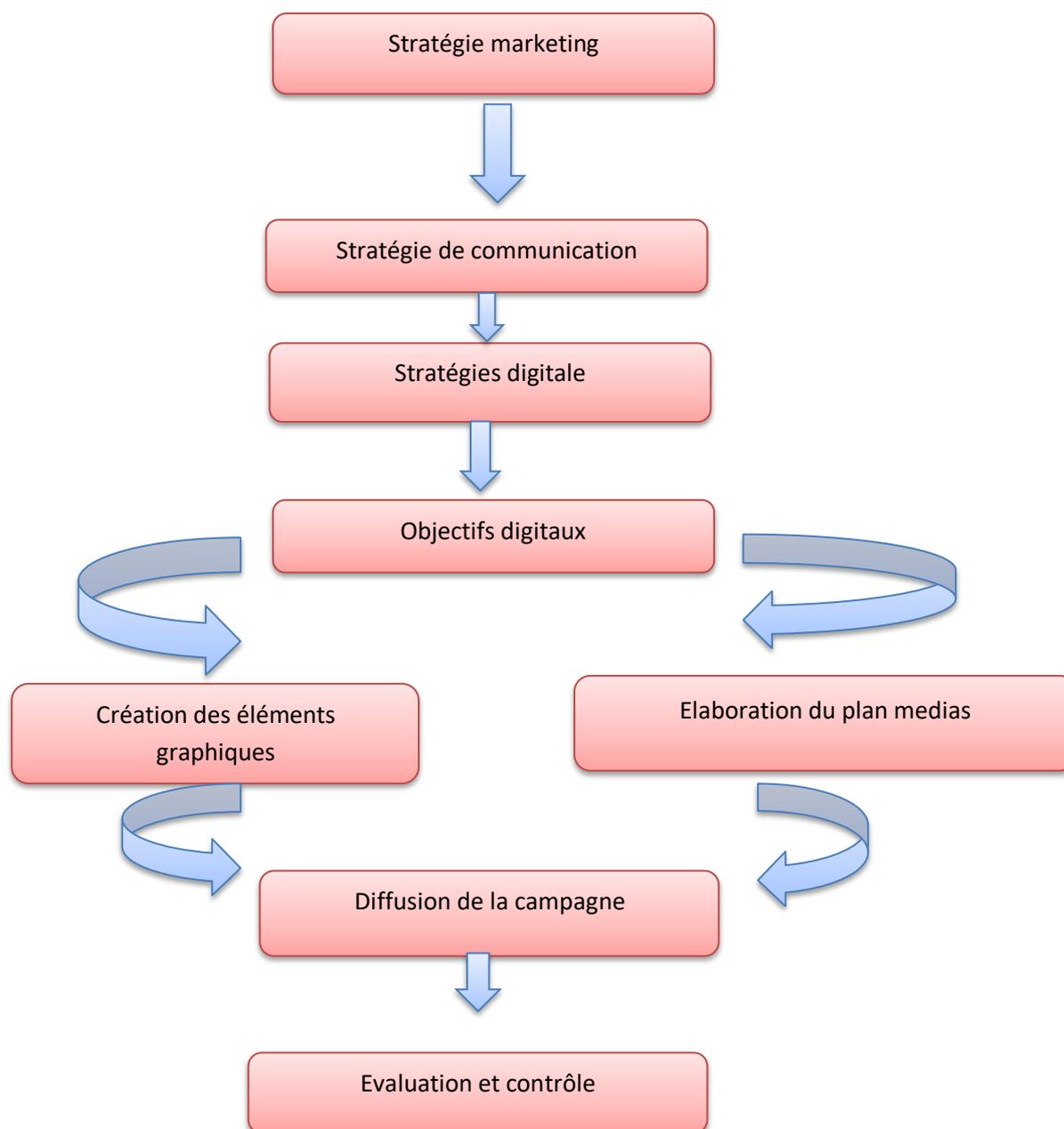
---

<sup>27</sup> GREGORY(B), PINSSON(C), marketing digital, 2 eme EditionDunod , paris, 2016 , pp. 79.80

<sup>28</sup> SCHEID (F), VAILLANT(R) et DE MONTAIGU(G), op.cit, p.108

<sup>29</sup> Ibid, p 109

Figure n°15 : les étapes d'une campagne de communication en ligne



**Source** : SCHEID (F), VAILLANT(R) et DE MONTAIGU(G) : le marketing digital : développer sa stratégie a l'ère numérique, 2012. p .109

#### 2.4.4.le plan de communication digital :

Le plan communication digital permet de planifier dans le temps la stratégie online de l'organisation, il peut découler du plan de communication traditionnel et il doit définir :<sup>30</sup>

<sup>30</sup> SCHEID (F), VAILLANT(R) et DE MONTAIGU(G),op.cit, pp .24-25

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

Les objectifs de communication online et expliquer comment ils seront atteints (cibles visées, moyens mis en œuvre, calendrier d'action...).

Le plan de communication digital a donc des règles, une construction et une exécution qui lui sont propres avec, bien souvent, une équipe dédiée. Ce dernier se trouve à l'intérieur de la stratégie de communication digitale.

### **2.4.5. Les risques de la communication digitale :**

La communication digitale présente deux risques principaux :<sup>31</sup>

➤ *Quand les consommateurs s'indignent :*

les marques ne recourent plus au marketing unilatéral, elles ne peuvent plus ignorer l'appropriation ou non du message publicitaire. Un logo mal pensé, une publicité maladroite, les internautes les transforment facilement en bad buzz (bouche à oreille négatif) jusqu'à contraindre la marque à retirer sa compagne, chose qui n'est pas gratuite.

➤ *Internet fait sa justice :*

les consommateurs n'hésitent plus à s'orienter vers les espaces de présences des marques comme les réseaux sociaux, blogs, forums. Etc... afin de s'exprimer et de critiquer ses produits ou ses comportements. Certaines affaires prennent une autre tournure quand elles sont relayées par des blogueurs connecteurs ou des leaders d'opinion.

### **2.5. La stratégie de communication digitale :**

La stratégie est l'art de coordonner ses actions dans le but d'atteindre ses objectifs. Elle se définit sur le long terme, alors que la tactique s'inscrit dans le court ou le moyen terme<sup>32</sup>

#### **2.5.1. Définition de la stratégie de la communication digitale :**

C'est un ensemble des opérations qui intègrent les nouvelles technologies de la communication liées à l'Internet. Elle a pour objectif d'accroître la valeur de l'entreprise, en lui permettant d'atteindre de nouvelles clientèles et les fidéliser en ajoutant les canaux numériques à ses canaux de distribution traditionnels.

C'est « l'art de diriger un ensemble de dispositions pour atteindre un but ; qu'il doit s'appliquer au domaine de la communication tout comme à celui de l'entreprise » or la

---

<sup>31</sup> REGUER (David) : E-réputation : Manager la réputation à l'heure du digitale, Edition DUNOD, Paris, 2011, pp.111.112

<sup>32</sup> [http://ecole-de-commerce-de-lyon.fr/wp-content/uploads/2015/07/M%C3%A9moire Communication-Marie-Camille-P-M2.pdf](http://ecole-de-commerce-de-lyon.fr/wp-content/uploads/2015/07/M%C3%A9moire%20Communication-Marie-Camille-P-M2.pdf) (<https://www.markentive.fr/blog/10-elements-importants-pour-elaborer-votre-strategie-digitale/> 13 :34h)

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

stratégie de communication s'intègre dans la stratégie de marketing de entreprise ; elle est totalement dépendante des options stratégiques concrétisées dans le marketing mix<sup>33</sup>

La stratégie de la communication a pour objectif d'informer de stimuler de la demande et de se différencier on respectant la cohérence indispensable avec les objectifs stratégique de l'entreprise.

Aussi, Elle a pour objectif d'accroître la valeur de l'entreprise, en lui permettant d'atteindre de nouvelles clientèles en ajoutant les canaux numériques à ses canaux de distribution traditionnels

### **2.5.2. Les étapes d'une stratégie de communication digitale :**

Pour construire une stratégie digitale et faire en sorte qu'elle réponde à tous vos objectifs il doivent suivre les étapes suivantes :<sup>34</sup>

➤ *Effectuer une veille de marché et concurrentielle :*

Pour commencer, il est nécessaire d'effectuer un travail de veille sur votre marché pour connaître les tendances et voir où se trouvent vos consommateurs. La veille est aussi l'occasion d'espionner vos concurrents et de connaître les grandes lignes de leur stratégie digitale pour inspirer la vôtre ou la rendre différenciant. Par ailleurs, elle vous permet de trouver l'inspiration pour la création de contenus.

Lorsque vous aurez mis en place votre marketing digital, la veille servira à votre curation. Autrement dit, elle vous permettra d'avoir du contenu à diffuser sur les réseaux sociaux.

➤ *Remettre le consommateur au centre de votre stratégie digitale :*

Le consommateur est au centre de votre stratégie digitale ! C'est lui que vous cherchez à toucher avec vos campagnes marketing. Il faut donc faire preuve d'empathie pour trouver un axe de communication qui est susceptible d'avoir un impact et de susciter son action. Réfléchir sur vos buyers personas vous aide aussi à déterminer les plateformes sur lesquelles vous devez communiquer : réseaux sociaux, forums, blogs, etc.

➤ *Prendre en compte la croissance de la mobilité :*

Azetone a récemment publié une infographie qui démontre bien que l'usage du mobile est important en France. Les ventes de smartphone ne cessent d'augmenter et notre pays compte 27 millions de mobinautes (soit la moitié de la population). 57% d'entre eux ont déjà acheté en ligne via leur smartphone.

---

<sup>33</sup> DECAUDIN(JEAN-MARC) ; la communication marketing (concepts, techniques, stratégies), édition economica, Paris, 1999, pp. 39.40

<sup>34</sup> <https://www.markentive.fr/blog/10-elements-importants-pour-elaborer-votre-strategie-digitale/> consulter le 22/02/2018 à 14 :05h

Vous devez inscrire votre stratégie de marketing digital dans une logique de mobilité, avec un site responsive, des publications adaptées à ces supports et pourquoi pas, une application mobile.

➤ *Optimiser votre référencement, naturel ou payant :*

Pour que votre présence sur internet soit efficace, il faut que les internautes puissent vous trouver ! Logique, n'est-ce pas ? Votre stratégie digitale doit donc s'appuyer sur le référencement pour générer du trafic qualifié vers votre site internet et produire des conversions. Votre site doit se doter d'une architecture parfaitement comprise par les moteurs de recherche et d'un contenu de qualité régulièrement mis à jour, dans lequel seront présents vos mots-clés. Par ailleurs, vous pourrez également avoir à utiliser des outils de diffusion payants comme des activités de retargeting, google adwords, display... Le meilleur moyen de savoir si cela marche pour vous est de tester et de mesurer le ROI correspondant !

➤ *Créer du contenu et le partager :*

Sans marketing de contenu, vous ne pourrez pas faire grand-chose sur internet ! Il est le pilier central de toute stratégie digitale qui se respecte. Il va vous servir dans de nombreux aspects de votre marketing : pour la construction du site internet, pour la gestion de votre e-réputation, pour l'animation d'un blog, pour la diffuser sur les réseaux sociaux, pour le référencement, pour vos campagnes d'emailing, etc.

Il doit être parfaitement étudié pour plaire à vos lecteurs, comme aux robots des moteurs de recherche. Il faut que vos articles soient agréables à lire, à forte valeur ajoutée, et qu'ils possèdent un potentiel de diffusion pour assurer subtilement la promotion de vos prestations.

➤ *Tenir un blog professionnel ou site web :*

Tenir un blog professionnel en parallèle de son site internet est un excellent moyen de communiquer avec ses consommateurs. Il permet de donner des informations complémentaires sur vos produits et services, afin de convertir les prospects. Il est aussi un atout pour le référencement puisqu'il permet d'avoir constamment du nouveau contenu optimisé. Il aide à l'augmentation de la notoriété et de la visibilité grâce à la possibilité de partager ses articles sur les réseaux sociaux. Le blog est donc l'outil parfait pour diffuser vos contenus et améliorer votre référencement ! La réflexion que vous devrez mener est aussi de savoir comment faire cohabiter vos différents sites et votre blog, en pensant bien à ne pas vous éparpiller et à privilégier la vision long terme.

➤ *Gérer sa présence sur les réseaux sociaux :*

Justement, les réseaux sociaux, parlons-en ! Une stratégie digitale doit se doter d'une branche social media pour diffuser le contenu, partager sa veille, converser avec ses clients et augmenter sa notoriété. En choisissant correctement les réseaux sociaux, cela peut accroître

## La communication via les réseaux sociaux

---

vosre visibilité auprès d'une audience ciblée et générer davantage de trafic qualifié vers votre site internet.

### ➤ *Utiliser l'emailing, lead nurturing et marketing automation :*

L'emailing, et plus précisément la newsletter, vient appuyer votre stratégie digitale en proposant à vos potentiels clients de suivre en temps réel la communication de votre marque. C'est aussi un outil pour fidéliser vos consommateurs et proposer des offres personnalisées. C'est un élément essentiel de votre stratégie digitale, qui peut venir appuyer vos campagnes Inbound Marketing et augmenter votre taux de conversion. Avec un logiciel comme Hubspot, vous pourrez adresser spécifiquement vos utilisateurs en fonction des actions qu'ils auront réalisés pour les faire évoluer progressivement du stade de simple contact à celui de client. A vous de poser vos workflows et de créer vos parcours utilisateurs.

### ➤ *Gérer l'e-réputation :*

Lorsque votre stratégie digitale est mise en place, il est important de surveiller votre e-réputation. En effet, le bouche-à-oreille numérique peut être aussi bénéfique que destructeur. Les internautes aiment faire des recherches sur les entreprises avant de les contacter. Ils doivent donc trouver sur vous uniquement des critiques positives et des éléments qui prouvent votre professionnalisme. Si les réseaux sociaux et votre blog sont de bons outils pour gérer votre image, il ne faut pas oublier de surveiller les avis des consommateurs sur les sites spécialisés ou dans les forums. En cas d'insatisfaction ou remarque d'un client, il faut faire preuve de réactivité pour éviter les réactions en chaîne qui amènent souvent un bad buzz.

### ➤ *Analyser : les analytiques et le monitoring :*

Enfin, le dernier point clé de votre stratégie digitale réside dans l'analyse des retombées de votre communication. Savoir exactement où vous en êtes dans votre référencement, connaître les contenus qui fonctionnent, analyser les réseaux sociaux qui ont le plus d'impact, tout cela vous permet de constamment affiner cette stratégie pour la rendre encore plus efficace dans votre génération de trafic. Avec Hubspot ou Marketo, vous pourrez également voir en temps réel quel canal vous apporte des leads, des clients et vous pourrez aussi mettre en regard de cela les efforts déployés.

Une stratégie digitale repose sur un ensemble d'éléments qui agissent en synergie. Il est nécessaire d'avoir conscience de sa cible et de ses attentes en premier lieu, pour ensuite construire sa communication autour de contenus pertinents qui répondront à différents objectifs : prospection, gestion d'e-réputation, valorisation des prestations, fidélisation des consommateurs... C'est en réfléchissant de manière globale et en trouvant comment activer chaque levier que vous tirerez profit de votre présence sur Internet.

### 2.5.3. Les caractéristiques d'une stratégie de communication digitale<sup>35</sup>

Les trois points essentiels d'une stratégie bien pensée sont :

➤ *Une communication orientée contenu :*

Souvent très sollicités et peu disponibles, vos cibles n'ont pas de temps à perdre. Elles recherchent des réponses rapides à leurs questions – et ceci de plus en plus souvent sur internet via les moteurs de recherche.

Si l'objectif premier de la communication a souvent été de faire parler de soi pour créer la notoriété, quel que soit le moyen, le risque est désormais d'importuner ses clients potentiels de plus en plus sollicités.

Pour attirer l'attention de vos interlocuteurs pour de bonnes raisons, il faut leur proposer des contenus pertinents.

Cela signifie :

- Communiquer de manière simple, pertinente et personnalisée autant que possible.
- Appréhender les enjeux des destinataires, répondre à leurs préoccupations en utilisant leur vocabulaire.
- Et quand vous abordez votre offre, transmettre la valeur perçue par vos clients et non une vision interne de vos caractéristiques – en valorisant vos spécificités et vos points forts, sans vous attacher à défendre des points sur lesquels vous êtes mal positionnés.

➤ *Une communication ciblée :*

Définir une stratégie de contenu suppose de changer de perspective, en partant de la cible (prospect, client, jeune diplômé ou cadre expérimenté que l'on souhaite recruter, investisseur, ...) et non plus simplement de l'offre, pour communiquer différemment.

L'objectif est de fournir le contenu adapté :

- A la bonne personne : avec des contenus intéressants, qui correspondent à ses sujets d'intérêt, en valorisant les spécificités de votre offre suivant une logique solution.
- Au bon endroit : avec des messages diffusés via le bon média (sites internet, réseau social, presse et portails spécialisés, ...) en fonction de la cible.
- Au bon moment : en adaptant les thèmes de communication à l'actualité et aux préoccupations actuelles de votre destinataire, et en choisissant les meilleures dates et la juste fréquence de diffusion.

La stratégie de communication doit ainsi vous permettre d'identifier les contenus dont vous avez besoin sans vous engager dans des productions inutiles qui privilégient uniquement la quantité au détriment de la qualité.

---

<sup>35</sup> <http://blog.sextantbizdev.com/fr/3-caract%C3%A9ristiques-dune-strat%C3%A9gie-de-communication-digitale> consulté le 22/02/2018 à 14 :22

### ➤ *une communication inscrite dans la durée :*

Enfin, il est important de trouver le bon équilibre entre une communication de « fond » et des actions opérationnelles pour des résultats court terme, en tenant compte de la réalité de l'entreprise.

Pour ce faire, la stratégie de communication orientée contenu doit intégrer vos priorités :

- Partir de 1, 2 ou 3 profils cibles prioritaires à décrire sous forme de Buyer Personas – inutile de vouloir décrire de manière exhaustive trop vite l'ensemble de vos interlocuteurs potentiels. Il sera toujours temps d'élargir ultérieurement vos profils cibles.
- Définir la stratégie de publication adaptée à vos priorités métier (quelles sont vos besoins de génération de leads ? quels marchés sont à privilégier ?)
- Construire le plan de contenu associé aux objectifs et tenant compte de vos ressources.

## **2.6. Les leviers de la communication digitale :**

### **2.6.1. la publicité digitale :**

La publicité digitale, dispose d'un énorme potentiel et de nombreux avantages qui poussent de plus en plus les entreprises à l'utiliser, voire même à remplacer leurs méthodes de publicité existante.

Le terme de publicité digitale désigne initialement la publicité effectuée sur Internet et ses différents terminaux (ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.) et qui se fait essentiellement sous forme de publicité display ou de liens commerciaux<sup>36</sup>

Une campagne publicitaire est un ensemble cohérent d'actions publicitaires entreprises sur une même période et visant à promouvoir le même produit ou service. Une campagne publicitaire peut comprendre l'utilisation de plusieurs messages, supports et média.<sup>37</sup>

Une Campagne publicitaire effectué sur internet et utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication est appelée Campagne publicitaire en ligne.

### **2.6.2. Les types de publicité en ligne :**

#### **2.6.2.1. Display :**

Le display correspond aux publicités sur Internet faisant appel à des Créations graphiques (textes, images ou vidéos) Ancêtres de la publicité en ligne, les bannières ont pris le nom de « display » pour les dissocier des « annonces sponsorisées ».<sup>38</sup>

<sup>36</sup> <http://www.definitions-marketing.com/definition/publicite-digitale/> (consulté le 22/02/2018 à 14 :32h)

<sup>37</sup> <http://www.definitions-marketing.com/definition/campagne-publicitaire/> (consulté le 22/02/2018 à 14 :34h)

<sup>38</sup> BRESSOLLES(G), PINSSON (C), op.cit,p. 86

## La communication via les réseaux sociaux

---

Le display prend plusieurs formats : format simple et formats rich medias, les plus importants sont<sup>39</sup> :

➤ *Les bannières :*

Il existe plusieurs formats de bannière publicitaire :

Les bannières et les méga bannières 728\* 90, Les pop up 300\*250, La bannière vidéo 300 ×250 (vidéo in banner en anglais) , Le pavé 300\*250( Medium rectangle en anglais), le flash transparent taille variable , Le billboard 970\*250 , Le skyscraper 120 \*600, l'expand banner 300\*250 et 300\*600 , L'out of the box , Le slide-in taille variable, l'in-text .

➤ *Les habillages de site :*

Modification de la charte graphique d'un site afin de mettre en avant la publicité d'un annonceur<sup>40</sup>

➤ *Les corners :*

Publicité placée dans le coin d'une page Web comme une page cornée qu'il faut survoler pour afficher entièrement la publicité.

➤ *Les footers:*

Format publicitaire permettant de faire « flotter » en permanence en bas de page une publicité qui souvent s'étire (« expand ») au passage de la souris ;

➤ *Les hockey sticks :*

Combinaison sur une même page de deux bannières publicitaires, une horizontale et une verticale.

➤ *Les interstitiels :*

Un interstitiel est une page Web qui, en raison du temps de chargement, s'affiche avant qu'une page ou un logiciel plus lourds demandés ne s'affichent à l'écran.<sup>41</sup>

### 2.6.2.2 La publicité vidéo :

La vidéo sur internet est promis à un avenir plus que florissant et parmi les types de publicité vidéo on trouve :<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup> STENGER(T),BOURLIATAUX-LAJOINIE (S) :E-marketing et e -commerce (concept, outils et pratique) 2eme editionDunod, paris, 2014, pp .208.210

<sup>40</sup> SCHEID (F), VAILLANT(R) et DE MONTAIGU(G),op.cit, p.112

<sup>41</sup> WALRAVE( M ) et autres : « E-marketings et mineurs », observation des droits de l'internet, N° de dépôt légal : D/2011/12.293/12, p64

<sup>42</sup> <https://www.webmarketing-com.com/2014/10/31/33207-formats-publicitaires-video-lequel-choisir> (consulté le 22/02/2018a 14:51h)

### ➤ *Le pre-roll :*

Le « Pre-Roll » désigne la pub qui est jouée avant le contenu vidéo principal. C'est le format le plus courant. Le plus souvent le pré-roll ne peut être passé (Skip) et l'internaute doit regarder la pub jusqu'au bout avant d'accéder au contenu désiré.

### ➤ *Companion ADS :*

Les pré-rolls peuvent s'accompagner d'un « Companion Ads », autrement dit d'un ou de plusieurs encarts publicitaires de type bannière, voire carrément d'un fond d'écran entièrement aux couleurs de l'annonceur.

### ➤ *Mid roll :*

Les mid roll sont identiques au « pre roll » à la différence qu'ils coupent une vidéo au milieu de son contenu un peu à la manière des spots publicitaires à la télévision. Le pourcentage des internautes qui regarderont la vidéo jusqu'au bout est appelé « Taux de complétion ».

### ➤ *Post roll :*

Plus rare et moins efficace, le post roll clôture une vidéo.

### ➤ *Toaster :*

Les bannières de type « pop up » qui peuvent s'afficher en superposition d'un contenu vidéo sont parfois appelées « Toaster ».

### ➤ *Native advertising :*

Les Native Ads sont les vidéos qui font partie du flux de contenu original d'un éditeur et qui nécessitent que l'internaute clique volontairement dessus pour être jouée. Les internautes sont beaucoup plus susceptibles de réagir favorablement à ce type d'annonce puisqu'ils ont fait le choix volontaire de la regarder.

Pour être efficace une annonce native doit donc proposer un contenu riche (et donc plus cher à produire), un « Call to Action » puissant et surtout réussir à mettre immédiatement en avant le bénéfice utilisateur pour inciter ce dernier à cliquer.

## 2.6.3. Les avantages et inconvénients de la publicité en ligne :

**Tableau N° 02 : avantages et inconvénients de la publicité en ligne**

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous permet d'atteindre un vaste public avec un budget de publicité modeste.</li> <li>• Une campagne publicitaire de paiement au</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les taux de clics sur les bannières publicitaires ont enregistré une baisse de 0,05 % en général, ce qui donne à penser que les</li> </ul>

## La communication via les réseaux sociaux

clic n'exige que vous payiez que si un internaute clique sur un lien contenu dans votre annonce. Le paiement au clic vous permet en outre de déterminer le montant que vous voulez consacrer à votre campagne publicitaire et qui est inscrit à votre budget de publicité. Vous pouvez augmenter ou réduire ce montant selon que votre campagne publicitaire contribue ou non à la réalisation de vos objectifs.

- Une publicité efficace peut entraîner des résultats immédiats (p. ex., une hausse des ventes).

internauts ont moins tendance qu'auparavant à cliquer sur ces annonces. Néanmoins, si ce type de publicité est utilisé de façon appropriée, elle peut encore s'avérer efficace, notamment pour faire connaître votre marque ou votre produit.

- Il est plus difficile d'évaluer l'efficacité d'une publicité. En effet, des études ont révélé qu'une personne ayant vu une publicité sans cliquer dessus est plus susceptible de se rendre sur le site Web de l'entreprise qu'une personne n'ayant pas vu la publicité.

- Bien que le coût d'une publicité en ligne soit relativement faible et facilement contrôlable, les annonceurs doivent se souvenir de tenir compte des frais liés à la conception de l'annonce, à la création de la page de destination et à la durée de la campagne de publicité. Celle-ci ne sera fructueuse que si vous êtes en mesure de modifier régulièrement la conception et la formulation de votre annonce en vue de susciter l'intérêt continu des internautes.

- L'un des risques associés à la publicité de paiement au clic est que vos concurrents cliquent sur votre annonce sans rien acheter, ce qui aura pour effet de faire grimper vos dépenses de publicité.

**Source :** [http://www.entrepriseroe.ca/sites/default/files/MEDI\\_Booklet\\_Online\\_Display\\_Ad\\_accessible\\_F\\_final.pdf](http://www.entrepriseroe.ca/sites/default/files/MEDI_Booklet_Online_Display_Ad_accessible_F_final.pdf) consulter le 22/02/2018 à 15 :05h

### 2.7. Les nouveaux métiers que fait apparaître la communication digitale :

De nouvelles activités ont surgi grâce à la communication digitale, recherche, synthèse, veille, analyse, structuration des données, diffusion, mise en forme, stockage, cloudcomputing\*, sauvegarde gestion des contenus, sécurité, extraction de bases de données, profiling .... Dont la vertu est créatrice d'emplois.<sup>43</sup>

Le web est un média qui contrairement à ce qu'on pense ne nécessite pas qu'un webmaster et un graphiste pour pouvoir gérer tout son contenu mais fait appel à d'autres métiers tel que :

➤ *Chef de projet :*

---

<sup>43</sup> OUALIDI,(habib), Op.cit,p.14

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

Le chef de projet gère différents équipes création, technique, production...il est l'interface pour mener à bien différents projet sites internet , bannières publicitaires, applications mobiles, etc ... le chef de projet s'occupe de la relation client , de la technique et du suivi des projets .<sup>44</sup>

### ➤ *Rédacteur :*

Le rôle de rédacteur est de créer des textes pour différents supports blogs, profils sociaux et sites internet. Ces textes doivent permettre de diffuser un message rapidement compréhensible par les internautes et optimisé pour les moteurs de recherche.

### ➤ *Webdesigner :*

Le webdesigner est le créatif du numérique. à partir de la demande du client, il est capable de faire une traduction artistique globale, en lien avec le contenu du site.

### ➤ *Ergonome :*

Un site internet ne doit pas être seulement « beau », c'est d'ailleurs une erreur que de juger un site internet uniquement sur son esthétique. Il doit être d'abord et avant tout un site efficace

L'ergonome est l'art de bien placer les éléments sur les pages d'un site web, pour que l'utilisateur trouve ce qu'il cherche de manière intuitive tout en le poussant à l'action.

### ➤ *Intégrateur :*

Les technologies web sont de plus en plus nombreuses et complexes, le codage d'un site ou d'une application se divise en deux parties : le développement et l'intégration. L'intégrateur code toute la partie visible du site internet grâce au langage HTML, CSS et JAVA SCRIPT, et intègre les textes et images du site tout en appliquant les préconisations (SEO) search engine optimization .

### ➤ *Développeur :*

Le développeur quant à lui s'occupe de la deuxième partie du codage d'un site, il développe, grâce aux langages B.D : PHP, ASP.... Tous les scripts nécessaires au fonctionnement du site internet.

### ➤ *Community manager :*

Le web est devenu un média très particulier. Il permet de diffuser des informations et des commentaires avisés ou décalés. Le rôle du community manager est de faire parler d'un

---

<sup>44</sup> FAIVET,(virgine) et GUEDJ, (anthony) : stratégie e-marketing, Edition Eyrolles, 2012,p. 178

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

produit ou d'une marque sur internet, et de faire veille et gérer la e-réputation, de faire l'éditorial, d'aimer les communautés et de faire des rapports sur les compagnes.

### ➤ *E- marketeur :*

Le e-marketeur s'occupe de mettre en place les campagnes de communication sur internet en achetant des espaces de publicité sur des sites ayant une cible proche de celle de l'annonceur.

Il se charge aussi de référencer le site pour le positionner dans les premiers résultats des moteurs de recherches, en identifiant les mots clés.

### Section3 : la communication via les réseaux sociaux

A travers cette section nous allons définir les réseaux sociaux puis nous aborderons la déférence entre les médias sociaux et les réseaux sociaux, après nous présenterons ses objectifs, ça classifications son rôle, et en fin les réseaux sociaux: opportunité ou menace pour les entreprise ?

#### 3.1 .généralité sur les réseaux sociaux :

le client à sa disposition, un éventail de dispositifs pour accéder à l'information via différents canaux de communication. De nos jours, outre les canaux traditionnels, nous avons les canaux digitaux à travers des sites corporate, sites de e-commerce, et à travers des réseaux sociaux...

Selon Nielsen, les réseaux sociaux sont devenus une partie fondamentale de l'expérience en ligne : « Alors que les deux tiers de la population en ligne sont déjà membres d'un site de réseautage, la vigueur de l'adoption de ces réseaux ne semble pas s'estomper ». D'année en année, les possibilités qu'offrent les plateformes sociales se multiplient et ces outils sont utilisés pour répondre à des besoins de plus en plus variés<sup>45</sup>

Il existe de nombreux réseaux sociaux dont: Facebook, MySpace, Friendster, Youtube, Eons, Flickr, Twitter, dailymotion, Linkedin, Viadeo, Skype, Viber. Ces réseaux sociaux constituent l'outil collaboratif idéal pour les internautes qui cherchent à échanger, partager, communiquer et se divertir en un seul et même endroit.

#### 3.1.1. Historique des réseaux sociaux : <sup>46</sup>

Le web nous a permis de s'ouvrir à un nouveau monde sans même mettre le nez dehors, Depuis l'avènement du web social les réseaux sociaux ne cessent pas de se multiplier et de se développer, jusqu'au jour d'aujourd'hui, on peut cependant tracer brièvement l'histoire (l'origine et le développement) de ce phénomène qui est devenu indispensable dans notre vie, nous tendons tous à des connexions sociales et à interagir avec les autres, le web a permis de créer toutes ces relations depuis plus de 40 ans ! Alors comment tout cela a commencé ?

- Le premier email a été envoyé en 1971.
- En 1978, création de BBS (bulletin board system) le premier système de bulletins électroniques.
- En 1979 Usenet a été créé par un groupe d'étudiants de caroline du nord, c'est un système en réseau de forum pour fonctionner dans un environnement uni.
- En 1991, le World Wide Web fait ses premiers pas lorsque Tim Berners-Lee du CERN propose un nouveau mode de distribution de l'information.

<sup>45</sup> <http://www.nielsen.com/us/en/press-room/2009/social-networks-.html> consulter le 23/02/2018 à 21:17h

<sup>46</sup> KHEYAR (Meriem) : « Les réseaux sociaux : Un nouveau outil de communication » cas d'étude : Djezy GSM, mémoire de licence en sciences commerciales et financières, Ecole Supérieure de commerce, Alger 2014, p.25

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

- En 1994 David Bohnett et John Rener créent GeoCities un service d'hébergement Web gratuit.
  - En 1995, le réseau Classmates permettait aux américains de retrouver leurs anciens camarades de l'école, l'ancêtre de copains d'avant en quelques sortes, le site utilise les technologies pour créer des relations humaines dans le monde réel et pas uniquement sur la toile.
  - En 1997, la naissance de l'un des premiers réseaux sociaux Sixdegrees est un site internet à but caritatif créé par l'acteur américain Kevin Bacon, avec la possibilité de créer des profils et un réseau entre utilisateurs.
  - En 1998, OpenDiary permet à ses utilisateurs de publier leurs journaux en ligne de manière publique ou privée sans avoir de connaissance HTML, pour la première fois, les utilisateurs peuvent aussi ajouter leurs commentaires.
  - En 2000, Wikipedia fait son apparition et publie 20 000 articles dès la première année, ce site a révolutionné notre accès à la connaissance et à l'information. Les teenagers en ont d'ailleurs fait leur meilleur ami pour leurs devoirs.
  - En 2001, création de Copainsd'avant un site web français de réseautage social, il permet aux participants de retrouver d'anciens camarades qui ont partagé leur scolarité, ainsi que leurs activités associatives et professionnelles.
  - En 2002, le réseau social Friendster est le premier à atteindre un million d'utilisateurs.
  - En 2003, ce sont trois grands sites qui font leur apparition et qui vont révolutionner notre façon d'utiliser le web, que ce soit dans la sphère privée et dans la sphère professionnelle : MySpace, WordPress et bien sûr LinkedIn.
- En un mois MySpace réunit 1 million d'utilisateurs, pour WordPress, ce sont des centaines de personnes dans le monde qui travaillent ensemble pour créer un système gratuit de management de contenu
- LinkedIn est un réseau social professionnel. Aujourd'hui, ce sont 200 millions de personnes qui ont un profil sur le réseau social.
- En 2004, Mark Zuckerberg lance the Facebook.com depuis sa chambre d'étudiant d'Harvard, la même année l'équipe de flickr lance son site de partage de photos.
  - En 2005, ce sont les vidéos qui sont à l'honneur avec le lancement de YouTube.
  - On peut désormais télécharger et partager des vidéos gratuitement avec sa famille et ses amis.
  - Depuis 2006, nous avons pris l'habitude d'écrire en 140 caractères avec Twitter. Pour info, Twitter génère plus de 4000 tweets par seconde, la même année, Spotify permet à ses utilisateurs de partager leurs playlists musicales.

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

- En 2007, Tumblr permet à ses souscripteurs de partager rapidement et facilement des photos, des textes, des notes et des liens avec leurs communautés.

Depuis 2008, vous pouvez désormais faire des deals sur Groupon. Le principe est simple, plus vous êtes nombreux, moins vous payez.

- Avec Foursquare, qui est apparu en 2009, vous pouvez suivre vos amis à la trace et savoir où ils se trouvent et ce qu'ils font en temps réel.

- Plus récemment encore, Google a voulu concurrencer les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter et a créé Google+ en 2011.

### **3.1.2. La Définition des réseaux sociaux :**

« Un réseau social est un ensemble de personnes, d'associations, d'établissements, d'organismes ou d'entités sociales qui ont le même objectif et qui sont en relation pour agir ensemble. L'analyse des réseaux sociaux s'appuie sur la théorie des réseaux et l'usage des graphes. Un réseau social se modélise par des sommets (ou nœuds) et des arêtes qui les relient par des interactions sociales. »<sup>47</sup>

« Un réseau social est une plate-forme en ligne qui permet à des personnes ou à des organisations d'être regroupées autour de centres d'intérêt communs et d'échanger un certain nombre d'informations».<sup>48</sup>

Définir un réseau social, c'est définir les personnes qui le composent, les relations qu'il y a entre elles et la structure que forment ces relations<sup>49</sup>

D'un point de vue technologique, Kaplan et Haenlein définissent les réseaux sociaux comme étant « des outils permettant aux individus de se connecter en créant des profils contenant des données personnelles, en invitant des amis et collègues dans le but d'avoir accès à ces profils. Ces données personnelles peuvent contenir n'importe quel type d'information comme des photos, vidéos, fichiers audio, et blogs »<sup>50</sup>

Dans le cadre d'une approche marketing, le terme de réseaux sociaux désigne généralement l'ensemble des sites Internet permettant de se constituer un réseau d'amis ou de connaissances professionnelles et fournissant à leurs membres des outils et interfaces d'interactions, de présentation et de communication. Les réseaux sociaux les plus connus sont Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo. YouTube peut également être considéré partiellement

---

<sup>47</sup> <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Reseau.htm> consulter le 23/02/2018 à 21:35h

<sup>48</sup> Boursin (L), Puyfaucher (L) : Le média humain : Dangers et opportunités des réseaux sociaux pour l'entreprise Ed. 1, Editions d'Organisation, Paris, 2011, p.63.

<sup>49</sup> DIGOUT (Jacques) et BESSON (Laurent) et autres : « Web social, le web 2.0 au service de la valeur dans l'entreprise » .Edition : Vuibert, P.39.

<sup>50</sup> KAPLAN, HAENLEIN : users of the world unite, The challenges and opportunities of social media 2010, p.60.

## **La communication via les réseaux sociaux**

---

comme un réseau social dans la mesure où le service a développé des outils d'interactions entre ses membres.<sup>51</sup>

### **3.1.3. Les réseaux sociaux versus les médias sociaux :**

Avec la technologie Aujourd'hui, il existe plusieurs plateformes sur le web qui regroupent des milliards d'utilisateurs, Une erreur communes est d'utiliser indistinctement les termes médias et réseaux sociaux afin de désigner les sites communautaires et les fonctionnalités sociales du web.

Andreas Kaplan et Michael Haenlein, deux professeurs de l'ESCP Europe définissent les médias sociaux comme :

"Un groupe d'applications en ligne qui se fondent sur l'idéologie et la technologie du Web 2.0 et permettent la création et l'échange du contenu généré par les utilisateurs"<sup>52</sup>

Les médias sociaux désignent un ensemble de technologies, de contenus et d'interactions qui permettent de créer des réseaux sociaux, c'est à dire des groupes d'individus ou d'entités qui sont reliés entre eux par des liens. La nature de ces liens dépend du média social qui va servir de support au réseau : amis Facebook, relations LinkedIn, followers Twitter...<sup>53</sup>

Dans un volet marketing Le terme de médias sociaux désigne les plateformes digitales accessible par Internet (web et applications) et permettant à leurs membres d'établir ou d'intégrer des réseaux d'amis ou connaissances professionnelles et de participer à la vie de ces réseaux à travers la mise à disposition d'outils et interfaces de présentation, de communication et d'interaction.

---

<sup>51</sup> BENHADDAD Amira : « Essai d'analyse de l'efficacité de la communication via les réseaux sociaux de MAXY Ooredoo » Cas d'étude : ooredoo Algérie,mémoire de master fin de cycle ,école des haut étude commerciale ,kolea2017, p.32

<sup>52</sup> HAENLEIN (M). KAPLAN (A).Op.Cit, P 61

<sup>53</sup> <https://www.1min30.com/dictionnaire-du-web/medias-sociaux> consulté le 26/02/2018 à 11:24h

Figure n° 16: la différence entre médias sociaux et réseaux sociaux.



Source : <http://blog.kinoa.com/2013/08/05/reseaux-sociaux-et-medias-sociaux-quelle-difference/> consulté le 26/02/2018 à 11 :30h

### 3.2. Les réseaux sociaux et l'entreprise :

L'étude en 2014 sur les « usages et impacts des réseaux sociaux et du digital dans l'entreprise » révèle que les salariés sont de plus en plus accros aux réseaux sociaux. Près de 8 salariés sur 10 utilisent au moins un réseau social. Ils s'y expriment d'ailleurs d'avantages, y compris à propos de leur entreprise<sup>54</sup>

On peut résumer la relation entre l'entreprise et les réseaux sociaux en trois points essentiels sont comme suit :<sup>55</sup>

#### ➤ *Amélioration de la visibilité de l'entreprise et les réseaux sociaux :*

La présence des marques et l'entreprise elle-même sur les réseaux sociaux est de plus en plus généralisée, ces sites représentent un moyen de communication au même titre que les médias classiques, mais sur le moindre cout et un retour sur investissement plus important

#### ➤ *Augmentation du nombre de prospects, fidélisation des clients via les réseaux sociaux :*

Les réseaux sociaux représentent un outil marketing à bas cout pour dynamiser vos ventes ou accroître votre base client. Comme facebook et twitter , instagram sont très pratiques pour annoncer la sortie d'un nouveau produit ou service. L'information sera rapidement relayée entre les membres du réseau si bien que le « buzz » généré permettra d'attirer de nouveaux prospects.

<sup>54</sup> <http://www.communication-web.net/2014/10/08/usages-reseaux-sociaux-dudigital-lentreprise-12/> consulté le 26/02/2018 à 12 :00h

<sup>55</sup> <http://www.generali.fr/professionnel/nos-services-pro/tous-les-dossiers-conseils/reseaux-sociaux-d2-octobre/> consulté le 26/02/2018 à 12:30h

### ➤ *Optimiser les recrutements :*

De plus en plus de recruteurs utilisent les réseaux sociaux pour embaucher leurs futurs collaborateurs. Deux possibilités sont possibles :

- Vous pouvez publier votre offre d'emploi sur certains réseaux sociaux pour toucher soit un lectorat très large, soit, au contraire, une cible très spécifique
- Vous pouvez adopter une démarche plus proactive et scruter les différents profils sur internet pour dénicher le candidat idéal

Donc le réseau social repose sur le principe de la communauté. Il est donc possible de se faire présenter à la personne qui vous intéresse en passant par un membre de votre réseau qui la connaît. Cette forme de cooptation permet ainsi de gagner du temps pour prendre contact avec les profils les plus pertinents.

### 3.3. La classifications des réseaux sociaux :

La classification par Esther Dyson: Les réseaux plate-forme de partage, les réseaux «personnels et généralistes et les réseaux personnels et thématiques.<sup>56</sup>

#### 3.3.1. Les réseaux sociaux généralistes :

Ce sont les réseaux utilisés par le grand public, les fonctionnalités offertes par ces réseaux permettent de répondre à des usages larges. Leur premier avantage est qu'ils permettent d'atteindre une taille plus importante en nombre de membres et de générer une communauté d'applications autour dans le but de concurrencer les sites de niche<sup>57</sup>, Parmi cette catégorie, nous pouvons distinguer :

#### A. Les réseaux personnels :

Les réseaux sociaux personnels sont créateurs d'un lien social autour de thématiques individuelles et peuvent répondre à des logiques comme l'hyper-localisation ou l'hyper-segmentation<sup>58</sup>

Et le meilleur exemple d'un réseau social personnel qui a fait un succès prodigieux dans le monde est **Facebook**.

#### -Facebook :

Facebook est aujourd'hui le réseau social le plus populaire. Fondé en 2004 par Mark Zuckerberg, le site est devenu incontournable au fil des années. Avec 1,7 milliards d'utilisateurs en 2017<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Éditrice de la newsletter Release 1.0, site Internet communautaire, orienté nouvelles technologies et reconnu par le monde de l'entreprise (groupe CENT Network)

<sup>57</sup> BALAGUE (C.), FAYON(D), « Facebook, Twitter et les autres », Pearson, 2010, p.13

<sup>58</sup> DUPIN(A) : « communiquer sur les réseaux sociaux », 2010, p.93

\*\* Un étudiant à l'université de Harvard.

## La communication via les réseaux sociaux

Pour l'instant, Facebook est le seul réseau social à avoir réellement développé une offre pour tous les budgets, il est possible simplement de faire de la publicité avec un cout faible comme il aide également et avec de nombreux moyens à booster sa visibilité.

**Tableau n° 03: une description générale Facebook**

Le nom de réseaux sociaux	Face book
Le logo	
Le slogan	« Avec Facebook, partagez et restez en contact avec votre entourage. »
Date de lancement	4 février 2004
URL	<a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a>
Le nombre d'utilisateur	2 ,04 milliards d'utilisateurs
Outil d'ouverture d'un compte nécessite	- Un navigateur web. - Une application mobile.
Les objectifs	-obtenir des nouveaux fans. -moyen de vendre. -une façon de donner une image plus moderne. -un moyen d'échanger de façon privilégiée avec la communauté.
Les indicateurs de performance d'une page facebook	-le nombre total des fans(mentions j'aime). -le nombre de personnes ayant visualisé la page. -la somme totale des indicateurs que le post a reçu. -le nombre total de fois ou le contenu a été vu ou affiché.
Les langues	Multilingues.
Les services proposés	--Moyen de recherche parmi les autres

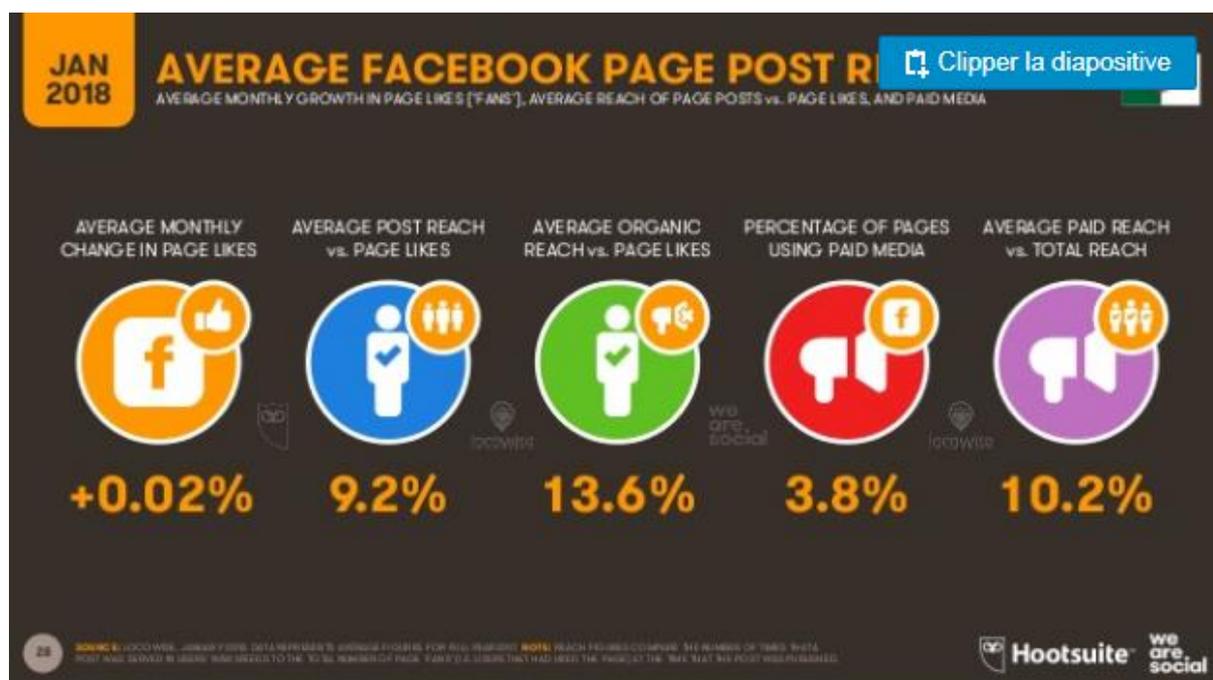
<sup>59</sup> <https://www.blogdumoderateur.com/dossier/facebook/> consulté le 26/02/2018 à 13 :29 h

## La communication via les réseaux sociaux

	<p>utilisateurs.</p> <p>Moyen de communication en ligne.</p> <p>-Partage et diffusion de l'information.</p> <p>-Participer à des événements et rejoindre des groupes d'intérêt.</p> <p>-Contribuer au contenu (publication, photo, vidéos, quiz, autres).</p>
--	---

Source : élaboré par nos soins

Figure 17 : la page moyenne Facebook en Algérie



Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 25/03/2018 à 16:52h.

### B . Les réseaux d'actualité :

Ce sont des réseaux regroupant toutes catégories de personnes (internautes et professionnels), ils se basent sur la diffusion et le partage d'informations, les utilisateurs de ces réseaux peuvent commenter et donner leurs avis, relayer et partager les informations .comme ils le font sur Twitter.

### -twitter :

Twitter est un réseau social que nous abordons très régulièrement sur le blog. Le réseau a en effet pris très vite une ampleur importante que ce soit pour les médias, les marques, les personnalités et le grand public, qui se caractérise par la diffusion de messages de 140 caractères maximum avec 330 millions utilisateurs en 2017 <sup>60</sup>

Sur Twitter le compte dédié aux entreprises est exactement le même que celui des utilisateurs (même procédure d'inscription, possibilité de personnalisation, même interface), la seule distinction réside dans l'existence d'un petit badge bleu « Verified Accounts » pour les compte des grandes marques, les célébrités ou les personnalités publiques, ce badge permet de prouver l'authenticité de ces comptes.<sup>61</sup>

**Tableau n° 04 : une description générale de Twitter**

Le nom de réseaux sociaux	Twitter
Le logo	
Le slogan	Démarrez une conversation, explorez vos centres d'intérêt et restez au courant
Date de lancement	Juillet 2006 par jack dorsey
URL	<a href="http://www.twitter.com">www.twitter.com</a>
Le nombre d'utilisateur	330 millions utilisateurs en 2017
Outil d'ouverture d'un compte nécessite	-Navigateur web - Application mobile
Les objectifs	-Le Partager d'information est gratuit simple et efficace -Poster sur twitter peut être partiellement automatisé
Les langues	Multilingue
Les services proposés	Grand public, cadres, étudiants, entrepreneurs, PME, grands comptes, BtoB, BtoC...

**Source : élaborer par nos soins**

### c. Les réseaux de medias :

Ils sont axés sur la diffusion de contenu vidéo, photos, musique, face à l'attrait des internautes pour les contenus multimédias, certains réseaux sociaux se sont spécialisés dans la promotion de ce type de contenus.

#### - YouTube :

C'est un site de partage de vidéos, créé en février 2005 et racheté par Google en octobre 2006 pour 1,65 milliard de dollars. Grâce à ce rachat, les vidéos YouTube sont particulièrement bien référencées sur Google. Très demandée par les internautes, la présence

<sup>60</sup> <https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/> consulté le 26/02/2018 à 14 :30 h

<sup>61</sup> HOSSLER(M), MURAT(O) et autres .Op.Cit , p.23

## La communication via les réseaux sociaux

de vidéos sur un site Internet fait partie des critères de référencement et de classement de Google. Il existe une fonction sur Google pour ne rechercher que des résultats en vidéo. YouTube n'est pas qu'une plateforme de partage, c'est un moteur de recherche où l'internaute peut trouver une information<sup>62</sup>

**Tableau n°05: une description générale de YouTube**

Le nom de réseaux sociaux	You tube
Le logo	
Le slogan	Broadcast Yourself »
Date de lancement	2005
URL	<a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a>
Le nombre d'utilisateur	330 millions utilisateurs en 2017
Outil d'ouverture d'un compte nécessite	-Navigateur web - Application mobile
Les objectifs	-YouTube permet d'héberger gratuitement ses vidéos -les vidéos sont mieux référencées -diffusion directement des vidéos en ligne sur hangout
Les langues	Multilingue
Les services proposés	- permet d'héberger gratuitement ses vidéos. - aide à se faire connaître rapidement et de créer le buzz. - Aide à démontrer son expertise. - Optimiser son référencement.

**Source : élaboré par nos soins**

### **3.3.2.Les réseaux sociaux spécialisés :**

ils sont plus ciblés et d'avantage axés sur les centres d'intérêt. Ils se divisent en deux catégories:

- Les réseaux professionnels axés sur le carnet d'adresses et les échanges professionnels.

- Les réseaux spécialisés à thème(ou niche), tels que la musique, les seniors et les jeunes.

#### **A. Les réseaux sociaux professionnels :**

<sup>62</sup> BLADIER Cyril, « la boîte à outil des réseaux sociaux », édition Dunod, Paris, 2014. p.40

## La communication via les réseaux sociaux

Ce sont des plateformes spécialisées, des réseaux à destination des professionnels et des problématiques de recrutement, ils sont axés sur le carnet d'adresses et les échanges professionnels.

### -LinkedIn :

Racheté par Microsoft en 2016, LinkedIn est le géant mondial des réseaux sociaux professionnels. Il rassemble les profils d'une multitude de professionnels de tous secteurs dans le monde entier. LinkedIn s'est très vite imposé comme la plateforme professionnelle de networking, mais aussi d'information. Avec son service Pulse, les influenceurs peuvent s'exprimer sur des thématiques liées au business, à la vie professionnelle, ou au management.<sup>63</sup>

Laurence Bret Stern, directrice marketing EMEA de LinkedIn : Que recommandez-vous aux professionnels qui souhaitent améliorer leur profil sur LinkedIn? «Les recommandations sont souvent sous-exploitées or, elles permettent réellement de valider un parcours professionnel et peuvent avoir beaucoup d'impact. Il faut cependant éviter les recommandations croisées simultanées, elles ressemblent trop à un échange de bons procédés et décrédibilisent la recommandation»<sup>64</sup>

**Tableau n°06: une description générale de LinkedIn**

Le nom de réseaux sociaux	LinkedIn
Le logo	
Le slogan	« Relier les professionnels du monde pour les rendre plus productifs et réussis »
Date de lancement	2003
URL	<a href="http://www.linkedin.com">www.linkedin.com</a>
Le nombre d'utilisateur	106 millions utilisateur en 2017
Outil d'ouverture d'un compte nécessite	- Navigateur web - Application mobile
Les objectifs	- linkedin propose de nombreux services gratuitement -il n'est pas nécessaire de prendre un abonnement ^pour être visible
Les langues	Multilingue
Les services proposés	- La possibilité de renseigner des informations beaucoup plus précises sur l'entreprise. - La possibilité de personnaliser l'affichage d'une page en fonction de ses audiences

<sup>63</sup> <https://www.blogdumoderateur.com/dossier/linkedin/> consulté le 26/02/2018 à 14 :55h

<sup>64</sup> March Valérie, Facebook, Twitter, Viadeo, LinkedIn et les autres plateformes sociales, édition Dunod, Paris, 2011, page 99

## La communication via les réseaux sociaux

--	--

**Source : élaborer par nos soins.**

### **-Instagram :**

Instagram est une application mobile de partage et de retouche de photos. Développée au départ à partir de l'iPhone, elle est maintenant disponible sur Android. En 18 mois, Instagram a gagné 100 millions d'utilisateurs.

Juste avant son introduction en bourse, Facebook a racheté Instagram pour un milliard de dollars. Instagram a aidé Facebook à rentabiliser sa présence mobile. En 2015 Instagram a plus de 300 millions d'utilisateurs<sup>65</sup>

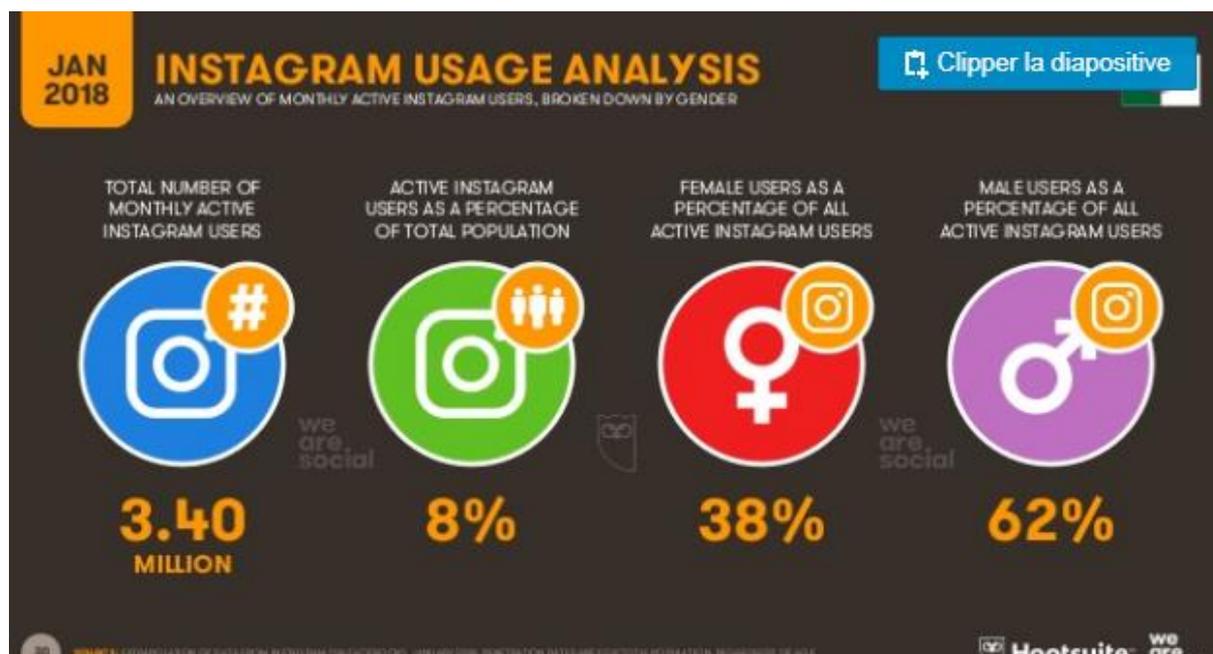
**Tableau n° 07 : une description générale d'Instagram**

Le nom de réseaux sociaux	Instagram
Le logo	
Le slogan	"Mask bad photos with filter"
Date de lancement	2010
URL	<a href="http://www.instagram.com">www.instagram.com</a>
Le nombre d'utilisateur	700 millions utilisateur en 2017
Outil d'ouverture d'un compte nécessite	- Navigateur web - Application mobile
Les objectifs	Instagram est un réseau social de partage d'image via mobile
Les langues	Multilingue
Les services proposés	- - En plus de partage des photos - partage des vidéos avec une durée de 15secondes -Les vidéo d'instagram peuvent être lues facebook contrairement à celles de vine

**Source : élaborer par nos soins.**

<sup>65</sup> <http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/> consulté le 26/02/2018 à 15 :14h

Figure 18. Analyse de l'utilisation d' Instagram



**Source :** <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 25/03/2018 à 16:52h.

### 3.4 Le rôle des réseaux sociaux pour l'entreprise :

Le monde de l'entreprise s'est lui aussi intéressé de près au phénomène des réseaux sociaux, les entreprises ont compris qu'elles pouvaient tirer profit de leur présence sur les médias sociaux notamment en tissant des liens singuliers et réguliers avec leurs clients et partenaires, et en misant sur la virilité de la diffusion du message avec un coût quasi nul de l'opération :

- Les réseaux sociaux développent la notoriété la visibilité d'une entreprise et la confiance envers elle : Par une politique d'acquisition de fans ou de followers l'entreprise bénéficiant ainsi d'un développement de son public. L'utilisation des réseaux sociaux permet d'accroître considérablement la portée et la visibilité d'une entreprise.
- Ils permettent une prospection et une acquisition de nouveaux clients : En créant et en diffusant du contenu original et attractif, les entreprises bénéficient d'un outil de démarchage puissant et grâce à l'interaction inhérente aux réseaux sociaux, les entreprises peuvent ainsi faire l'acquisition de contacts qualifiés, adresses e-mails voire coordonnées complètes à moindre coût.
- Un nouvel espace de vente de produits et services : Les opérations commerciales ciblées telles que les promotions, ou soldes sont dopées par les réseaux sociaux, car les fans partagent de plus en plus les bons plans qu'ils repèrent sur les pages fans des entreprises et des marques. Et ces opérations commerciales sont de plus en plus exclusivement destinées aux réseaux sociaux. Là encore à moindre coût.

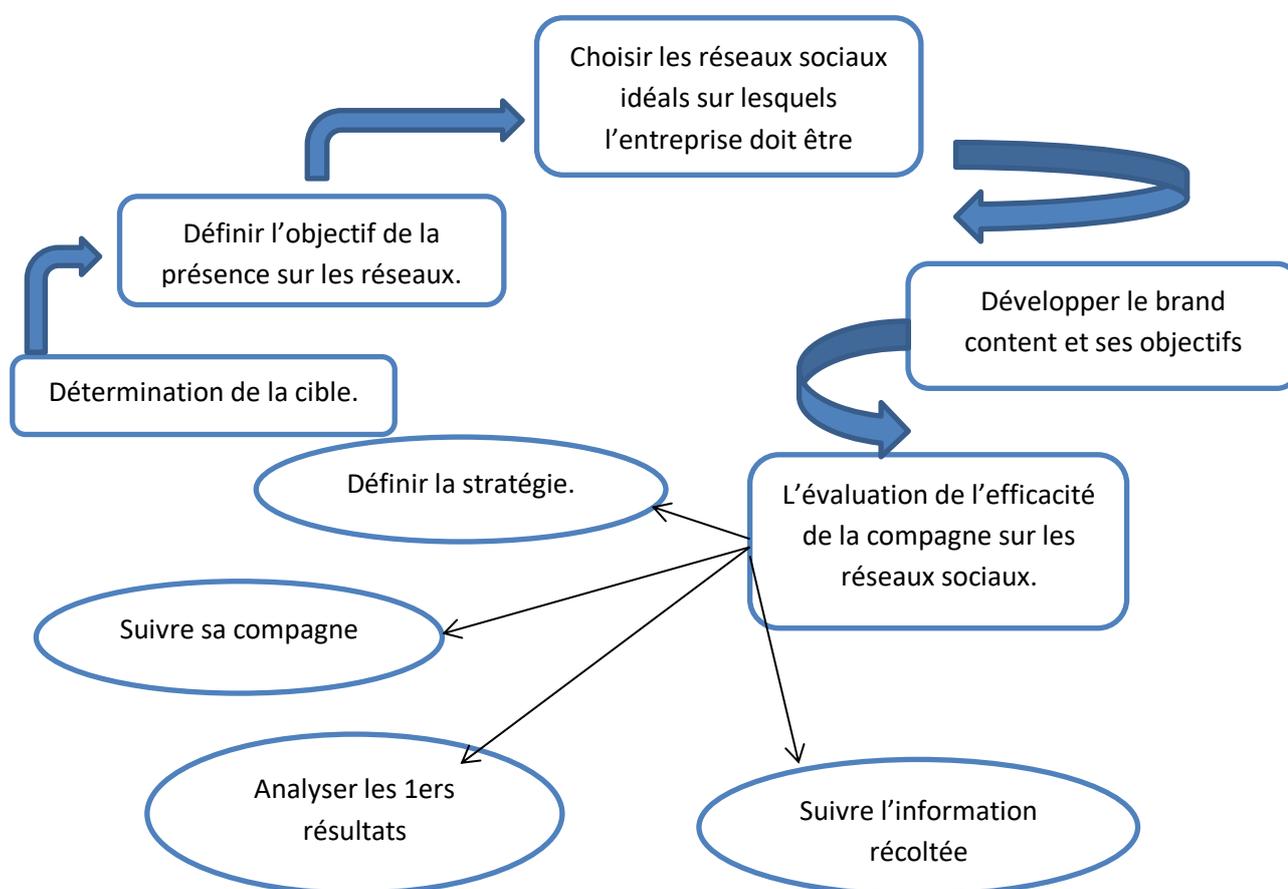
## La communication via les réseaux sociaux

- Des relations publiques optimisées : Le secteur des RP a vu dans l'arrivée des réseaux sociaux un nouvel outil puissant. Les supports classiques le message est uniquement diffusé dans un sens de l'entreprise vers le consommateur, Avec les réseaux sociaux Il est devenu possible à présent de suivre en amont ce qui se dit sur telle ou telle société pour en aval pouvoir répondre aux questions, aux avis voire aux critiques. De telle sorte à nouer et bâtir des relations de qualités pérennes avec le public.

### 3.5. Le plan de communication d'une entreprise sur les réseaux sociaux :

C'est les mêmes étapes de communication classique, alors le schéma suivant montre les étapes de communication sur les réseaux sociaux.

Figure 19 : Plan de communication sur les réseaux sociaux.



Source : Élaborer par nos propres soins

### 3.6. Objectifs des réseaux sociaux :

Beaucoup d'entreprises abordent les réseaux sociaux avec l'idée d'«expérimenter». Il s'agirait de découvrir, de tester, d'explorer, d'apprendre. Mais l'expérimentation ne définit pas une politique et n'a pas vocation à durer: agir sur les réseaux sociaux demande moyens financiers et humains, et on ne les obtient pas durablement au prétexte d'expérimentation.

## **La communication via les réseaux sociaux**

Les objectifs pertinents sur les réseaux sociaux peuvent être nombreux. Nous les regroupons en trois points<sup>66</sup>

### ➤ *Politique de communication :*

- Notoriété: utiliser les réseaux sociaux pour mieux se faire connaître.
- Réputation comme employeur: l'entreprise veut attirer les talents.
- Réputation comme entreprise : entreprise responsable, compétente, performante, fiable...
- Réputation comme expert: l'entreprise se positionne comme une source d'expertise dans un domaine d'activité.
- Amplification de la communication de la marque réalisée dans les autres médias (télé, presse...)
- Communication de la marque: faire connaître, faire apprécier et partager l'identité et l'offre de la marque Générer du trafic vers un site ou une page de marque.

### ➤ *Politique de commercialisation :*

- Communication des offres: faire connaître et apprécier les produits offerts par l'entreprise
- Promotion et essais: inciter à l'essai de nouveaux produits, au téléchargement d'applications.
- Génération de leads pour favoriser la vente.
- Vente: développer les ventes online ou offline.

### ➤ *Politique de service et de relation :*

- Amélioration de la connaissance des clients: mieux comprendre et mieux écouter les clients.
- Développement des services clients : délivrer des conseils et des services aux clients.
- Relationnel et fidélisation: accroître la part de clients et leur fidélité dans le temps.

### **3.7. Les réseaux sociaux : opportunité ou menace !**

Les besoins et usages en matière de réseaux sociaux sont multiples et concernent toutes les franges de la société : social (échanger, réunir, partager, se divertir et consulter), économique (marketing, commercial, communication) et politique (intérieure et extérieure, locale et globale).

Les opportunités offertes par les réseaux sociaux sont diverses et illimitées et reposent principalement sur les trois notions suivantes : S'INFORMER, SE DEVELOPPER, INFLUER.

### ➤ *Les réseaux sociaux donnent la possibilité aux internautes :*

- D'être informés sur les entreprises (actualité et nouveautés).
- D'identifier et de se connecter avec leurs marques préférées (news, contenu, feedback).

---

<sup>66</sup> LENDREY Levy : op.cit, p. 587.

## La communication via les réseaux sociaux

---

- De communiquer sur les marques, de partager des informations au sein de communautés.
  - De tirer des avantages financiers du lien avec leurs marques préférées (ex. bons de réduction, goodies, cadeaux, offres spéciales...).
- *Les réseaux sociaux permettent aux entreprises et acteurs économiques d'agir dans les domaines suivants :*
- Information /connaissance des clients : accumuler de la connaissance sur ses propres clients, leurs habitudes et modes de consommation, leurs désirs et attentes, sur la société et les nouvelles tendances sociétales, sur son marché et son secteur, sur ses concurrents et sur l'environnement dans sa globalité.
  - Visibilité, notoriété et image de marque : communiquer sur la marque, sur son positionnement et ses valeurs, gérer son image, faire face au buzz négatif et à d'éventuelles attaques informationnelles malveillantes.

Représentant un outil de communication et d'animation de la marque, les réseaux sociaux ont un fort potentiel de viralisation des informations car ils facilitent le bouche à oreille entre les personnes. Selon Desforges, « Dans le domaine du marketing aussi, les réseaux sociaux changent profondément les pratiques. Alors que la publicité traditionnelle est push et descendante, sur la toile elle devient interactive et participative, le récepteur étant aussi émetteur. Internet a en quelque sorte revisité le traditionnel "bouche-à-oreille", en le rendant instantané, sans proximité physique, sans frontière et presque infini<sup>67</sup>.

---

<sup>67</sup> <http://www.prodimarques.com/documents/gratuit/74/marques-reseaux-sociaux.php> consulté le 26/02/2018 à 19:14H

**Conclusion de chapitre1 :**

Le phénomène du réseau Internet se propage dans tous les pays du monde. Pendant les dernières années, Internet a été créé, développé et popularisé en devenant le réseau mondial qui connecte les américains avec les européens, les africains avec les asiatiques, les gens de différents âges, origines, niveaux de formation, intérêts. Les impacts des réseaux sociaux sont visibles dans de nombreux domaines. Ces réseaux se sont introduits dans nos vies, et beaucoup de leurs applications resteront disponibles longtemps, grâce aux multiples avantages qu'elles apportent. En plus, d'autres fonctions des réseaux sociaux demeurent inexplorés, car les réseaux ne sont qu'en phase de lancement et se développeront en simplifiant encore nos vies.

L'avènement des technologies transforme considérablement les habitudes des gens. Pour certains détracteurs, les réseaux sociaux dénaturent les rapports humains en favorisant une communication où tous les contacts réels sont absents, c'est-à-dire les contacts directs d'homme à homme. Cependant, il s'avère tout à fait probable, que les réseaux sociaux transformeront la nature des relations entre les gens, en influençant leurs valeurs, leurs perceptions et leurs besoins. En effet, pour les autres personnes, la communication par Internet ne sera qu'un outil de communication en plus qui ne remplacera pas la communication classique entre les êtres humains. En outre, selon certains, l'Internet favorisera le rapprochement des êtres humains en éliminant les frontières géographiques et les classes sociales. La prise en compte des médias sociaux par les entreprises comme instrument de marketing ou moyen de création d'une relation client est obligatoire. Le dialogue en temps réel avec les clients via les médias sociaux est une source de compétitivité.

Les réseaux sociaux offrent un canal d'interaction supplémentaire entre le consommateur et la marque au même titre que le point de vente, le call center, le courrier etc. Il faut intégrer les médias sociaux dans les stratégies de communication pour augmenter les ventes et de fidélisée les clients et pour toucher tout la cible.

Les nouveaux médias ont conduit à la transformation culturelle de la société qui se manifeste par l'introduction de nouveaux moyens pour répondre aux besoins et aspirations des consommateurs. En conséquence, on peut parler de l'impact de l'Internet, y compris des médias sociaux sur la société de l'information.

## **Chapitre2:**

### **La performance des activités marketing**

---

**Introduction de chapitre2 :**

La taille de l'entreprise et la complexité croissante des tâches vont conduire l'entrepreneur ou le dirigeant à déléguer son pouvoir à l'ensemble des managers, la décentralisation de certaines activités aura pour corollaire le contrôle des résultats et la mesure de la performance au regard des objectifs visés.

Pour mesurer la performance, il faut tout d'abord déterminer les critères d'évaluation de celle-ci, c'est-à-dire les grandeurs de références permettant de quantifier ou qualifier. Un critère de performance se définit comme un instrument quantitatif (un ratio, un chiffre, un indice, un %) donnant une indication sur la performance d'une organisation ou d'un processus. Certains critères de performance peuvent être orientés vers la relation client (nombre de visites, CA réalisé, taux de fidélité, montant panier moyen, nombre de client).

D'autre vers la mesure de la rentabilité de l'entreprise (bénéfices, la marge, le résultat, calcul de coût).

L'objectif de la mesure de la performance est améliorer la communication et la coordination entre la direction générale et ses subordonnés.

Nous présenterons dans ce chapitre, dans la première section nous allons voir quelques concepts et définitions portant sur la performance commerciale, ces indicateurs.

En suite dans la deuxième section nous allons discuter le concept de performance marketing, afin de mieux assimiler par la suite ses indicateurs qualitatifs et quantitatifs et enfin comment évaluer la mesure de la performance marketing et quelle sont les difficultés de la mesure de performance marketing.

En fin dans la troisième section nous allons aborder les outils d'analyse d'une page Facebook, une chaîne de YouTube, et on va essayer de conclure avec l'utilisation globale des médias sociaux et les types de connexion mobile en Algérie.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

### **Section 1 : principe et généralité sur la performance commerciale**

Dans cette section on va présenter le principe de la performance, ces notions et puis on va traiter la performance commerciale, sa définition et enfin, nous allons présenter les indicateurs de la performance commerciale quantitatifs et qualitatifs.

#### **1.1. le principe de la performance :**

La notion de performance correspond à l'atteinte d'objectifs ou de résultats attendus, et plus largement à la création de valeur. Si dans le monde de l'entreprise, la création de valeur est généralement associée à l'accroissement du profit, elle doit être entendue dans le secteur public comme une optimisation des services rendus aux citoyens.

##### **1 .1.1.la définition de la performance :**

La performance d'une entreprise s'articule autour de tout ce qui contribue à améliorer le couple valeur-coût et qui tend ainsi vers la maximisation de la création nette de valeur. On peut ainsi traduire une entreprise performante par :<sup>1</sup>

- Une entreprise pérenne, qui gagne de l'argent et qui est durablement profitable.
- Une entreprise qui défie ses concurrents en termes de qualité et de rapidité de service.
- Une entreprise innovante, efficiente, réactive et qui évolue sûrement, constamment et durablement.
- Une entreprise qui crée de la valeur tout en répondant aux exigences du marché avec une longueur d'avance.
- Une entreprise qui a su mettre en place de bons indicateurs de performance pour établir des stratégies de développement gagnantes.
- Une entreprise intelligente financièrement, sociétalement, environnementalement, technologiquement et qualitativement.
- Une entreprise où règnent valeurs, motivation, compétences, intelligence collective et autonomie.
- Une entreprise ayant réussi à fidéliser ses clients, remplir son portefeuille de commandes grâce à une veille permanente et à une projection continue dans le futur.

Quant à Philippe LORINO, il définit la performance comme suit : « la performance dans les entreprises peut être définie comme étant tout ce qui, et seulement ce qui contribue à améliorer le couple valeur / coût, c'est-à-dire à améliorer la création nette de valeur. Par contre, l'action qui contribue à diminuer le coût ou à augmenter la valeur, isolément, n'est pas forcément une performance sauf si cela améliore le ratio valeur/ coût ou le solde valeur/ coût »<sup>2</sup>.

Si nous devons résumer les définitions précédentes afin de donner une synthèse globale de la performance, nous dirons que la performance c'est la capacité d'accomplissement des

<sup>1</sup> <https://www.petite-entreprise.net/P-2288-136-G1-definition-de-la-performance-des-entreprises.html>  
consulté le 10/03/2018 à 13 :00h

<sup>2</sup> LORINO,(p) : méthodes et pratique de la performance, Edition d'organisation,paris,2003,pp18-20.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

objectifs fixés par l'entreprise en combinaison avec tous les ressources disponible en vue de leur réalisation effective.

### **1.1.2. Les notions voisines de la performance :**

Chaque entreprise elle doit réaliser ses objectifs d'une manière efficace et efficiente, et dans quelle mesure les réalisations prévues ont-elles été mises en œuvre ? Dans ce qu'elle a on peut dire qu'elle a atteint un niveau élevé de performance.

#### **1.1.2.1. Notion d'efficacité :**

L'efficacité est un rapport entre le résultat et l'objectif doivent être supérieur à 1, il sert à situer le niveau d'efficacité d'une organisation en divisant le résultat finale sur les objectifs fixé et par la suit le comparer selon ses propre normes.

On peut définir l'efficacité selon le dictionnaire de gestion comme suit : « aptitude à produire un effet, en gestion ce terme a un sens plus précis, c'est le niveau de réalisation d'un objectif, être efficace : c'est avoir atteint un objectif de profit, de croissance, de part de marché...mais peut aussi parfois s'apprécier de façon uniquement quantitative ( réussite ou échec d'une implantation à l'étranger, du lancement d'un produit .... ) tout dépend de la nature de l'objectif ».<sup>3</sup>

Selon le dictionnaire commerciale l'efficacité est défini comme suit : « qualité d'une action qui donne les résultats satisfaisants que l'on attend par exemple : efficacité d'une annonce, d'un message, du travail d'une équipe de vente... »<sup>4</sup>

Pour résumer les deux définitions précédents, nous dirons que l'efficacité dit quelque chose qui remplit la fonction pour laquelle il ou elle a été prévu, ou qui atteint les objectifs établit au préalable.

#### **1.1.2.2. Notion d'efficience :**

L'efficience d'une entreprise se définit quant à elle comme la capacité d'une organisation à donner satisfaction aux attentes des membres qui la composent. Une action est efficience quand elle produit un effet efficace, et quand elle produit l'effet attendu.

Peter drucker définit l'efficience comme suit : « dans une organisation l'efficience décrit l'optimisation des monnaies utilisés pour obtenir un résultat ; elle est synonyme de productivité de rendement d'économie. L'efficacité dépend des enjeux en présences ; elle se définit par rapport aux buts des acteurs des principaux constituants stratégiques de l'organisation. par efficience on fait bien les choses ; par efficacité, on fait de bonnes choses.»<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Dictionnaire de gestion : comptabilité, finance, contrôle, FOUCHER, paris, 1995.p. 177.

<sup>4</sup> Dictionnaire commercial, académie des sciences commerciale, entreprise moderne, paris, 1987, p245.

<sup>5</sup> DRUCKER, (peter) ; la pratique de la direction d'entreprise, HARPER ANDROW, NEWYORK ; 1966, p 67.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

---

De ce qui précède nous concluons que l'efficacité c'est la relation entre les objectifs atteints et les ressources utilisées pour les atteindre, Être efficace revient donc à obtenir de bons résultats ou atteindre les objectifs en utilisant le minimum de ressources.

### **1.2. La performance commerciale :**

Les entreprises visant la performance commerciale doivent se soucier des besoins de leurs clients, prendre en compte les stratégies de leurs concurrents afin de conserver, voire de développer leurs parts de marché et fidéliser sa clientèle.

A l'instar des autres performances de l'entreprise (sociale, stratégique, financière ....)

#### **1.2.1. La définition de la performance commerciale :**

La performance commerciale peut également définie comme suit : « l'ensemble des éléments qui permettent de mesurer les résultats de l'activité commerciale d'une entreprise. On peut y retrouver : la progression du nombre de clients, le taux de transformation, l'évolution du chiffre d'affaires, des parts de marché, mais aussi la satisfaction des clients ... »<sup>6</sup>

Selon CHESTER Barnard, la performance commerciale est définie comme suit : « dans le champ de l'action commerciale, la performance commerciale d'une entreprise peut donc être définie comme l'atteinte d'objectifs commerciaux de façon relative aux moyens engagés pour les atteindre. Dit autrement l'atteinte d'un certain niveau de réalisation ne peut pas être dissociée du contexte et des ressources mobilisées pour les atteindre. »<sup>7</sup>

Nous pouvons résumer ces définitions de la performance commerciale en disant que la performance commerciale peut être définie comme la capacité de l'entreprise à satisfaire sa clientèle en offrant des produits et des services de qualité répondant aux attentes des consommateurs.

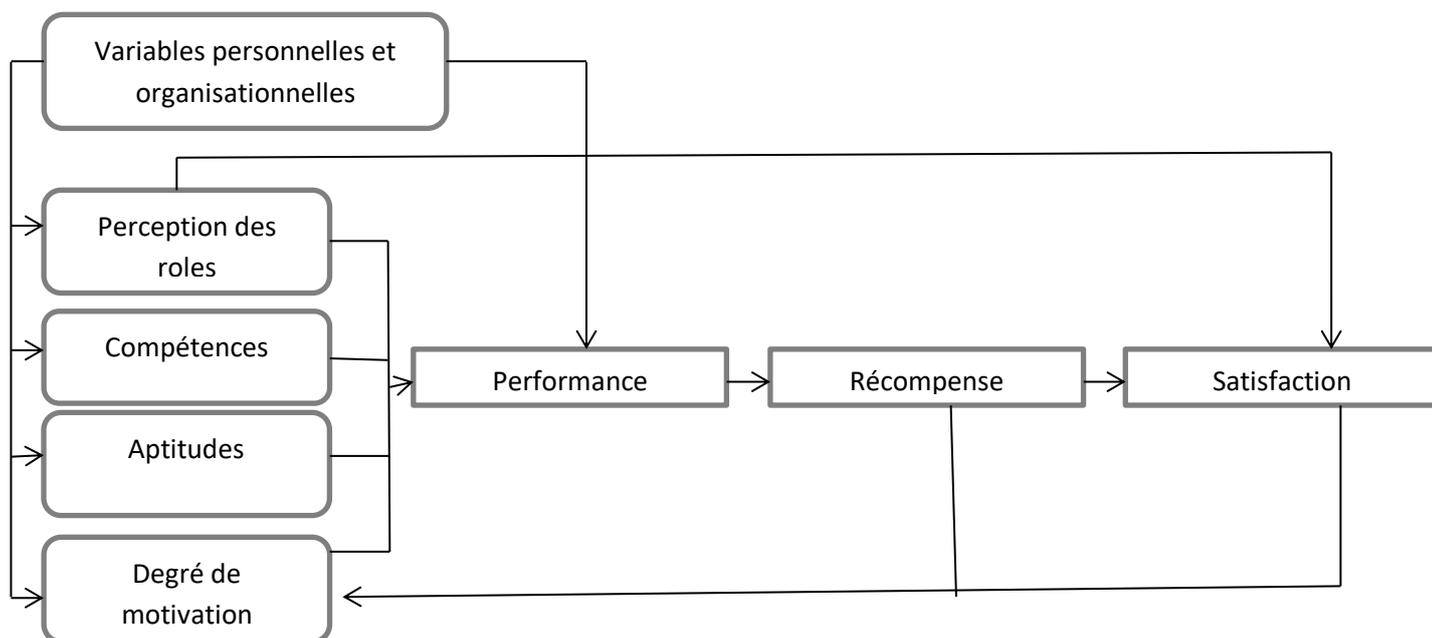
---

<sup>6</sup> <http://www.1fluencedigitale.com/performance-commerciale-mesure-optimisation/> consulté le 10 /03/2018 à 19 :36h

<sup>7</sup> CHESTER,( barnard) : the functions of the executive, cambridge(USA),1938,p,44.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Figure01 : modèle de performance commerciale ( johston et marshall,2006)



**Source :** LANGE ,(manuel) et MOUTOT, (jean-michel) :mesurer la performance de la fonction commerciale, collection les baromètres de la performance, Editions d'organisation , paris,2008,p.53.

### 1.2.2. Les indicateurs de la performance commerciale :

Les indicateurs de performance commerciale (Key Performance Indicators ou KPI pour les anglo-saxons) sont devenus incontournables en entreprise pour monitorer, optimiser et développer au mieux sa prospection commerciale depuis l'explosion du digital.

Les indicateurs de performance commerciale interviennent à différents niveaux de votre activité. Au-delà de ne proposer qu'une activité de monitoring qualitatif et quantitatif global, ces indicateurs de performance interviennent également au niveau de l'identification d'un problème dans le processus de prospection commerciale avant que ce dernier n'impacte négativement l'activité de votre entreprise.<sup>8</sup>

#### 1.2.2.1. Les indicateurs quantitatifs :

Un indicateur est une grandeur spécifique observable et mesurable qui peut servir à montrer les changements obtenus par un programme en vue de la réalisation d'un effet spécifique, qui aide le gestionnaire pour prendre les bonnes décisions.

Les indicateurs quantitatifs sont mesurer, utilisent des chiffres et des montants parmi les indicateurs de performance commerciale sont comme suit :

<sup>8</sup> [https://www.memoireonline.com/03/07/392/m\\_performance-commerciale-reseau-distribution-sctm-gaz6.html](https://www.memoireonline.com/03/07/392/m_performance-commerciale-reseau-distribution-sctm-gaz6.html) consulté le 11/03/2018 à 22:00h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

---

### ➤ *Les indicateurs de volume :*

Ils se présentent sous deux formes : les indicateurs de volume en quantité, cas du volume des ventes et les indicateurs de volume en valeur, cas du chiffre d'affaires.

- **Le volume de vente :**

C'est la quantité de produit écoulé à un prix donné, pendant une période donnée.

La performance est évaluée dans ce cas à travers la différence entre les prévisions et les réalisations. Une prévision supérieure aux réalisations traduit le non atteint des objectifs ; dans le cas contraire, on parlera d'une évolution des ventes et par conséquent d'une bonne performance commerciale. La formule est la suivante :

Performance (P) = réalisations - prévisions

$P < 1$ , on parle de mauvaise performance

$P = 1$ , on parle de bonne performance

- **Le chiffre d'affaires :**

Il se définit comme le montant global des ventes des produits et services effectuées par un agent économique et mesurées par leur prix de cession, au cours d'une période. La performance dans ce cas, se mesure toujours à travers la comparaison du chiffre d'affaires prévisionnel (appréhendé par rapport aux prévisions de vente) et le chiffre d'affaires réalisé (appréhendé avec les réalisations). La formule est la suivante :

Chiffre d'affaires = quantité vendue \* prix unitaire

Le chiffre d'affaire (CA) est :

- Exprimé en unité monétaire.
- Calculé hors de TVA.
- Le chiffre d'affaire net on déduisant les réductions commerciale (rabais, ristourne, remise).

Le chiffre d'affaires est un indicateur utilisé par les décideurs de l'entreprise à des fins multiples :

- Comparaison du chiffre d'affaires avec la moyenne du secteur.
- Suivi le chiffre d'affaires permet d'une part de vous positionner par rapport aux concurrents.
- estimer les parts de marché

## Chapitre2: La performance des activités marketing

---

- **La part de marché :**

D'après jacques LENDREVIE et Denis LINDON la part de marché est défini comme suit :

« le pourcentage représenté par les ventes d'un produit, d'une marque, d'une entreprise dans l'ensemble du marché. La part de marché s'exprime en volume ou en valeur. »<sup>9</sup>

C'est un indicateur de l'environnement. Elle permet de déterminer la position de l'entreprise par rapport à ses concurrents. Elle indique la part exprimée en nombre de clients, en chiffre d'affaires pendant une période donnée.

Elle permet donc à l'entreprise de se situer sur son marché. La part de marché peut être calculée en volume (en fonction du nombre d'unités vendues) ou en valeur (en considérant le chiffre d'affaires).

- La PM en volume :

PM volume = (volume vendu par l'entreprise) / (Volume vendu par l'ensemble des entreprises sur le marché).

- *La PM en valeur :*

PM valeur = (Chiffre d'affaires de l'entreprise) / (Chiffre d'affaires total de toutes les entreprises sur le marché)

Dans le cas d'une marque, la part de marché se calcule en divisant les ventes d'un produit par les ventes totales du marché.

- *La PM relative :*

Elle exprime les ventes de l'entreprise rapportés au chiffre d'affaires du concurrent le plus important ainsi une part de marché relative supérieur à 100% relève une position de leader , une part de marché de 50% indique de l'entreprise vend la moitié de ce que vend son concurrent le plus important .

- **Le profit :**

C'est la différence entre les recettes totales et les dépenses totales engendrées pour la réalisation des recettes, au cours d'une période donnée.

Profit = recette totale - dépense totale

Profit < 1, on parle de mauvaise performance

Profit > 1, on parle de bonne performance

---

<sup>9</sup> LENDREVIE , (jacques). Levy (julien) et LINDON(Denis) :Op.cit.p.106.

### 1.2.2.2 .Les indicateurs qualitatifs :

On en distingue deux : l'image de l'entreprise et la satisfaction du client.

- **L'image de l'entreprise :**

En marketing nous pouvons définir l'image de marque comme étant « l'ensemble des représentations mentales (connaissances, croyances, opinions...) qu'un individu associe à cette entité ou à cet objet en fonction des perceptions qu'il en a Déployé une campagne d'image de marque, c'est donner à la marque une personnalité. C'est cette personnalité que les individus percevront en décodant les signes spécifiques de la marque. »<sup>10</sup>

Les facteurs d'image ont un pouvoir attractif assez important sur le client. Ils facilitent le choix du client et suscitent la confiance chez celui-ci. La promotion de l'image de l'entreprise contribue à la réalisation des objectifs. Elle est mesurée à l'aide des études sur la perception.

- **La satisfaction du client :**

Selon KOTLER et DUBOIS, « la satisfaction est le sentiment d'un client résultant d'un jugement comparant les performances d'un produit à ses attentes » ainsi la satisfaction serait fonction d'une différence. Cet indicateur est très important pour le responsable commercial qui doit mesurer le degré de satisfaction de ses clients afin de les fidéliser.

Les composants de la satisfaction :

Si nous devons dresser une liste comprenant les composantes de la satisfaction, nous pouvons citer :

- La qualité de l'écoute de l'entreprise : c'est la capacité de l'entreprise à entrer en communication avec ces clients, à entendre des clients et à répondre aux souhaits de ces derniers.
- La qualité de l'offre : représente l'aptitude de l'entreprise à créer une offre répondant aux attentes de ses clients.
- La qualité de l'application de l'offre : est la capacité de l'entreprise à savoir faire vivre (maîtriser) son offre et à savoir la proposer à ses clients.
- La qualité de communication : c'est la disposition de l'entreprise à communiquer avec ses clients en lui faisant partager les bénéfices et promesses liées à l'offre.
- La qualité des relations : c'est la capacité de l'entreprise à être proche de ses clients à répondre dans des délais courts à leurs questions.

---

<sup>10</sup> [www.marketing-etudiant.fr/image-de-marque.html#D%C3%A9finition](http://www.marketing-etudiant.fr/image-de-marque.html#D%C3%A9finition) consulté le 13/03/2018 à 13 :53h

- **L'adaptation :**

Il s'agit de la capacité innovatrice des revendeurs pour faire face aux évolutions de l'environnement.

En somme, on dira que le caractère non quantifiable de ces indicateurs est considéré comme une limite et par conséquent pour une meilleure appréciation de la performance, tous ces indicateurs par ailleurs complémentaire doivent être utilisés.

### **1.3. Les indicateurs de performance d'une l'entreprise :**

Tous les entrepreneurs, dirigeants de TPE ou créateurs d'entreprise, gardent en tête de suivre, de maintenir ou d'améliorer les performances de leur entreprise : chiffre d'affaires, état des stocks, carnet de commandes, panier moyen, nouveaux marchés, nouveaux produits, ... Pour mesurer efficacement la performance de son entreprise, l'entrepreneur doit mettre en place des indicateurs.<sup>11</sup>

Les indicateurs de performance d'une entreprise sont à la fois un outil de mesure de la santé de l'entreprise et un outil d'aide à la décision.

- Ils touchent tous les domaines d'activité de l'entreprise :
- Ils permettent de connaître l'efficacité de la production
- Ils éclairent sur la qualité de la relation commerciale, du service client
- Ils mesurent l'image de marque et la perception de l'entreprise
- Ils fournissent des informations sur la qualité des services
- Ils permettent de mettre en lumière le temps passé à corriger les erreurs, les mauvaises anticipations

Les indicateurs de performance sont la synthèse des données clés de l'entreprise. Avec ces indicateurs, le dirigeant connaîtra rapidement si son entreprise se porte bien ou non. Puis il pourra agir efficacement pour corriger les erreurs qui se sont révélées ou poursuivre et accroître son développement. Ce sont donc des informations concrètes et opérationnelles. Le panier moyen, une note moyenne donnée par les clients sur internet, un nombre de pages vues, etc. sont des exemples d'indicateurs qui seront plus utiles et efficaces à un service marketing qu'un bilan comptable.

---

<sup>11</sup> <https://www.petite-entreprise.net/P-3174-136-G1-les-indicateurs-de-performance-de-l-entreprise.html>  
consulté le 21/03/2018 à 12:50h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

### 1.3.1. Les indicateurs de performance : une vision synthétique de l'entreprise :

Etablir une liste d'indicateurs de performance permet de donner au chef d'entreprise un aperçu global de l'état de santé de son entreprise. C'est un véritable tableau de bord qui parcourt tous les champs d'application de l'entreprise. On catégorise généralement ces indicateurs de performance selon 4 axes :

#### ➤ *L'axe financier :*

Les indicateurs de performance vont chercher à mettre en avant la valeur et la rentabilité de l'investissement, pour un associé ou un investisseur, dans un objectif de plus-value à la revente par exemple ; ils sont à chercher en priorité dans les documents comptables. Les plus couramment utilisés sont le chiffre d'affaires (global, par produit/service, par département), la marge brute, l'EBE (Excédent Brut d'Exploitation) .

#### ➤ *L'axe client :*

Les indicateurs de performance permettront de connaître la satisfaction du client et la qualité de la relation client ; par exemple, on trouvera ces indicateurs sur des forums internet, via des enquêtes clients, ou grâce à des outils de CRM. Les indicateurs de performance de cet axe sont le taux de fidélité (nombre de clients fidèles sur le nombre total de clients), le coût d'acquisition d'un client (coût pour acquérir un nouveau client), taux d'attrition ou « churn » (nombre de clients perdus sur une période).

#### ➤ *L'axe interne :*

Tous les procès internes à l'entreprise peuvent être suivis par des indicateurs de performance dans un objectif d'amélioration de la rentabilité et de l'efficacité du service ou de l'organisation. Temps passé aux procédures administratives, taux d'absence et taux de démission des employés, taux de formation, nombre de contacts émis par collaborateur font partie des indicateurs de performance les plus utilisés.

#### ➤ *L'axe marché :*

Les indicateurs de performance vont produire des informations sur la plus-value apportée par le produit ou service, l'innovation de l'entreprise, la notoriété de la marque ; On mettra en avant des taux de transformation d'un devis en facture, un indicateur de notoriété sur les réseaux sociaux (nombre de « like », de « retweets », etc.), le chiffre d'affaires dégagé par les nouveaux produits ou services, le taux d'investissement, etc.

### 1.3.2. Le tableau de bord :

Une fois que l'on connaît la ou les cibles des indicateurs de performance, on peut facilement définir un tableau de bord contenant ces indicateurs de performance et les actions à mener ainsi que le suivi de celles-ci.

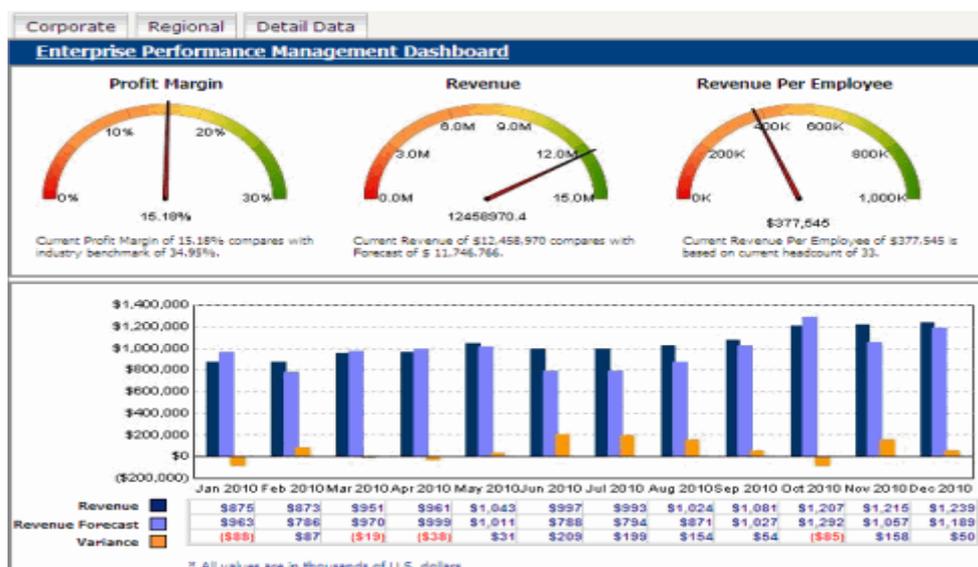
## Chapitre2: La performance des activités marketing

En amont, il conviendra de choisir les éléments que l'on souhaite suivre : quels indicateurs, quelles règles de calcul, comment collecter les informations.

Une fois ces éléments choisis, il faudra utiliser une mise en forme qui permettra, d'une part, une analyse efficace et une prise de décision rapide, et d'autre part, une actualisation facile de ces données, pour pérenniser cet outil. Il conviendra également de fixer une fréquence pertinente de production de ces indicateurs de performance qui permettent de suivre les effets des décisions prises et des actions menées.

En synthétisant les données nombreuses et parfois complexes de l'entreprise et de son marché, le tableau de bord avec ses indicateurs de performance permettra alors d'agir rapidement et efficacement et se révélera un pilier indispensable à la stratégie et au développement de l'entreprise.

Figure02 : exemple de tableau de bord d'une entreprise



Source : [https://www.google.dz/search?q=tableau+de+bord+d%27une+entreprise&safe=active&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwj85s2drv3ZAhXIWhQKHTj-AuAQsAQIJQ&biw=1366&bih=662#imgrc=5aHyJaosgVU9\\_M:](https://www.google.dz/search?q=tableau+de+bord+d%27une+entreprise&safe=active&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwj85s2drv3ZAhXIWhQKHTj-AuAQsAQIJQ&biw=1366&bih=662#imgrc=5aHyJaosgVU9_M:) consulté (21/03/2018) à 13 :00H.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

### **Section2 : généralité sur la performance marketing**

Le concept de performance est particulier et complexe en même temps, vu ses caractéristiques singulières que de sa mise en place. Dans cette section, nous allons aborder le concept de performance marketing, à travers sa définition, nous mettrons en suite la lumière, sur le concept de l'audit marketing et puis l'évolution de la mesure de performance marketing et en fin nous allons voir ces indicateurs ça difficulté et quelque conseils supplémentaires pour la performance marketing.

#### **2.1. La performance marketing :**

Dans certains cas, le principe performance marketing est remis en cause par certains supports qui estiment que leurs revenus n'ont pas à être impactés par la qualité de la création publicitaire de l'annonceur et que d'autre part, pour les campagnes display, la visibilité est offerte aux annonceurs lorsqu'il n'y a pas de clic.

##### **2.1.1. La définition de la performance marketing :**

Il n'existe pas une définition académique proprement dite de la performance marketing cependant la littérature existante dans le domaine du marketing de manière générale.

« Le performance regroupe l'ensemble des techniques marketing qui donnent la possibilité de rémunérer le prestataire ou support utilisé en fonction des résultats de la campagne, Le performance marketing est essentiellement composé de techniques marketing internet (affiliation, liens commerciaux, publicité payée aux clics, etc.), car celles-ci permettent de mesurer précisément les résultats de campagnes et donc de rétribuer le support ou prestataire en fonction des résultats obtenus. »<sup>12</sup>

Le marketing est poussé à mesurer la performance de ses actions par l'importance des actifs qu'il contribue à créer : la valeur clients et capital marque dans le cadre d'un management de la valeur qui s'impose au sein des entreprises

Parmi ses éléments qui peuvent faciliter la mesure de performance marketing d'une entreprise est : l'audit marketing.

Avant de définir l'audit marketing nous allons voir la différence entre l'audit marketing et le contrôle marketing.

L'audit marketing est fait par des inspecteurs et des spécialistes externe de l'entreprise, il est périodique ça durée plus de 3 ans par contre le contrôle marketing est fait par les travailleurs de l'entreprise ça durée est inférieur de 3 ans.

---

<sup>12</sup> <https://www.definitions-marketing.com/definition/performance-marketing/> consulté le 17/03/2018 à 16 :30h

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

### **2.1.1.1. L'audit marketing :**

L'audit est « l'activité qui applique en toute indépendance des procédures cohérentes et des normes d'examen en vue d'évaluer l'adéquation, la pertinence, la sécurité et le fonctionnement de tout ou partie des actions menées dans une organisation par référence à des normes ». <sup>13</sup>

En ce qui concerne l'audit marketing nous avons les définitions suivantes :

Un audit marketing est « un examen complet systémique, indépendant et périodique de l'environnement, des objectifs, stratégies et activités d'une entreprise, en vue de détecter les domaines posant problème et de recommander des actions correctives destinées à l'améliorer son efficacité marketing ». <sup>14</sup>

« Un examen critique systématique de l'ensemble ou d'une partie de la politique marketing, conduisant à un diagnostic interne. » <sup>15</sup>

Des définitions précédentes nous pouvant conclure que l'audit marketing est un ensemble des méthodes permettant d'évaluer la fonction marketing sous différents stades a fin de sortir avec des conclusions suivant :

Définir la position de l'entreprise au sein de son environnement et de son marché en fonction de la problématique retenue (renforcer la part de marché, lancer un nouveau produit, opérer un changement d'image....).

Audit marketing (AM ) consiste a principalement à analyser l'environnement de l'entreprise, ça stratégie marketing, et en fin ces fonctions marketing.

### **2.1.1.2. Points clés de l'audit marketing :**

#### ➤ Immersion :

Entretien approfondi avec la direction de l'entreprise. Points abordés : Précisions sur les objectifs, le contenu de l'audit, son degré de détail, les sources de l'étude et le périmètre d'intervention à prendre en compte dans l'audit.

#### ➤ Etude :

Sélection des personnes à interroger (internes, externes), rédaction des guides d'entretien, recueil des informations, analyse des documents fournis.

<sup>13</sup> <https://www.scribd.com/doc/117904124/Expose-d-audit-marketing> consulté le 17/03/2018à17:17h

<sup>14</sup> Philip KOTLER, Delphine MANCEAU. "Marketing management". 11<sup>e</sup> Edition. Edition PEARSON EDUCATION p:14

<sup>15</sup> <http://www.mercator-puplicitor.fr/lexique-marketing-definition-audit-marketing> consulté le 17/03/2018à17:30h

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

---

### ➤ Points abordés :

L'environnement marketing de l'entreprise, la stratégie marketing de l'entreprise, le mode d'organisation marketing, les procédures marketing, l'analyse de la productivité et de la rentabilité marketing, les fonctions et les moyens marketings.

### ➤ Synthèse et rapport d'étude :

L'étude fait l'objet d'une synthèse qui sera présentée, en vue d'une élaboration de recommandations d'actions/ préconisations.

### **2.1.1.3. Typologie d'audit marketing :**

L'audit trouve son emploi dans deux occasions dans la vie d'une entreprise :<sup>16</sup>

#### ➤ Au début du processus de planification marketing :

La notion d'audit renvoie alors à la notion du bilan, l'état des lieux du marché, des opportunités et des menaces et des capacités de l'entreprise, on parle d'audit de portée stratégique.

#### ➤ En fin de processus de mise en œuvre du plan marketing :

La notion d'audit est synonyme de contrôle, la visée est plus opérationnelle.

Pour compléter, il est possible d'identifier trois autres types d'audit marketing :

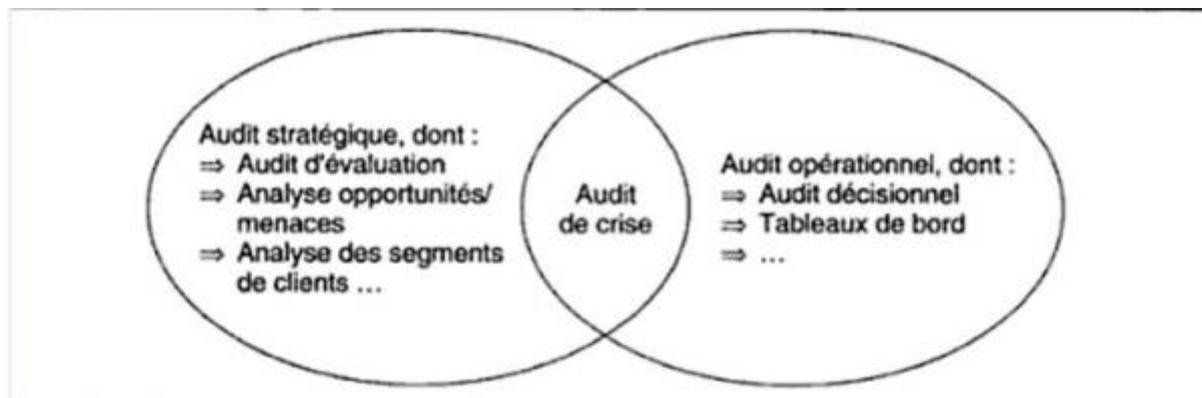
- **l'audit de crise** : est réalisé lorsqu'une situation de crise est déclarée son objectif est de fournir une solution à une situation inacceptable.
- **l'audit décisionnel** : il s'effectue avant de prendre une décision coûteuse ou risquée pour l'entreprise, L'audit a alors un but prospectif.
- **l'audit d'évaluation** : il permet de déterminer la valeur d'une entreprise .il s'agit là de mesurer et de chiffrer les éléments immatériels tel que la notoriété, le capital marque, la qualité du personnel de vente....

---

<sup>16</sup> file:///C:/Users/CLIENT/Downloads/5347bcb9844ca.pdf consulté le 17/03/2018 à 19:41h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Figure03 : la typologie de l'audit marketing :



source : [https://www.google.dz/search?q=1%27audit+marketing&safe=active&dcr=0&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjKpJCuhfTZAhWExRQKHa-PDB0Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=xmEpmhIUsVAMM](https://www.google.dz/search?q=1%27audit+marketing&safe=active&dcr=0&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjKpJCuhfTZAhWExRQKHa-PDB0Q_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=xmEpmhIUsVAMM) consulté le 17/03/2018 à 17:30h

### 2.1.1.4. Le domaine d'action de l'audit marketing dans les entreprises :

L'audit marketing est un audit à valeur ajoutée par son pragmatisme, il s'agit d'une approche pratico-pratique qui est basée sur des retours d'expériences, car il utilise des outils et des méthodes variées et adaptées à chaque situation. Et c'est cela le travail des spécialistes qui ont fait leurs preuves dans la durée et dans l'espace. Il peut s'agir d'un ancien directeur marketing affecté à la direction de l'audit interne ou d'un expert externe à la structure de l'entreprise.<sup>17</sup>

Cette vision rejoint notre acception selon laquelle l'audit marketing se réfère à l'examen d'une information par un professionnel indépendant et compétent en vue d'exprimer une opinion par référence à un critère. Et généralement à posteriori quand la situation stratégique l'exige, surtout lorsqu'il s'agit d'apprécier les risques majeurs que font naître des anomalies dans l'atteinte des objectifs des actions marketing.

Tableau 01:l'audit marketing de l'entreprise

	+FORCES-		-FAIBLESSES+	
Les performances				
Ventes				
(années/ produits/secteurs /canaux)				

<sup>17</sup><https://www.memoireonline.com/08/13/7315/La-pratique-de-laudit-marketing-dans-lentreprise-commerciale-congolaise-et-validation-dune.html> le 17/03/2018 à 20:16h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

La stratégie				
Activités				
Objectifs				
Image et notoriété				
Le marketing-mix				
Produit				
Prix				
Distribution				
Place				
Autre				
L'organisation/compétences				
Structure				
Produit et R&D				
Finances				
Ressources humaines				

**Source:** GORDILLO (thierry) :op.cit.p.59.

Les forces et les faiblesses des quatre (4) éléments essentiels (performance, stratégie, marketing mix et l'organisation) sont mises en relief afin de prendre des mesures correctives par la suite. A titre d'exemple, il est noté que la case « faiblesse » est cochée pour les « objectifs », ne sont-ils pas assez importants ? faudrait-il les revoir par trimestre ? les revoir carrément à la baisse ? C'est à toutes ces questions que doit répondre les responsables de l'audit marketing.

### 2.2. Evolution de la mesure de performance marketing :

La mesure des performances du marketing n'est pas un thème nouveau comme le rappelle Pierre Volle.<sup>18</sup> Cependant et pendant longtemps les mesures de performance du marketing ont été limitées à des notions quantitatives comme les ventes, puis les parts de marché. Les panels distributeurs notamment (NIELSEN, IRI) ayant considérablement amélioré la production de mesures en temps réel et avec une précision accrue, les gens de marketing disposent aujourd'hui d'indicateurs nombreux et adaptés à leurs besoins.

<sup>18</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 18/03/2018 à 15 :20 h

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

---

Cependant les mesures évoquées par Pierre Volle montrent une évolution des exigences attribuées aux indicateurs : les ventes augmentent-elles avec une pression publicitaire ponctuelle ou accrue ? Ainsi il est demandé aussi de prendre en compte les ressources mises en œuvre pour atteindre les objectifs, il faut désormais mesurer l'efficacité des actions.

De nos jours, il est clairement demandé aux responsables marketing d'être capables de quantifier leur performance c'est à dire prouver l'efficacité et l'efficacité de leur action. La performance signifie habituellement les résultats financiers des activités : ventes, profits, augmentation de la valeur pour les actionnaires. L'efficacité permet de mesurer les actions marketing qui ont permis à l'entreprise d'atteindre ses objectifs, l'efficacité posant le ratio des résultats par rapport aux ressources.

Ces notions d'efficacité et d'efficacité sont au cœur de la mesure des performances en marketing et les méthodes de mise en place de la mesure de la performance se heurtent parfois à des contraintes culturelles et organisationnelles fortes.

Déjà en 1998, Bonoma et Clark<sup>19</sup> reconnaissent qu'aucun autre concept de l'histoire récente du marketing n'avait fait la preuve d'une telle résistance à la conceptualisation, la définition ou l'application. Et Laurent Flores ne contredira pas ce point de vue, lui qui tente dans son ouvrage « Mesurer la performance du marketing digital » de mettre en place un référentiel commun de mesure de la performance dans le nouvel environnement du marketing digital.

Pour Clark (1999), l'intérêt du concept de performance marketing dans son origine, cristallise la convergence de 4 tendances :

- Après une décennie de réduction des effectifs, les grandes entreprises avaient atteint le point de rendements décroissants qui avait conduit à un recentrage sur le marketing comme une source de profits futurs.
- Ensuite il y a eu une forte demande d'informations relatives au marketing qui a toujours été assez pauvrement relayée dans les états financiers.
- Troisièmement, les mesures de performance comme les tableaux de bord prédictifs dits balance scorecard, (Kaplan et Norton, 1992), ont attiré l'attention sur la question du choix des mesures qui devraient être incluses dans la mesure de la performance des entreprises mettant ainsi un certain focus sur les indicateurs autres que financiers pour chaque fonction dont le marketing, au travers de l'axe « client » notamment.
- Depuis, cette préoccupation de la mesure de la performance est devenue centrale pour les responsables et le Marketing Sciences Institute a établi en 2002-2004, « l'évaluation de la productivité marketing et des mesures marketing » comme la plus grande priorité de ses thèmes de recherche.

Tim Ambler et Flora Kokkinaki,<sup>20</sup> spécialistes de la mesure de la performance marketing ont analysé dans une grande enquête de référence menée auprès de 531 cadres

---

<sup>19</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 18/03/2018 à 15 :12h

<sup>20</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/la-performance-marketing> consulté le 18/03/2018 à 15 :20h

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

---

supérieurs du marketing en Grande Bretagne leur perception de la performance de leur service dans l'entreprise. Le verdict est sans appel : les autres départements de l'entreprise se considèrent deux fois plus efficaces que le marketing en termes de décisions stratégiques, de solutions créatives et de qualité de leur travail.

Cette perception n'est-elle pas liée à la mesure des actions au sein de cette fonction ? Une enquête qualitative et quantitative a permis de constater que les responsables marketing se déclarent moins satisfaits de l'évaluation de leur travail que leurs collègues financiers. Serait-ce parce que les indicateurs dominants restent de l'ordre du financier ?

Les responsables marketing sont d'abord insatisfaits des méthodes d'évaluation du marketing.

Pourtant le divorce n'est pas consommé entre les deux fonctions qui estiment la qualité de leur travail réciproque et estiment partager les mêmes préoccupations pour satisfaire les objectifs de stratégie générale.

Les améliorations selon cette enquête souhaitées sont :

- Plus d'informations sur les résultats des campagnes, des lancements et de promotions
- des informations plus régulières délivrées de façon plus rapide
- des prévisions et des modélisations
- une meilleure information en provenance des clients.
- Les responsables financiers mettent en avant l'évaluation financière interne des résultats et les hommes de marketing et les éléments d'évaluation autres que financiers comme la satisfaction client.

Selon Robert Shaw,<sup>21</sup> s'il existe une insatisfaction à l'égard de la mesure de la performance du marketing c'est aussi qu'historiquement celle-ci a souvent été abandonnée entre les mains des financiers. La mesure de la performance a souvent jugée accessoire, secondaire dans l'action des marketeurs occupés à d'abord satisfaire le client.

Il n'en reste pas moins que l'évaluation de la performance marketing engage la crédibilité et la précision de l'efficacité de leurs actions mesurées parfois avec des indicateurs inadaptés : le marketing doit fixer des objectifs précis quant à ses actions, définir des critères adéquats pour en mesurer l'atteinte et améliorer la présentation des résultats obtenus.

---

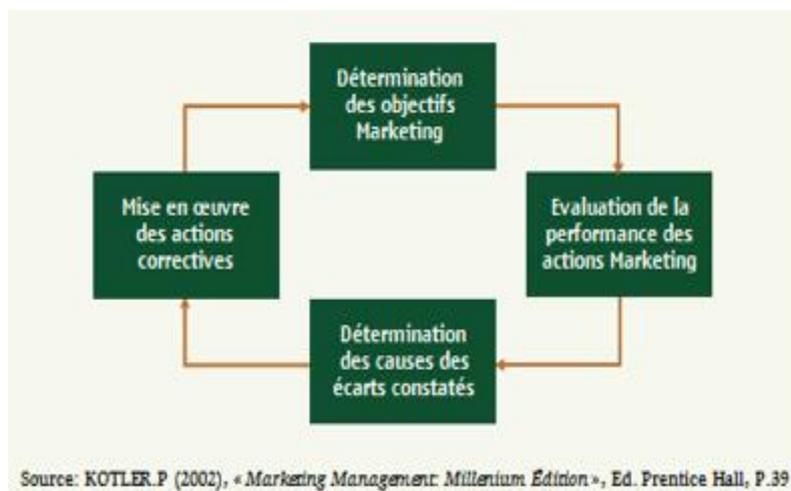
<sup>21</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 18/03/2018 à 15 :33h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

### 2.3. le contexte de mesure de performance :

Dans le cadre d'un management par objectifs le contrôle marketing passe par les quatre étapes suivantes :

**Figure04 : les étapes de contrôle marketing**



**source :** KOTLER, (Philip): marketing management , millennium Edition (2002) prentice Hall, New jersey, p.39.

La simplicité apparente de ce processus masque une des difficultés majeures de celle-ci : la fixation d'objectifs. Le plus difficile pour les responsables marketing est de fixer des objectifs précis, significatifs et adaptés à leurs actions et surtout en amont des actions et non pas à posteriori, en utilisant les seuls indicateurs disponibles. Ainsi Laurent Florès analyse cet obstacle comme une des raisons de la difficulté à mettre en place une évaluation correcte des actions de marketing digital.

L'étude de Tim Ambler<sup>22</sup> met en évidence que les bases théoriques du contrôle de la performance marketing reposent sur l'importance des indicateurs de mesure pour les informations qu'ils contiennent mais aussi la représentation ou la perception de ce que la direction d'une entreprise considère comme important.

C'est donc la façon dont le contrôle est mis en place qui détermine la performance marketing. Ainsi la perception des actions marketing dépend en grande partie du modèle de contrôle adopté par l'entreprise et sa mise en œuvre.

Les contrôles basés sur le revenu mettent l'accent sur les résultats ultimes financiers. Les contrôles basés sur le comportement et l'analyse des différentes activités sont reliés aux résultats financiers.

La formalisation du contrôle passe par des mécanismes de management écrits, des plans marketing afin d'influer sur les comportements dans le sens des objectifs à atteindre.

<sup>22</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 18/03/2018 à 15 :40h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

---

L'action d'une organisation est largement influencée par les valeurs culturelles, l'histoire d'une entreprise, en particulier et son secteur industriel.

Dans ce cadre, les actions des organisations reflètent les forces et les traditions d'imitation même en présence de changements dans les contenus des emplois et dans la technologie.

Dans cette perspective institutionnelle, les pratiques de l'organisation sont légitimées par l'environnement : les organisations qui intègrent les pratiques et les procédures qui sont définies par la rationalisation des concepts dominants de travail et d'organisation dans la société sont celles qui font augmenter leur légitimité et leurs chances de survie indépendamment des pratiques acquises et des procédures.

Cette perspective fournit une vue essentiellement sociale du choix des métriques et de leur sélection. Le conditionnement fonctionnel est un important prédicateur du comportement exécutif.

Ainsi l'étude de Tim Ambler met clairement en évidence que ce sont les plus grandes entreprises, les entreprises de commerce de détail et de biens de consommation qui collectent plus fréquemment de nombreuses données de mesure.

D'un autre côté les cadres percevaient les liens qui relient les activités aux objectifs de leur service et sélectionneraient les seuls indicateurs permettant de contribuer à ces objectifs. Finalement la sélection du type de métrique employé pour obtenir un avantage compétitif et évaluer l'efficacité des activités marketing dépendrait en grande partie de la vision qu'à le manager du monde.

Tim Ambler complète encore cette approche en montrant, au travers des résultats d'une étude, que les croyances des cadres sont directement influencées par les croyances des autres membres de l'échelon supérieur plutôt que leur propre pensée ou leur expérience professionnelle.

Pour des raisons de désirabilité sociale et de question politique, l'ensemble des mesures de marketing sélectionnées par une société tend donc à refléter le rendement prévu plutôt de manière subjective par référence à ce que la direction souhaite ; ce qui peut, dans certains cas, être différent de l'objectif de performance qui lui, dans une approche puriste, devrait être objectif.

BRUCH.H. Clark<sup>23</sup> dresse l'historique de la mesure de performance marketing et fait ressortir les trois directions à partir des quelles cette dernière a évolué :

Les mesures financière traditionnelles : profit, vente, cash-flow ; qui sont élargies à d'autres mesures non financières : part de marché, satisfaction, fidélité et valeur de la marque.

ALAIN ollivier<sup>24</sup> présente la nécessité qui s'est imposé pour les indicateurs marketing sous la pression des actionnaires à mesurer leurs performances. Pour lui, les managers doivent

---

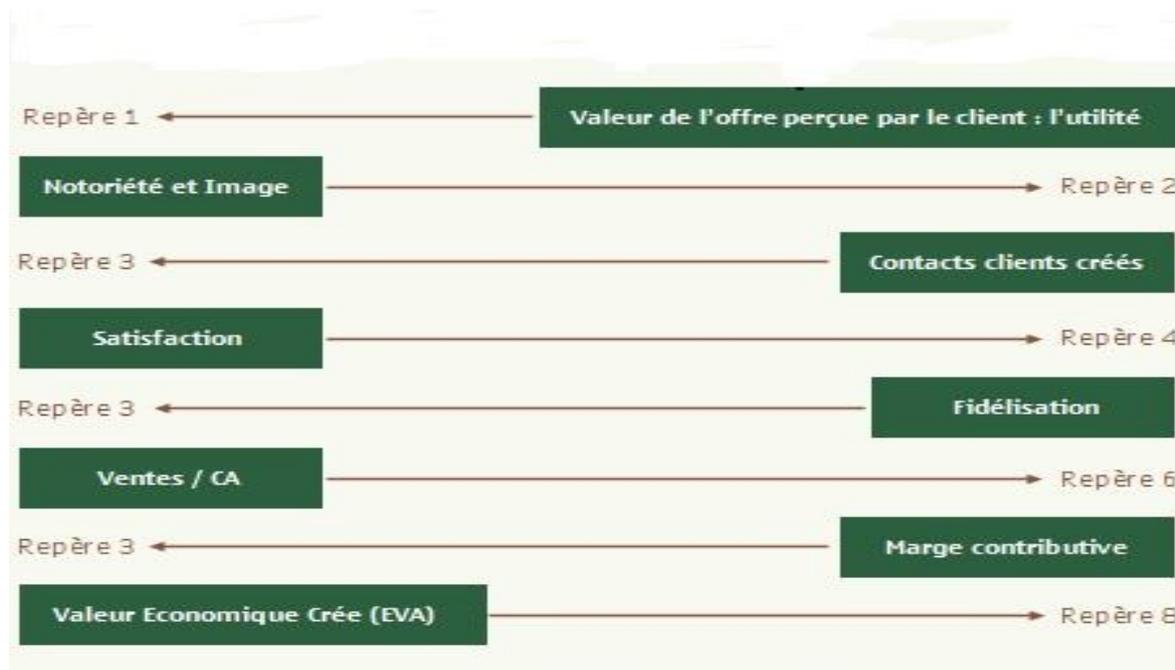
<sup>23</sup><https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté 18/03/2018 à 15 :53h

## Chapitre2: La performance des activités marketing

concilier les actions de développement de la valeur client sur le long terme, gage de rentabilité et de développement des affaires et les exigences de rentabilité à court terme des actionnaires à la recherche de rentabilité sinon immédiate.

L'auteur propose une méthode permettant de mesurer la performance marketing au travers de huit paramètres qui mesurent le niveau d'indicateurs stratégiques.

**Figure 05 : les 8 repères de la mesure de performance selon Ollivier**



**Source :** OLLIVIER,(Alain) : comment contrôler le marketing ;l'art du management 2.0,village mondial, paris, 2001,p291.

- Le repère 1 : la mesure évalue quelle est la valeur attribuée à l'offre par le client ciblé. Il est la synthèse des bénéfices et des coûts associés à l'offre.
- Le repère 2 : la mesure de manière classique la notoriété et l'image.
- Le repère 3 : mesure la qualité des canaux de contact : vente et communication.
- Le repère 4-5 : évalue la qualité de la clientèle acquise.
- Le repère 6-7 mesure, avec des indicateurs classiques, la démarche marketing : chiffre d'affaire, part de marché, marge contributive.
- Le repère 8 : introduit le management de la valeur au sein de la fonction marketing .il permet d'analyser la rentabilité globale des couples produits/ marchés gérés par le marketing.

<sup>24</sup> OLLIVIER (Allain)et MICHON Christin : le marketeur : fondement et nouveautés du marketing, 3ème édition ,PEARSON,Paris,2010,p84.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

### **2.4 : les indicateurs de la performance marketing :**

La dernière édition du Marketing management présente les indicateurs regroupés autour de 3 catégories : indicateurs clients, indicateurs de distribution et indicateurs de communication.<sup>25</sup>

Les indicateurs présentés mettent en valeur l'impact autour du client par une approche plutôt opérationnelle de la performance des actions menées vis à vis de la clientèle et sur les axes de la distribution et de la communication avec les impacts plus globaux sur les ventes et les attitudes consommateurs résultants des actions marketing.

#### **2.4.1. Les indicateurs de clients :**

Les indicateurs de performance ciblés sur la clientèle sont nombreux nous citons :

- **Le nombre de réclamations :**

ainsi que leur traitement et les remontées d'information relatives au produit lui-même, au vendeur, au canal de distribution...

L'objectif est bien entendu de baisser au maximum le taux de réclamation clients en envisageant des mesures correctives sur le cœur du problème le plus répandue selon le cas.

- **Coût d'acquisition de nouveaux clients :**

Combien a coûté à l'entreprise de recruter de nouveaux clients ? Si la même action se répète dans le temps aurait-elle les mêmes résultats ? Pourquoi cela coûte-t-il trop cher d'avoir des clients nouveaux ? Les chiffres relatifs au coût d'acquisition peuvent éclairer les responsables sur ces questions en faisant le parallèle avec le budget alloué à cet effet.

- **Pertes de clients (PRC) :**

Combien de clients l'entreprise a-t-elle perdus durant la période analysée ? Combien cela va-t-il coûter ? Une étude analytique expliquerait les raisons qui ont poussé à ces pertes sachant que l'entreprise dispose d'un barème acceptable de clients perdus.

- **Rentabilité des clients (RDC) :**

Combien rapporte les clients les plus importants ? Combien sont les clients les plus rentables pour l'entreprise ? Ce chiffre tend-il vers l'augmentation ou bien la régression ? Cela représente une donnée vitale pour les responsables et des actions de fidélisation peuvent être planifiées en accord avec les chiffres qui ont résulté.

---

<sup>25</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 21/03/2018 à 14:00H

### 2.4.2 .Les indicateurs de distribution :

Le flux d'informations qui ont trait à ce fait sur le terrain doit circuler d'une manière efficace afin de permettre aux responsables marketing de prendre les mesures nécessaires qui s'imposent quant à la distribution des produits, la présence sur les étals, l'argumentaire de vente ...

Parmi ces indicateurs clé nous avons :

- **Le nombre de points de vente :**

avec la perspective d'ouvrir de nouveaux points de vente selon les besoins de termes de distribution optimale, nouveaux marché, et présence de la marque, ajouter à cela le calcul des points de vente les plus performants par le chiffre d'affaire réalisé et la visibilité ainsi que l'accessibilité pour les clients.

- **Chiffre d'affaire moyen par point de vente :**

Permettant d'avoir une idée sur les performances des points et vente par villes, régions et pays, aussi chercher le moyen d'augmentation le CA par point de vente avec de nouveaux services à valeur ajoutée par exemple.

- **Fréquence des ruptures de stock :**

Quels sont les niveaux de stock habituellement gérables ? Combien de fois les ruptures de stocks surviennent ? Combien de fois par mois ? par trimestre ? Combien de temps cela a duré ? Cette donnée est cruciale pour les marketeurs car les retombées d'une campagne publicitaire seraient catastrophiques sur le produit en question n'est pas disponible surtout si cela dure dans le temps.

### 2.4.3. Les indicateurs de communication :

Un volet exclusivement réservé aux équipes marketing qui contribuent au pourcentage le plus important à véhiculer l'image souhaitée par les dirigeants de l'entreprise tout en valorisant le capitale marque de cette dernière, en concevant un message publicitaire, une campagne, ou en communiquant sur un nouveau service, ou un nouveau point de vente, les informations en feed back doivent arriver d'une manière quasi- instantanée, c'est dans ce cadre que des indicateurs ont été mis en place comme :<sup>26</sup>

- **Audience réelle de la communication :**

que ce soit la présence et la visibilité d'une publicité sur lieux de vente, un spot sur une radio locale au nationale, un spot sur une chaîne de télévision ou toutes forme de communication qui émane d'une entreprise dans le but de promouvoir sa ligne de produits, l'audience réelle constitue un indicateur pertinent qui après analyse peut fournir qui responsable marketing les données nécessaires afin d'améliorer leur impact communication et

---

<sup>26</sup> KOTLER, (Philip): marketing management , millennium Edition (2002) prentice Hall, New jersey, p.39.

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

l'étendre si souhaité via d'autre canaux. Le fait de connaître combien de clients ont eu accès aux diverses communications permet aussi de mieux choisir les périodes et les durées.

- **Top of mind <sup>27</sup>:**

Lors d'une étude sur la notoriété d'une marque ou d'un produit, le top-of-mind est le premier nom cité spontanément par le répondant. « Si la mémorisation et la notoriété "top of mind" constituent des indicateurs pertinents des connaissances des consommateurs, en général les annonceurs s'intéressent essentiellement à la manière dont les messages publicitaires influent sur les dispositions des consommateurs à l'égard de leur marque », observent Brian Sternthal et Angela Lee. D'ailleurs, bien que très souvent médiatisé par la presse grand public, l'intérêt du top of mind est souvent relativisé par les chercheurs spécialistes de la variable marque. Ainsi, Philippe Jourdan explique que : « Certains auteurs considèrent que cette dimension perceptive forme une composante à part entière du capital de la marque (Aaker, 1991 ; Keller, 1993). Pour notre part, nous estimons que le score "top of mind" n'est au mieux qu'une mesure imparfaite du construit de capital marque dont il ne reflète qu'un aspect réducteur. »

- **Notoriété spontanée de la marque :**

La notoriété est un facteur qui dépend de la connaissance que fait chaque individu de la marque, du produit, ou de l'entreprise. On mesure soit la notoriété spontanée soit la notoriété assistée.<sup>28</sup>

C'est un indicateur pertinent sur lequel repose la marque de l'entreprise. Le taux de notoriété spontanée est le pourcentage de personnes qui citent spontanément une marque .

La question posée est de la forme « quelles sont les marques de téléphones portables que vous connaissez ».<sup>29</sup>

La progression de la notoriété spontanée est souvent utilisée comme un indicateur d'efficacité des investissements publicitaires.

- **Notoriété assistée de la marque :**

Le taux de notoriété assistée est le pourcentage de personnes qui disent connaître une marque présentée dans une liste ou citée par l'enquêteur.

La question posée est de la forme : « Parmi ces marques, quelles sont les marques que vous connaissez? » ou plus rarement « Connaissez-vous cette marque ? ».<sup>30</sup>

<sup>27</sup> <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Top-mind-243356.htm#3icXEW2jihoh2qFP.97> consulté le 21/04/2018 à 18:15h.

<sup>28</sup> <https://www.marketing-etudiant.fr/definitions/n/notoriete.php> consulté le 21/04/2018 à 18:15h.

<sup>29</sup> <https://www.definitions-marketing.com/definition/notoriete-spontanee/> consulté le 22/04/2018 à 16:22H

<sup>30</sup> <https://www.definitions-marketing.com/definition/notoriete-assistee/> consulté le 21/03/2018 à 16:22H

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

Les deux indicateurs précédents sont valables lorsque l'entreprise tente par une étude sur le terrain de connaître la portée de ses messages publicitaires et aussi apprécier la force de sa marque.

D'autres indicateurs de performance marketing existent et permettent la mesure des actions élaborées tels que : l'intention d'achat, le retour sur investissement par clients, taux de rachat, taux d'essai, couverture du stock en jours, part de rayon, mémorisation spontanée de la publicité et fréquences réelles d'exposition.

### **2.4.4. Les indicateurs de vente :**

- **Le profit brut :**

Le profit brut est le meilleur indicateur pour évaluer la performance de l'équipe de vente. En plus de mesurer ce que cette dernière génère comme profit, il démontre la valeur réelle des ventes. C'est la valeur des ventes, et non leur prix, qui a un réel impact sur la rentabilité de l'entreprise.

Il y a plusieurs façons d'augmenter le chiffre d'affaires sans pour autant augmenter la profitabilité, comme par exemple en accordant des rabais importants. Le profit brut est donc beaucoup plus révélateur que le revenu brut.

- **La valeur de la vente moyenne :**

Il est important de connaître la valeur d'une vente moyenne, ou encore la valeur moyenne générée par un compte. Même si l'écart entre les ventes varie énormément, il doit y avoir une valeur moyenne à cibler. Elle est nécessaire à la planification des objectifs.

**Figure 6 : les indicateurs de performance marketing**

<p><b>Les indicateurs de ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Croissance des ventes</li> <li>Part de marché</li> <li>CA provenant des nouveaux produits</li> </ul> <p><b>Les indicateurs relatifs à la propension des clients à acheter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notoriété</li> <li>Préférence</li> <li>Intention d'achat</li> <li>Taux d'essai</li> <li>Taux de rachat</li> </ul> <p><b>Les indicateurs clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réclamations</li> <li>Satisfaction</li> <li>Nombre de promoteurs / détracteurs</li> <li>Coûts d'acquisition des nouveaux clients</li> <li>Gains en nouveaux clients</li> <li>Pertes de clients</li> <li>Taux de défection</li> <li>Taux de rétention</li> <li>Valeur à vie du client</li> <li>Capital client</li> <li>Rentabilité des clients</li> <li>Retour sur investissement par client</li> </ul>	<p><b>Les indicateurs de distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de points de vente</li> <li>Part de paniers clients</li> <li>Distribution valeur</li> <li>Gains en distribution</li> <li>Volumes de stock moyen (en valeur)</li> <li>Couverture du stock en jours</li> <li>Fréquence des ruptures de stock</li> <li>Part de rayon</li> <li>CA moyen par point de vente</li> </ul> <p><b>Les indicateurs de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Top of mind de la marque</li> <li>Notoriété spontanée de la marque</li> <li>Notoriété assistée de la marque</li> <li>Mémorisation spontanée de la publicité</li> <li>Mémorisation assistée de la publicité</li> <li>Audience réelle de la communication</li> <li>Fréquence réelle d'exposition</li> <li>GRP</li> <li>Taux de réponse</li> </ul>
---	---

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

---

Source : <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 21/03/2018à16:32H.

### **2.5. Les mesures subjectives ou objectives de la performance marketing :**

Deux types de repères sont utilisés pour l'atteinte de la performance : <sup>31</sup>

- **Les repères internes (plan marketing) :**

Qui évaluent comment sont atteints les orientations de la direction et les objectifs. On parle aussi de mesures subjectives

- **Les repères externes (concurrence, marché) :**

Qui fournissent une perspective plus neutre qui prend en compte des facteurs liés à l'environnement et au marché. On utilise aussi le terme de mesures objectives.

Dans leur critique de la littérature empirique de la performance, Marcin Pont et Robin Shaw montrent comment les mesures subjectives de la performance s'imposent aux mesures objectives.

Ces premières sont relatives aux comparaisons des entreprises de leurs résultats par rapport à leurs propres prévisions ou à la concurrence. Ainsi les ventes et le profit sont utilisés par 91 % des firmes responsables interrogés par Tim Ambler et sont considérés comme des mesures adaptées à l'évaluation de la performance pour 80 % et 71 % d'entre eux. Les mesures de performance objectives sont plutôt en apparence considérées comme absolues et vérifiables par un tiers mais difficiles à obtenir pour des raisons de confidentialité ou de sensibilité. De plus, elles ne reflètent pas l'état de santé financière de l'entreprise. Les mesures subjectives ont souvent été préférées car elles permettaient de refléter la connaissance des entreprises et de leurs secteurs par les gestionnaires et d'effectuer des comparaisons entre pays.

La limite de ces indicateurs internes et subjectifs reste les points de référence qui ne sont pas contrôlables et qui provoquent des problèmes de multiplication des indicateurs ad hoc créés pour répondre à aux besoins spécifiques à des entreprises et de leurs secteurs.

### **2.6. Quelques conseils supplémentaires pour mesurer la performance marketing :**

Voici les deux conseils supplémentaires pour mesure la performance de vos opérations :<sup>32</sup>

- **Ne négligez pas les réseaux sociaux dans l'analyse :**

Ils jouent un rôle marketing croissant. Profitez des outils de statistiques proposés par les principales plateformes (Facebook, Twitter) pour réaliser l'analyse. La mesure de la

---

<sup>31</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 21/03/2018à16:40H

<sup>32</sup> <https://www.myfeelback.com/fr/blog/directeur-marketing-mesurer-performanc> consulté le 21/03/2018 à16:40H

## **Chapitre2: La performance des activités marketing**

performance marketing sur les réseaux sociaux peut également s'effectuer directement. Dans une optique d'analyse des opérations sur les canaux sociaux, soyez particulièrement attentifs : au trafic global hebdomadaire, aux publications, les plus populaires, au nombre de nouveaux likes/followers, au nombre de j'aime, de partages et de commentaires sur vos publication.

- **Interrogez vos clients :**

Demandez-leur notamment comment ils vous ont découvert (par quel canal), quels types de contenus et d'offres ils apprécient le plus, quels sont leurs besoins et attentes, leurs habitudes d'achat... La solution MyFeelBack permet de diffuser des questionnaires intelligents sur tous les canaux utilisés par votre entreprise (site web, réseaux sociaux, les messages, email, application mobile...).

### **2.7. Les difficultés de la mesure de la performance marketing :**

Il existe certaines difficultés à la mesure précise de l'action marketing.

Tout d'abord, Il semble souvent difficile de relier les actions marketing aux effets à long terme que celles-ci ont provoqués. En effet, la littérature sur la performance marketing a souvent été critiquée car elle mettait d'abord en avant les effets à court terme des actions. De plus, les études ont souvent fait émerger un nombre d'indicateurs très et trop élevé. Enfin des difficultés sont apparues à réaliser des comparaisons du fait de l'utilisation d'indicateurs différents à chaque mesure.<sup>33</sup>

Ensuite, comment isoler les activités marketing spécifiques des autres activités souvent liées (commerciales, recherche et développement,) ?

Selon Tim Ambler et Flora Kok kinaki, la solution pourrait être la notion de brand equity ou valeur de marque ou capital marque qui peut aider à résoudre la problématique de mesure des effets à long terme et de l'analyse spécifique des actions marketing.

L'intérêt est de mesurer dans une approche holistique l'effet global du marketing<sup>34</sup>. La marque est un élément absolument essentiel de la stratégie marketing. Elle constitue également un actif immédiat majeur des entreprises, qu'il incombe au marketing de gérer soigneusement. Piloter une marque exige une planification précise, un engagement de long terme et un marketing créatif.

Le capital marque est » la valeur apportée par la marque aux produits et services qu'elle couvre. Cette valeur dépend des pensées, des sentiments et des clients par rapport à la marque ainsi que des prix de ses produits, de sa part de marché et de sa rentabilité. »<sup>35</sup>

Le capitale marque est l'élément de l'entreprise le plus délicat et le précieux à la fois<sup>36</sup>:

<sup>33</sup> <https://creg.ac-versailles.fr/La-mesure-de-la-performance-du-marketing> consulté le 21/03/2018à16:40H

<sup>34</sup> AMBLER,(Tim) et KOKKINAKI,(Flora) : "marketing performance measurment :which way is up" .in international journal of business performance, London business school,2004.

<sup>35</sup> KOTLER(Philip) et autre : op.cit. p .275.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

---

- **Il est délicat :**

car il doit mettre en phase les valeurs de l'entreprise avec les attentes clients. Que l'on soit en BtoC comme en B to B, il est fortement déconseillé à une entreprise de vouloir faire des valeurs qui ne sont pas les siennes. Le client n'est pas dupe. Il ne reconnaîtra pas la promesse dans le produit et peut devenir un ennemi de la marque, donc de son capital.

- **Il est précieux :**

Car il doit être sans cesse vérifié, consolidé, aménagé afin de pérenniser l'adhésion aux produits. La marque est le premier vecteur de communication d'une offre. Il peut même en être la caution. la marque peut être associée à un produit, à une gamme, à des produits différents (marques ombrelle) , à un distributeur( marque de distributeur MDD) ,à une enseigne de distribution (marque enseigne).

---

<sup>36</sup> VAN LAETHEM,( Natalie), LEBON(Yvelise), et DURAND-MEGRET(Béatrice) : la boîte à outils du responsable marketing,2ème édition, DUNOD, paris, 2012,p.157.

### Section03 : la performance de l'activité digitale

Dans cette partie, nous présenterons les outils d'analyse d'une page face book (gratuits et payants), les outils d'analyse d'une chaine de You tube , puis nous allons voir l'utilisation globale des médias sociaux et mobile et enfin, nous allons présenter les types de connexion mobile en Algérie.

#### 3.1. Les outils d'analyse s'une page face book :

Une bonne stratégie sociale media se bâtit principalement sur un contrôle des indicateurs et une analyse de la portée de vos publications. Avec ses 2,04 milliards d'utilisateurs, Facebook est le réseau le plus important. Les marques ont donc tendance à favoriser cet outil.

Pour maximiser le potentiel de votre marque, les outils analytiques de Facebook ne manquent pas. Certains de ces outils sont compatibles avec divers sites des médias sociaux, ce qui est logique lorsque l'on sait que 91 % des marques sont actives sur plusieurs réseaux.

De nombreux outils présents dans la liste ne se limitent pas à Facebook. Ils pourraient donc vous être utiles dans d'autres cadres que l'analyse de votre page Facebook.

Les huit premiers sont gratuits ou proposent un outil gratuit. Nous présentons également six versions payantes si vous êtes à la recherche d'une analyse plus avancée.<sup>37</sup>

##### 3.1.1. Les outils analytiques gratuits de face book :

###### ➤ Facebook Insights :

Il convient bien sûr de commencer par Facebook lui-même, qui propose un service analytics à travers la plateforme Insights.

Cet outil est destiné à tous les administrateurs de la page de votre entreprise, dès que cette dernière a atteint les 30 fans.

Il fournit des indicateurs détaillés quant aux publications et à leur engagement. Il permet d'analyser votre audience, notamment au moyen de statistiques liées à la démographie et à l'origine de vos abonnés, ce qui vous permet de mieux les comprendre.

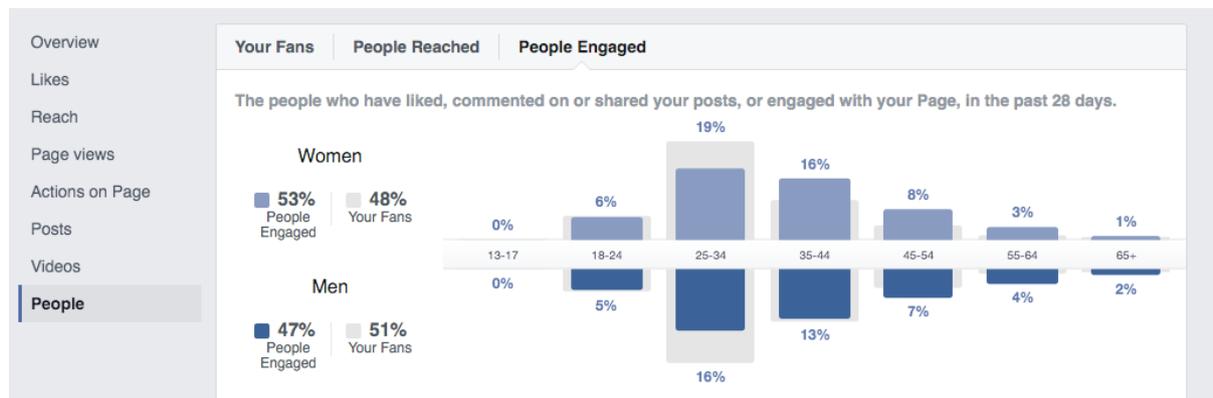
Un aperçu des personnes atteintes est disponible pour chaque publication. Vous pourrez ainsi découvrir quel type de contenu plait le plus à vos fans.

La rubrique « Mentions J'aime » vous permet de voir les « Mentions j'aime » organiques (Earned) et les « Mentions j'aime » payées (Paid), grâce auxquelles vous pourrez analyser la valeur des publications. D'autres onglets vous permettent d'analyser le visionnage des vidéos, les actions sur la page ou encore la portée de vos publications.

<sup>37</sup> <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :23h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Figure n° 07 : Une statistique démographique et à l'origine des abonnés d'une page face book.



Source : <https://www.brandwatch.com/wp-content/uploads/2016/04/FB-Insights.png> consulté le 25/03/2018 à 15:05h.

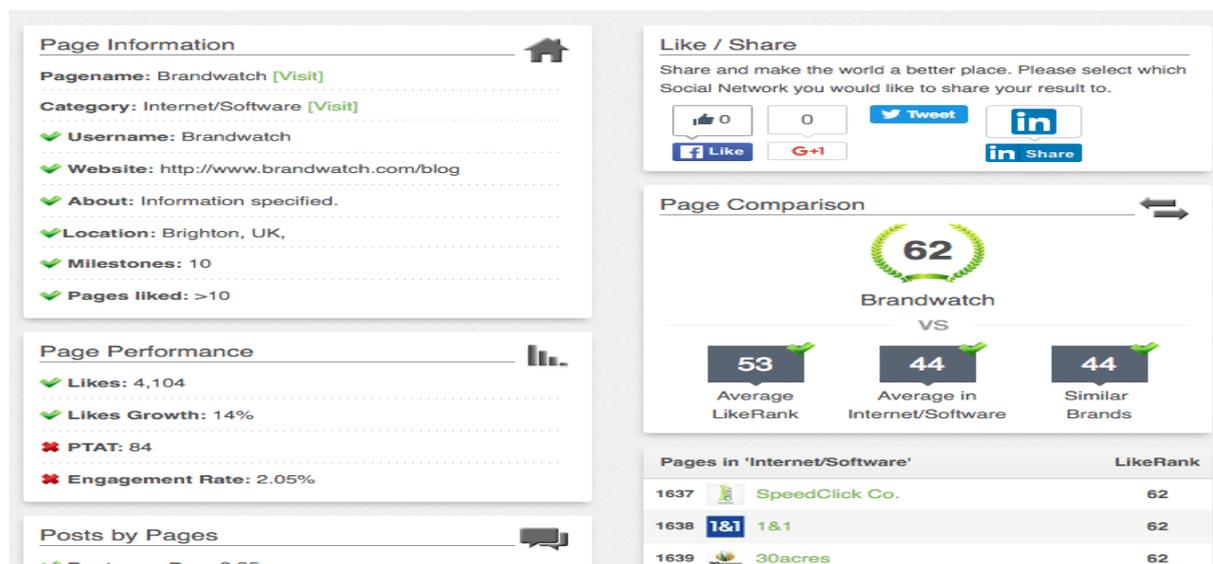
Le degré de précision est impressionnant. Même si vous optez pour un autre outil analytique pour votre page Facebook, vous utiliserez très certainement Insights en parallèle.

### ➤ Like Alyzer :

LikeAlyzer<sup>38\*</sup> est un outil gratuit simple d'utilisation qui vous permet d'analyser la performance d'une autre page sans en demander l'autorisation.

Il vous fournit une note sur 100 et compare ce résultat à celui d'autres pages du secteur. En d'autres termes, vous pouvez aussi garder un œil sur les pages de vos concurrents.

Figure n°08 : exemple d'une page face book à travers le site LikeAlyzer



<sup>38</sup> \* LikeAlyzer est un outil gratuit proposé par Meltwater, qui propose également des outils d'analytique plus avancés pour des données plus détaillées.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :23h.

Le rapport comprend différentes sections qui fournissent des indicateurs et des propositions d'amélioration.

Pour les indicateurs tels que le taux d'engagement, la fréquence et la longueur des publications, des recommandations sont fournies afin d'améliorer vos résultats et de stimuler l'engagement.

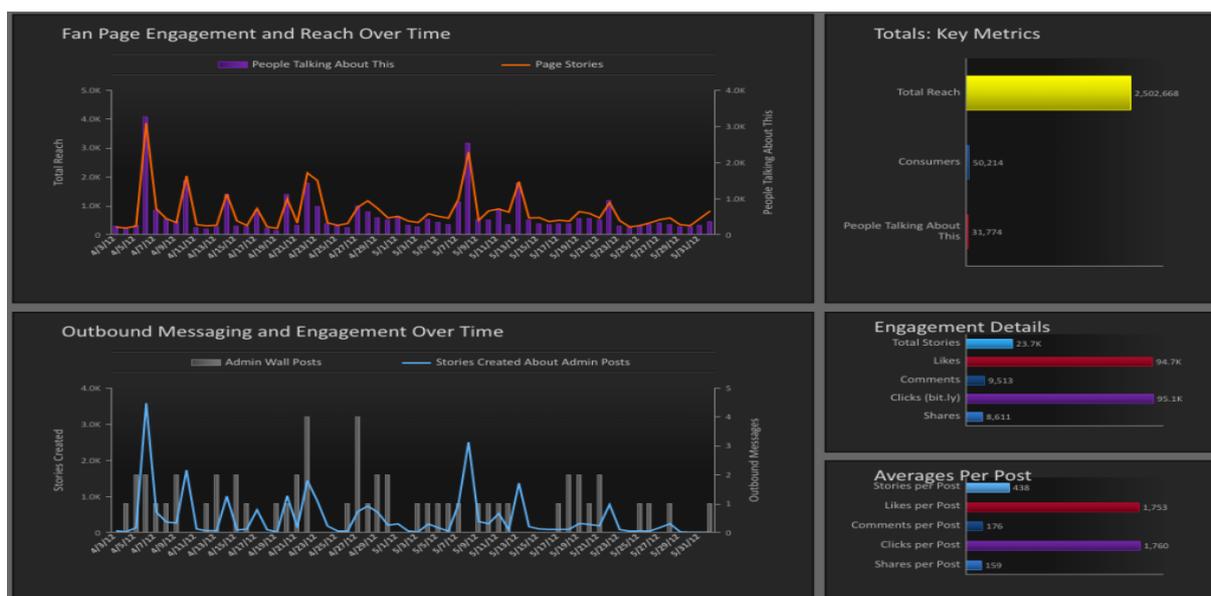
### ➤ Simply Measured :

Simply Measured génère quatre rapports Facebook différents qui donnent accès à des aperçus réels.

Premièrement, le rapport Insights, qui exploite les données de Facebook Insights et créant de superbes graphiques. Les informations qui y figurent comprennent le taux d'engagement, la portée, les actualités sponsorisées, le type de publication, les impressions, les mentions « J'aime », les sources de trafic, la portée sur les fans, l'activité et les données démographiques.

Un rapport d'analyse concurrentielle est également disponible. Il vous permet de comparer 10 pages affichant jusqu'à 250 000 fans. À l'aide de graphiques, le rapport présente une analyse comparative globale en fonction de divers indicateurs : l'engagement des publications des administrateurs de la page, le taux de réponse du service client, ainsi que la meilleure publication, avec différents indicateurs d'engagement pour chacun.

**Figure n°09 : une analyse comparative globale en fonction de divers indicateurs**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :30h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Ensuite, cet outil vous fournit un rapport détaillé de votre page, avec un large éventail de types d'engagement, de communautés et d'indicateurs de contenu. Les utilisateurs les plus actifs sont classés en fonction du nombre de publications, de commentaires et d'engagement total. Y figurent également des analyses quotidiennes et hebdomadaire et une analyse des liens, des domaines et des publications les plus efficaces.

Le dernier compte-rendu porte sur l'analyse du contenu. Vous y trouverez une classification des contenus, aussi surprenant que cela puisse paraître, mais également les types de publication, l'engagement, les mots-clés récurrents et les domaines de prédilection.

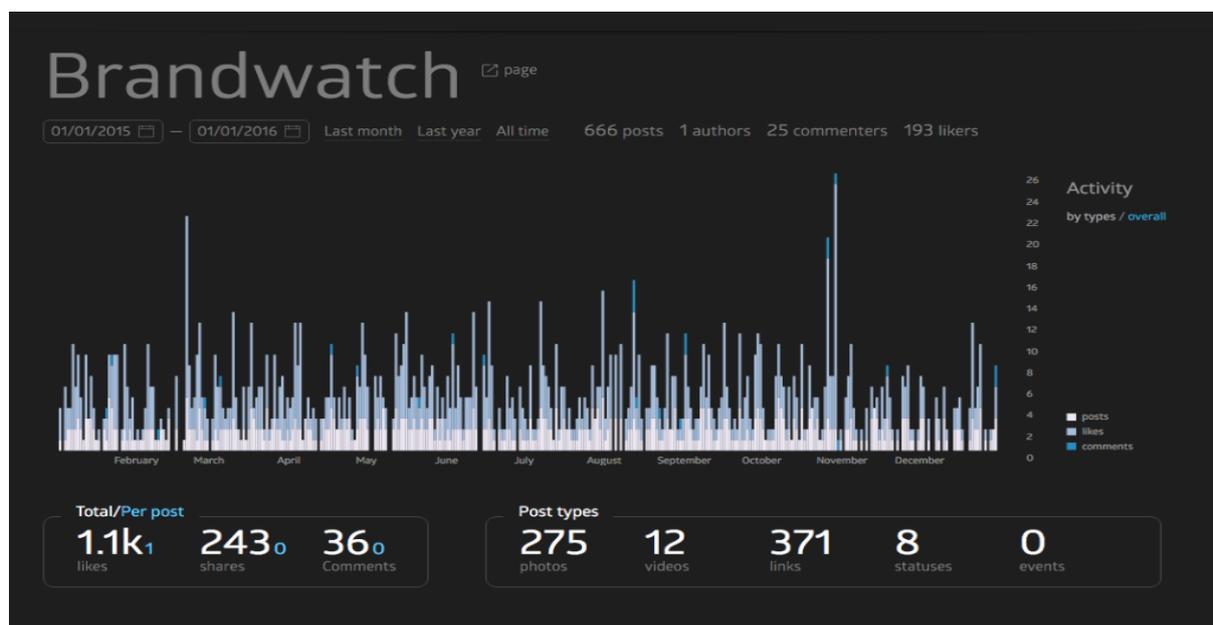
### ➤ Sociograph.io :

Une fois connecté à cet outil, vous pouvez analyser n'importe quelle page Facebook gratuitement.

Cet outil vous montre le nombre total de publications, les auteurs, les personnes qui commentent et aiment une publication. Apparaîtra également une évaluation moyenne du nombre de mentions « J'aime », des partages et des commentaires pour chaque publication, les différents types de publications, et les meilleures publications pour une période de votre choix.

Vous pouvez remonter à la date de création de la page. Bien sûr, cela ne vous donnera pas accès à de nombreuses données exploitables, mais le rendu lors de l'évaluation des données est sympathique.

**Figure n°10 : le nombre de publications, les auteurs, les personnes qui commentent et aiment une publication.**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :45h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

### ➤ Agorapulse :

Agorapulse propose deux outils gratuits pour Facebook. Le premier vous permet de comparer votre page en vous affirmant si vos performances sont au-dessus de la moyenne et en vous recommandant les points à améliorer. Le second vous permet de publier des concours, des quiz et des tirages au sort.

Agorapulse propose principalement un outil de gestion et d'engagement compatible avec plusieurs réseaux sociaux, y compris Facebook. Lorsque vous utilisez Agorapulse, vos taux et temps de réponse sont analysés. L'outil inclut les utilisateurs les plus influents et l'utilisateur qui parle le plus de vous.

**Figure n°11 : les outils de gestion d'une page de fac book**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :50h.

Des rapports détaillés comprenant des analyses des performances de votre page et de votre fil d'actualité.

Vous avez accès à une évaluation de la portée payée, organique et virale. Vous découvrirez ainsi quel type de contenu fonctionne le mieux. Cet outil vous permettra également de mesurer le ROI de vos efforts marketing sur Facebook.

Les rapports sont personnalisables et peuvent être téléchargés au format PowerPoint, sous forme d'une présentation de 20 diapositives.

### ➤ Cyfe :

Cyfe n'est pas un outil d'analytique Facebook à proprement parler.

Il s'agit d'un tableau de bord en ligne pour piloter toutes vos activités. Il comprend une large sélection de widgets relatifs à différents aspects de votre entreprise.

Les widgets les plus intéressants couvrent le marketing, les données clients, la finance, le Web analytics (audience d'un site web), les ventes, et bien sûr, les médias sociaux.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

En réalité, il n'existe non pas un seul widget pour Facebook, mais bien plus de cinquante. Vous pouvez personnaliser votre tableau de bord pour y afficher uniquement les données qui vous sont utiles, avec un impressionnant degré de segmentation.

Figure n°12 : un tableau de bord en ligne



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 15 :50h.

Vous pouvez commencer par un aperçu des indicateurs de votre page, et ensuite effectuer une analyse plus approfondie avec des widgets relatifs aux annonces sponsorisées, aux publications, aux vues, aux mentions « J'aime », aux impressions, aux check-in, aux utilisateurs par pays, aux publicités, et bien d'autres encore. Les rapports peuvent être exportés dans différents formats.

### ➤ **Quintly :**

Quintly fournit des statistiques pour Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Instagram et YouTube. L'outil d'analytique pour Facebook est gratuit. L'abonnement principal comprend un outil sous forme de tableau de bord que vous pouvez personnaliser selon vos besoins.

Vous pouvez créer plusieurs tableaux de bord en fonction des variables désirées.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Figure n°13 : un tableau de bord personnalisé selon vos besoins.



Source : <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :00h.

Cet outil analyse vos profils sur les réseaux sociaux et ceux de vos concurrents. Selon les données récoltées, il vous recommandera le meilleur type de contenu et vous fournira des indicateurs comparatifs.

Vous aurez accès à des données relatives aux influenceurs, au service client, à la détection de publications sponsorisées, au contenu, et bien d'autres encore. En fait, cet outil propose plus de 250 indicateurs, et les rapports peuvent facilement être générés et personnalisés.

### ➤ Komfo :

Cet outil propose des analyses qui couvrent les indicateurs habituels : sentiment, démographie, synthèses des performances. Il vous permet de contrôler l'efficacité de votre publicité sur Facebook et de suivre les mentions organiques.

Il dispose d'une section « publications » où vous pourrez créer et programmer des publications pour vos divers comptes sociaux.

Figure n°14 : l'efficacité de la publicité sur Facebook



Source : <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :09h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Komfo est capable de segmenter vos comptes en fonction de la langue ou du pays. De cette manière, vous pourrez programmer vos publications même si vous disposez de comptes sociaux en plusieurs langues. En cas de problèmes imminents, vous recevrez une alerte par SMS.

### 3.1.2. Les outils analytiques payants de face book :

#### ➤ SoTrender :

Obtenez des informations quant à votre audience, sa démographie et ses activités. SoTrender analyse votre portée (payée et organique), l'engagement (ainsi que les types de comportements) et le contenu (différents types de publications). Cet outil crée des rapports et vous propose des recommandations en fonction des données récoltées.

Vous pouvez programmer et publier des posts, ainsi que gérer facilement votre flux de travail si vous travaillez en équipe.

Vous pouvez recevoir des alertes afin de surveiller de près les commentaires négatifs et d'éviter les situations de crise.

L'outil vous permet d'analyser les performances de n'importe quelle marque. En d'autres termes, vous pouvez l'utiliser pour mener des analyses concurrentielles et des études comparatives dans votre secteur d'activité.

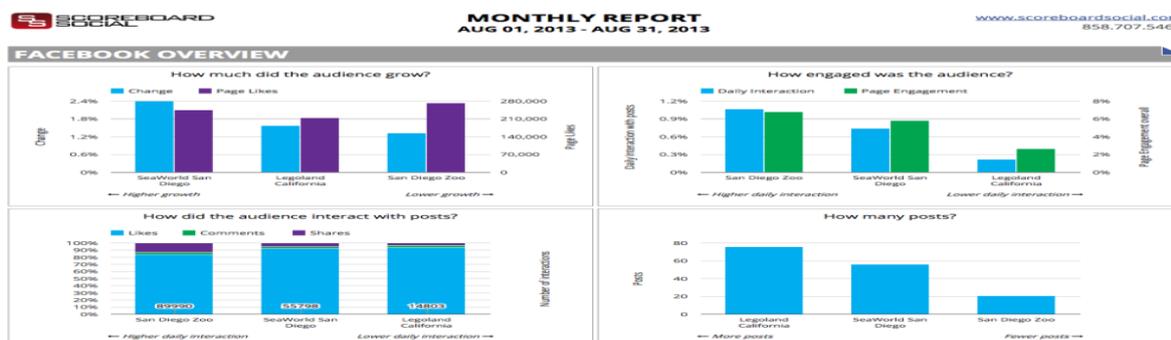
**Prix :** À partir de €12/mois, avec un essai gratuit de 14 jours.

#### ➤ Scoreboard Social :

Connectez-vous à votre page Facebook et Scoreboard Social vous enverra des emails chaque semaine comprenant des classements, des indicateurs de croissance, des tendances, des auteurs uniques faisant référence à votre contenu et des indicateurs d'engagement.

Cet outil compare également votre performance à celle de vos concurrents et des leaders du secteur.

**Figure n° 15: les indicateur de croissance et de tendances d'une page de face book**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :29h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Le rapport vous expose des données concernant le taux d'engagement de vos concurrents. Ainsi, vous saurez quel type de contenu a le plus de succès sur votre marché. L'outil génère également des comptes rendus pour Instagram et Twitter.

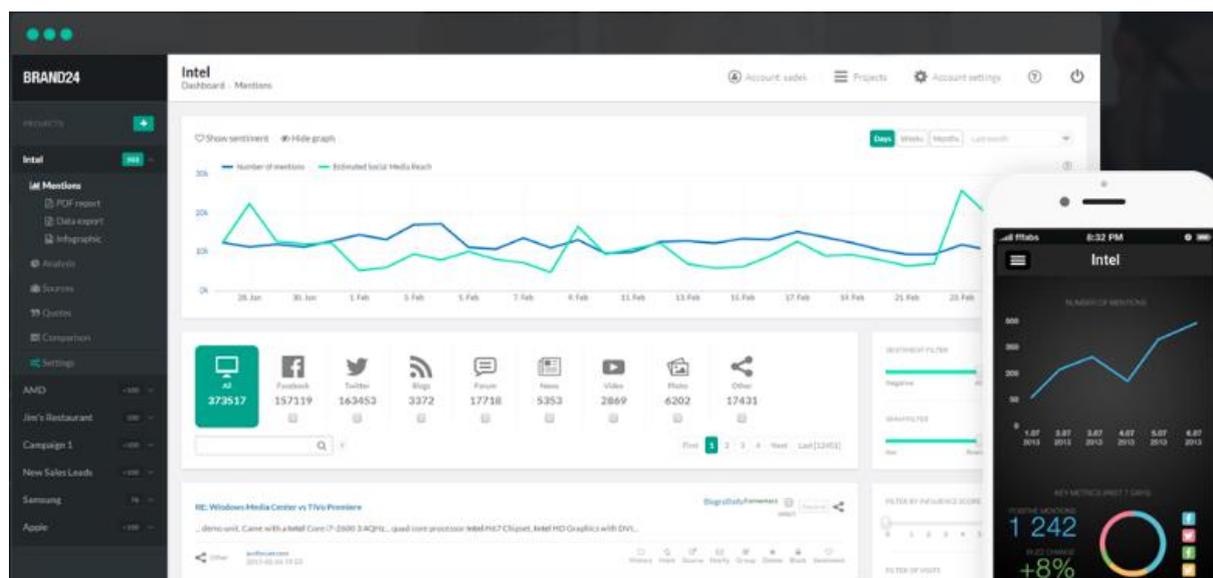
**Prix :** Les abonnements commencent à €13/mois, et comprennent toujours un essai gratuit de 30 jours.

### ➤ **Brand24 :**

Cet outil inclut un tableau de bord web qui génère des aperçus en temps réel et fournit des statistiques détaillées relatives au contenu et à l'audience. Brand24 inclut également une analyse du sentiment et des résultats obtenus par les influenceurs. Il permet aussi à votre équipe de collaborer sur des projets.

Vous pouvez recevoir des alertes pour être informé d'un éventuel problème. Cette application couvre, elle aussi, plusieurs réseaux sociaux, y compris Facebook. L'application mobile Brand24 vous donnera accès aux analyses de vos comptes sociaux n'importe où.

**Figure n°16 : tableau de bord web relative au contenu à l'audience**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :30h.

**Prix :** essai gratuit de 14 jours, les forfaits personne/TPE commencent à €43/mois

### ➤ **Social Bakers :**

Social Bakers vous permet d'analyser vos pages et celles de vos concurrents sur Facebook, Twitter et YouTube.

En d'autres termes, vos rapports peuvent traiter uniquement de votre propre page, ou comparer vos indicateurs Facebook avec ceux de vos concurrents. Vous pouvez utiliser le

## Chapitre2: La performance des activités marketing

modèle proposé par Social Bakers ou en personnalisant un et le télécharger au format PDF. L'analyse inclut le nombre de fans, le taux de croissance et les données de localisation.

Le taux d'engagement comprend les paramètres habituels : les heures de publication, les types d'engagement et les taux de réponse. SocialBakers vous fournit également un top 5 de vos publications qui comptent le plus d'engagement (sur une période de votre choix).

**Figure n°17 : analyse d'une page face book par rapport aux concurrents**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :32h.

**Prix :** Un profil coûte €112/mois, avec un essai gratuit de 14 jours.

### ➤ Rival IQ :

Rival IQ fournit des analyses pour un large éventail d'indicateurs.

Il est compatible avec de nombreux médias sociaux (dont Facebook, bien sûr), et propose des services d'analyse SEO, SEM et de pages web. En plus de traiter vos propres données, vous pouvez étudier votre marché et garder un œil sur vos concurrents.

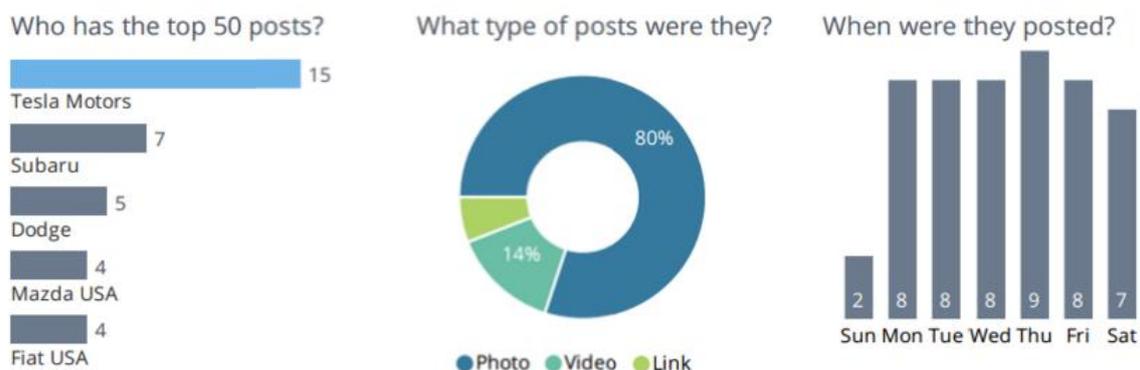
La plateforme couvre de nombreux indicateurs, notamment l'audience, les influenceurs, les mentions, l'engagement et le sentiment. Particularité de cet outil : il analyse les biographies de vos concurrents sur les réseaux sociaux, et vous fait part des changements que vous devriez effectuer.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

### Figure n°18: analyse pour un large éventail d'indicateurs avec d'autres médias sociaux

#### Most Engaging Facebook Insights Posts

Jul 20, 2015 - Aug 18, 2015



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :34h.

Différents types de comptes rendus sont disponibles. Vous pouvez également créer un rapport personnalisé. La plateforme génère des alertes pour suivre de près les publications populaires de vos concurrents.

**Prix :** Abonnements disponibles à partir de €187. Essai gratuit de 7 jours.

#### ➤ **Unmetric :**

Unmetric est un autre outil analytique qui ne se limite pas uniquement à Facebook. Il couvre également Twitter, You Tube, Instagram, et LinkedIn. Il analyse vos pages, celles de vos concurrents et les comparent aux références du secteur.

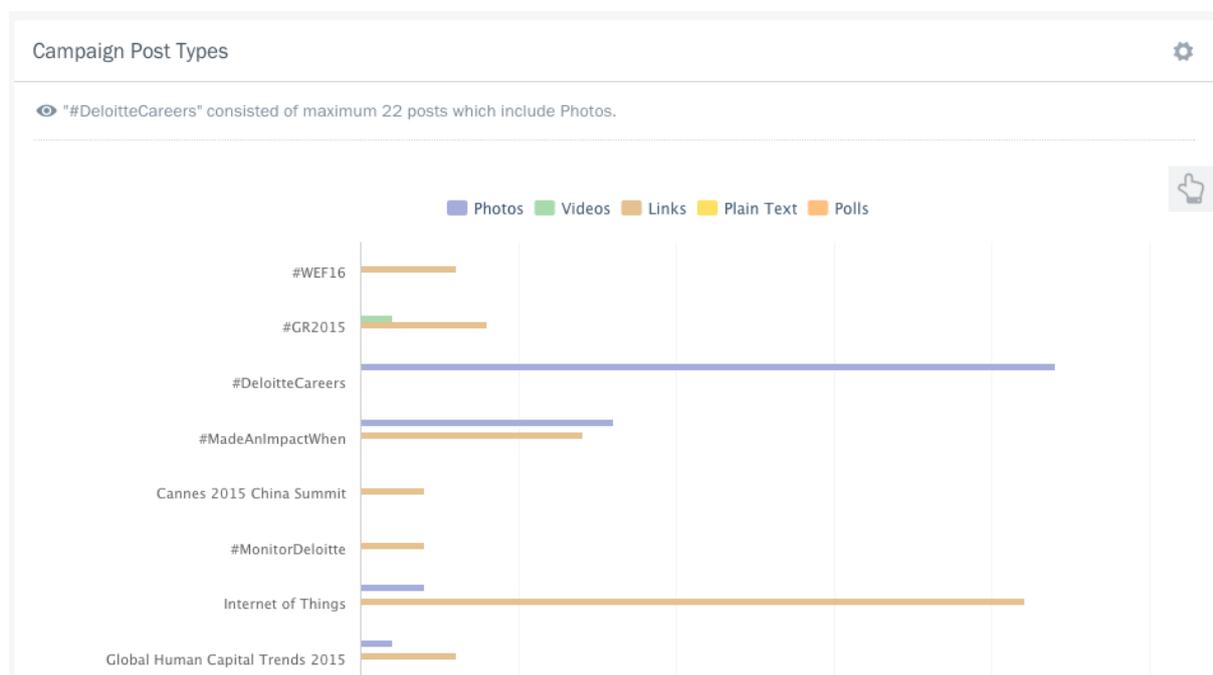
Les analyses sont approfondies et variées. Elles comprennent tous les indicateurs cités précédemment pour les autres outils.

Point positif : un clair aperçu de chaque graphique est disponible, comprenant les « points essentiels » et les « insights ». Vous aurez accès aux différents types d'actualités postées sur les comptes de vos concurrents (événement, contenu, publicité, actualités, témoignages d'employés, etc.).

La fonction de catégorisation des campagnes est un atout de taille. Elle permet de dresser une liste des campagnes et de visualiser les différents types de publications, le taux d'engagement et les meilleures publications.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

**Figure n°19 : analyse la page face book, celles avec ces concurrents et les comparent aux références du secteur.**



**Source :** <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :37h.

La fonction de création d'idées et de découverte de contenu est également intéressante. Elle fournit des idées basées sur les sujets, les concurrents et le secteur d'activité, ou vous permet de rechercher des mots-clés.

Un essai gratuit et une démo en direct sont disponibles. Les prix des abonnements commencent à €460/mois.

### ➤ **Brandwatch :**

Brandwatch vous propose une analyse de vos médias sociaux sur plus de 80 millions de sites web.

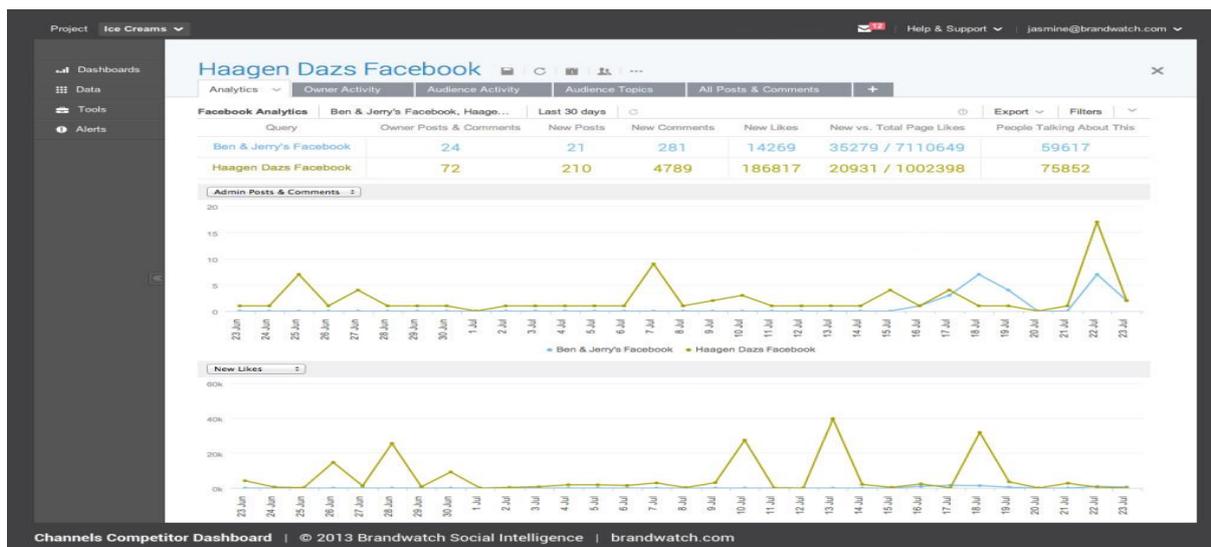
Notre fonction « Channels » vous permet de contrôler n'importe quelle page Facebook. De cette manière, vous pourrez découvrir le type de contenu qui fonctionne le mieux auprès de votre audience.

De nombreux indicateurs sont disponibles, notamment concernant vos fans, votre portée, les mentions « J'aime » et les « personnes qui en parlent » (indicateur qui sert à quantifier le nombre de conversations que votre publication a générée).

Nos nuages de mots-clés et notre analyse de sentiment sont également disponibles. Les publications incluent notre Score d'influence afin que vous puissiez découvrir les personnes et les publications qui parlent de vous.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

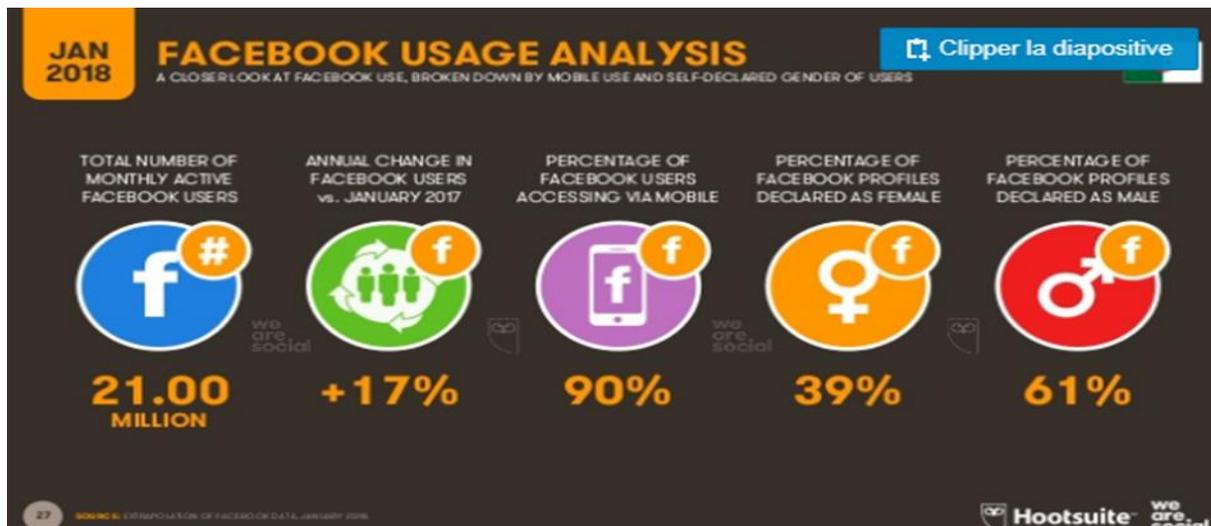
Figure n° 20: analyse des médias sociaux sur plus de 80 millions de sites web.



Source : <https://www.brandwatch.com/fr/blog/facebook-outils-analytiques/> consulté le 25/03/2018 à 16 :40h.

Nous apportons la puissance et les paramètres personnalisés de Brandwatch à l'analyse Facebook. Les tags, les catégories, les règles, les alertes personnalisées et la fonction Signals vous permettent de segmenter les données et d'automatiser le processus. Ces fonctionnalités vous permettent de mieux aborder les données des médias sociaux et de faire preuve de réactivité face aux éventuelles situations de crise et aux tendances.

Figure n°21 : l'analyse de l'utilisation de Facebook en Algérie



Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 25/03/2018 à 16 :40 h.

### 3.2. Les outils d'analyse d'une chaîne de You tube:

Pour vous faire une idée rapide de la performance d'une chaîne, commencez par réunir les données suivantes .<sup>39</sup>

➤ **Nombre total de vues :**

C'est le B-A-BA. Ce chiffre vous permet d'évaluer l'impact global d'une chaîne, et de le comparer bien sûr à ses concurrentes directes. Si vous comptez à peine quelques milliers de vues quand vos concurrents caracolent à plusieurs centaines de milliers, il y a comme un problème...

➤ **La moyenne du nombre de vues par vidéo :**

Pour un peu plus de finesse dans votre analyse, il vous suffit de diviser le nombre de vues total par le nombre de vidéos diffusées sur la chaîne. De quoi vous donner une idée du ROI sur les chaînes étudiées, avec souvent quelques surprises à la clé. Sur YouTube, la quantité ne compte pas forcément, et certaines chaînes réalisent de très bons scores avec peu de matériel diffusé...

➤ **Nombre de vues par playlist :**

Sur You Tube, on classe les vidéos par playlist. Certaines sont plus regardées que d'autres... Les identifier vous permet de cibler les vidéos qui fonctionnent, pour mieux en analyser le contenu.

➤ **Nombre d'abonnés :**

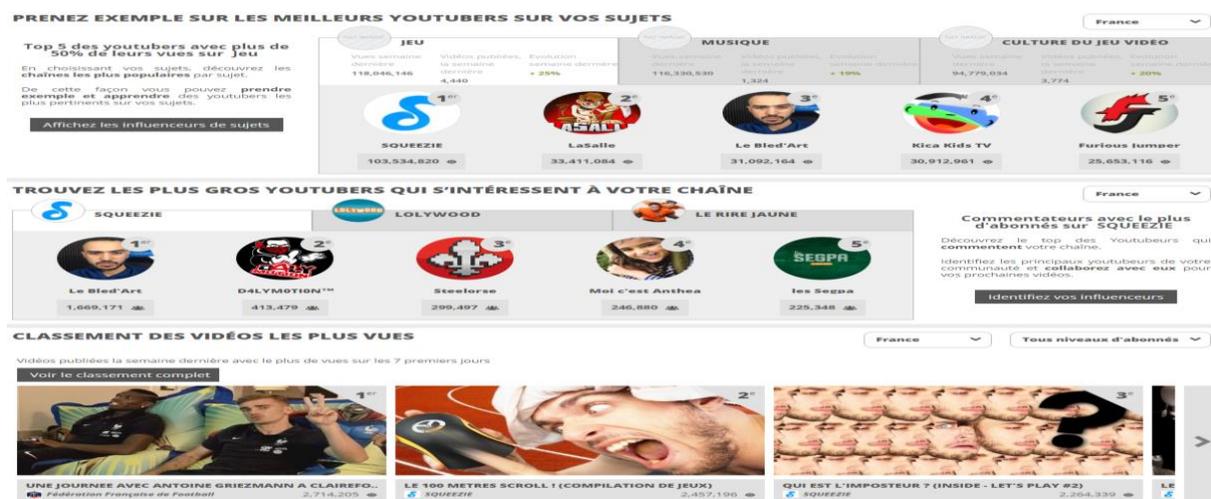
Le public captif, censé suivre avec le plus de continuité et d'attention la vie d'une chaîne You Tube. Plus il est élevé au regard du nombre total de vues, plus la chaîne est efficace pour cibler et fidéliser une audience qualifiée.

---

<sup>39</sup> <https://www.soyuz.digital/2014/10/07/comment-evaluer-efficacite-chaîne-youtube/> consulté le 25/03/2018 à 16 :46h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

Figure n°22 : exemple d'une chaîne en fonction de zone géographique (France )



**Source :** <https://wizdeo.com/fr/ressources/blog/63-analyse-a-stats/700-wiztracker-toutes-les-chaines-youtube-dans-le-detail> consulté le 25/03/2018 à 16 :46h.

### ➤ Nombre et qualité des commentaires :

L'efficacité d'une chaîne s'évalue également aux réactions qu'elle sait provoquer. Jetez un œil à ce qui est écrit dans cette partie vous permet de porter un regard plus qualitatif sur l'évaluation d'une chaîne.

### ➤ Coûts et données disponibles :

L'outil «Statistiques de YouTube et le Rangs du canal» de Kedoo<sup>40</sup> est entièrement gratuit et accessible à tous par le biais du site Web de Kedoo.

Grâce à l'outil de classement analytique de Kedoo, les utilisateurs disposeront d'estimations de données cumulatives pour l'ensemble de l'écosystème YouTube, disponibles nulle part ailleurs. Cela comprend :

- Statistiques mensuelles du marché global YouTube, par langue, pays et catégories.
- Classement cumulatif, en fonction de critères multiples : « Vues, nouveaux abonnés, total des abonnés, nombre d'heures de visionnage ».
- Répartition mensuelle des meilleures chaînes YouTube, par pays et par langue
- Répartition mensuelle des meilleurs « réseaux de distribution » YouTube, par pays et par langue.

### ➤ Évaluation de la concurrence :

Il est tout aussi simple d'analyser les données de blogueurs spécifiques que de sélectionner des chaînes ou des réseaux de distribution. Les statistiques sont automatiquement mises à jour, selon un modèle de croissance « Mois sur Mois » pour la

<sup>40</sup> <https://kedoo.com/youtube/> consulté le 25/03/2018 à 16 :46h.

## Chapitre2: La performance des activités marketing

chaîne sélectionnée. Il est même possible de sélectionner un certain nombre de chaînes YouTube, et de les comparer entre elles sur une période donnée.

### ➤ L'importance des données :

« Au cours des 5 dernières années, nous avons constaté que le téléchargement de contenu vidéo, le streaming vidéo et le partage de vidéos avaient très fortement augmenté à travers le monde, et que cela s'était concrétisé sur de puissantes plates-formes, comme YouTube.

Cette multiplication des contenus vidéo, associée à la présence croissante d'écrans plus grands et plus intelligents sur les Smartphones et tablettes, rend n'importe quelle vidéo beaucoup plus facile et agréable à visionner, surtout pour des utilisateurs en déplacement » explique Olivier Bernard, Directeur Général et Cofondateur de Kedoo Entertainment.

**Figure n° 23: les vidéos de Cyprien classées en fonction de celles qui ont fait le plus de vues les 30 derniers jours**

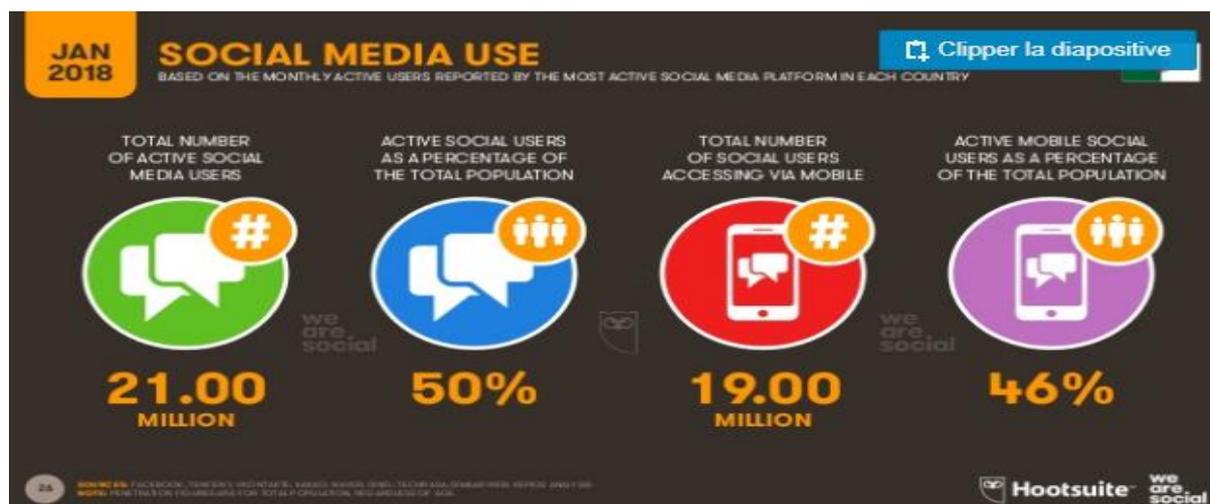
Rang	Vidéos	Postée Le	Durée	Vues 30 derniers jours	Durée De Visionnage	Ratio De Conversion Des Abonnés	Gain Net D'abonnés	Commentaires 30 derniers jours
1 <sup>er</sup>	 <b>LES OBJETS WTF 2 - CYPRIEN</b> Visualiser sur YouTube ▶	mercredi 29/06/2016 19:52:44 UTC	00:07:27 447 s	5,295,192 + 5,295,192	00:05:37 337 s	3.38	17,916	18,523 + 18,523
2 <sup>e</sup>	 <b>CYPRIEN - EXPERT EN SEDUCTION</b> Visualiser sur YouTube ▶	samedi 21/05/2016 17:38:13 UTC	00:08:55 535 s	8,898,179 + 1,311,035	00:05:12 312 s	0.67	5,920	22,113 + 2,349
3 <sup>e</sup>	 <b>L'INVENTION DES ANIMAUX - CYPRIEN</b> Visualiser sur YouTube ▶	vendredi 13/05/2016 15:26:15 UTC	00:05:23 323 s	8,074,818 + 1,029,169	00:04:10 250 s	0.46	3,700	14,613 + 938
4 <sup>e</sup>	 <b>DESOLE WILLIAM</b> Visualiser sur YouTube ▶	lundi 23/05/2016 18:42:57 UTC	00:05:58 358 s	6,705,020 + 996,847	00:03:14 194 s	0.81	5,463	36,128 + 3,494
5 <sup>e</sup>	 <b>CYPRIEN - L'ÉCOLE 2</b> Visualiser sur YouTube ▶	mercredi 02/09/2015 16:59:32 UTC	00:05:02 302 s	19,089,374 + 598,225	00:03:54 234 s	0.73	13,965	20,878 + 377
6 <sup>e</sup>	 <b>CYPRIEN - LE PATRON DE YOUTUBE</b> Visualiser sur YouTube ▶	mercredi 16/03/2016 16:00:15 UTC	00:03:35 215 s	8,192,363 + 530,067	00:02:55 175 s	0.65	5,318	34,954 + 321

Source : <https://wizdeo.com/fr/ressources/blog/63-analyse-a-stats/700-wiztracker-toutes-les-chaines-youtube-dans-le-detail> consulté le 25/03/2018 à 16 :50h.

### 3.3. L'utilisation globales des médias sociaux et mobile:

Le nombre total qui utilise les médias sociaux en Algérie est 21 million, avec un taux de pénétration de 50% de la population totale son actif et le nombre totale des utilisateurs sociaux accéder via le mobile 19million avec un taux de pénétration de 46% de la population globale.

Figure n°24 : utilisation des social média en Algérie

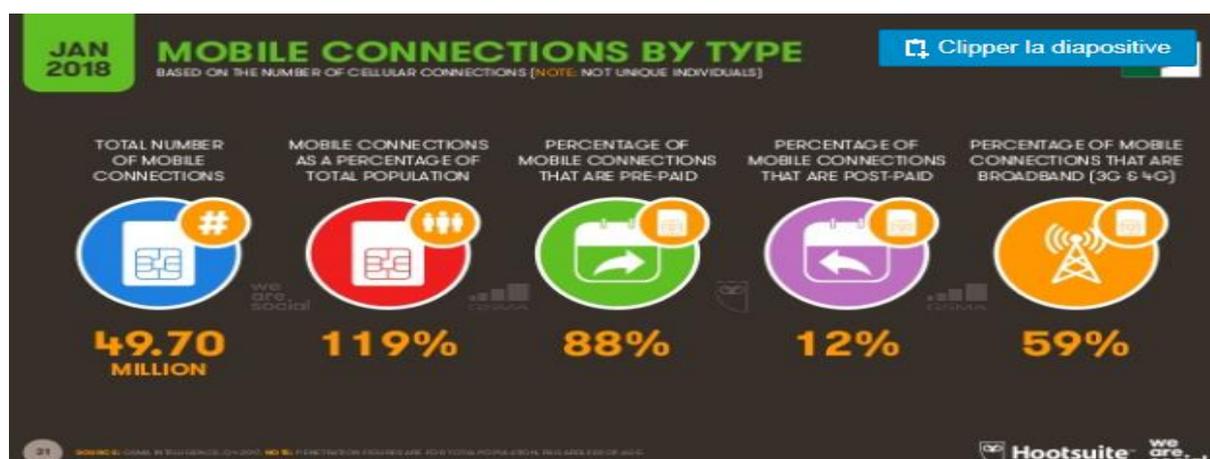


Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 25/03/2018 à 16:50h.

### 3.4. Les types de connexion mobile :

Le nombre totale de connexion mobile en Algérie est devenu moins important. Où cela 49,70 million sont connecté avec un taux de pénétration de 119% par rapport aux population totale, 88% de la population connecté qui sont pré payés et le reste, 12% sont pas pré payés et en fin avec le lancement des 3G et la 4G, 59% de la population connecté, qui sont à large bande (utilise la 4G et la 3G).

Figure n°25 : les types de connexion mobile en Algérie



Source : <https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria> consulté le 25/03/2018 à 16:56h.

**Conclusion de chapitre2 :**

La révolution des satellites, du câble, du téléphone mobile a entraîné de forts besoins en termes d'emplois. Les qualifications et compétences dont les entreprises ont besoin ont des standards de plus en plus exigeants.

Le multimédia s'est imposé dans les classements professionnels de toutes les grandes entreprises et, y compris bien sûr, au niveau des télécommunications. Qu'on en juge plutôt; en quelques années des produits (comme le téléphone portable) sont devenus des biens de très grande consommation. De ce fait, le besoin d'infrastructures, s'accroissent dans des proportions impressionnantes d'une année sur l'autre, autant de facteurs à l'origine d'une demande intense de compétences nouvelles et d'effectifs renforcés.

Aujourd'hui, l'arrivée de la fibre optique qui d'ici 2020 doit couvrir l'ensemble du pays permet l'arrivée de la 4G. Le téléphone outil de paiement, de réservation, de guidage permet à distance de télécommander des robots, de télé surveiller sa maison, de transmettre des informations télévisuelles...etc. Au total, chacun s'accorde à penser que les télécommunications au sens large représentent un secteur porteur d'avenir ...

## **Chapitre 3:**

**L'impact de E-communication via les  
réseaux sociaux sur la performance des  
activités marketing au sein d'Algérie  
Télécom**

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### **Introduction de chapitre3 :**

Aujourd'hui, le secteur des télécommunications se porte mieux que jamais avec l'avènement perpétuel de nouvelles technologies de transmission, d'émission et de réception.

Les télécommunications représentent les technologies mises en place pour permettre aux hommes d'échanger et de recevoir des informations à distance.

Nous présenterons dans ce chapitre, dans la première section nous allons présenter Algérie Télécom ses missions, ses objectifs et on termine par les filiales et les offres de Algérie Télécom.

En suit dans la deuxième section nous allons voir la présentation de l'organisme d'accueil, par la suite nous allons discuter à la démarche de enquête et enfin on va faire une petite rappelle sur notre problématique et les hypothèses de notre recherche.

En fin dans la troisième section nous allons abordez les outils d'analyse comme le SPSS pour le traitement de résultat par la suit confirmer ou affirmer les hypothèses.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### **Section 1 : présentation de l'entreprise Algérie Télécom**

Nous allons de part cette section présenter Algérie télécom en général, son historique, ses missions et objectifs et ses réalisations, et nous terminerons avec les offres d'Algérie Télécom.

#### **1. Présentation d'Algérie Télécom**

##### **1.1. Historique d'Algérie Télécom**

ALGERIE TELECOM est leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaît une forte croissance. Offrant une gamme complète de services de voix et de données aux clients résidentiels et professionnels. Cette position s'est construite par une politique d'innovation forte adaptée aux attentes des clients et orientée vers les nouveaux usages.

##### **1.2. Cadre juridique :**

ALGERIE TELECOM, est une société par actions à capitaux publics SPA<sup>1</sup>, opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 août 2000, fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications ainsi que les résolutions du conseil national aux participations de l'état (CNPE) du 1er Mars 2001 portant création d'une Entreprise Publique Economique dénommée « Algérie Télécom ».

ALGERIE TELECOM est donc régie par ces textes qui lui confèrent le statut d'une Entreprise Publique Economique sous la forme juridique d'une société par Actions au capital social de 50.000.000.000 Dinars et inscrite au centre du registre de commerce le 11 mai 2002 sous le numéro 02B 0018083.

ALGERIE TELECOM a, dans le cadre du renforcement et de la diversification de ses activités, mis en œuvre un plan de filialisation des activités liées au mobile et satellite qui s'est traduit par sa transformation en groupe auquel sont rattachées deux filiales : Algérie Telecom Mobile ATM « Mobilis » société par actions au capital social de 100.000.000 DA, pour la téléphonie mobile. Algérie Telecom Satellite ATS « RevSat », société par actions au capital social de 100.000.000 DA, pour le réseau satellitaire.

---

<sup>1</sup> Document interne de l'entreprise.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

### **1.3. Quelque chiffre sur Algérie Télécom :<sup>2</sup>**

- Le capital social d'Algérie Télécom est de 50.000.000.000 Dinars.
- 11447 employées depuis sa création.
- Le total Visite (les six mois derrière) : 743.96K (23.43%).
- Trafic par pays (97.25% de l'Algérie, 1.15% de France, 0.44% de united states, 0.25% de united kingdom, 0.09% de belgium).
- 25.55% Le trafic provient de la recherche.
- 71.57% des abonnés aux faces book.
- 03,2 millions d'abonnés au réseau fixe.
- 450 agences commerciales des télécommunications (2017) (ACTEL).
- 49 414 kiosques Multi Services (KMS).
- 13 directions territoriales des télécommunications (DRT)
- 50 unités opérationnelles des télécommunications (UOT) et

### **1.4. Missions et objectifs :<sup>3</sup>**

#### ➤ **Missions :**

- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles.
- Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications ; établir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.
- Préparer et exécuter les plans annuels et pluriannuels de développement relevant de son objet.
- Réaliser directement ou indirectement, les études techniques, technologiques, économiques et financières en rapport avec son projet.
- Assurer les approvisionnements permettant la réalisation de ses programmes annuels.
- Promouvoir et veiller à la qualité des produits et services relevant de son objet.
- Etudier les voies et mettre en place les moyens en vue d'adapter, en permanence les services offerts aux progrès technologiques.
- Concourir à la formation et au perfectionnement de son personnel, organiser et développer les structures de maintenance et modernisation permettant d'optimiser ses performances.
- Procéder ou faire procéder à toute étude d'organisation en vue d'une meilleure rentabilisation de la gestion de son activité.
- Etendre et diversifier le service à valeur ajoutée offert aux utilisateurs.

<sup>2</sup> <https://www.similarweb.com/website/algerietelecom.dz> le 02/04/2018 à 20:34h.

<sup>3</sup> Documents internes de l'entreprise.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### ➤ Objectifs :

- Accroître l'offre de services téléphoniques et faciliter l'accès aux services des télécommunications au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales.
- Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'information.
- Accroître la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications.
- La modernisation et le développement du réseau d'accès par le biais de l'introduction d'équipements de réseau nouvelle génération (NGN).
- Le développement et la sécurisation des liens de transmission, notamment par l'augmentation de la capacité internationale.
- Le développement et la mise sur le marché de nouveaux services (FTTx, Prepaid, Wifi...).
- L'amélioration sans cesse croissante de la relation clients.

### **1.5. Les filiales d'Algérie Télécom :**

Algérie Télécom a, dans le cadre du renforcement et de diversification de ses activités, mis en œuvre un plan de filialisation des activités liées au mobile et satellite qui s'est traduit par sa transformation en groupe auquel sont rattachées deux filiales :

#### **1.4.1. Mobile (Mobilis) :**

Mobilis, ou Mobilis ATM (Algérie Télécom Mobile),<sup>4</sup> filiale d'Algérie Télécom, est un des 3 grands opérateurs mobiles algériens. Devenu autonome en août 2003, Mobilis propose à ses clients : offres post et pré-payées, SMS / MMS, roaming à l'international, messagerie vocale, consultation de la facture sur Internet, notification gratuite du solde après chaque appel, appel gratuit vers un ou plusieurs numéros favoris...

Mobilis est une société par action au capital de 100.000.000 DA spécialisé dans le domaine de la téléphonie mobile, elle dispose aujourd'hui:

- de plus de 4 200 Stations de Base Radio (BTS)
- plus de 13 millions d'abonnés.
- un réseau commercial en progression dépassant les 116 Agences Mobilis.
- 52 500 points de vente indirectes.

---

<sup>4</sup> Documents internes de l'entreprise

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

### **1.4.2. Algérie Télécom Satellite (ATS) :**

Algérie Télécom satellite ATS « RevSat »<sup>5</sup>, société par actions au capital de 100.000.000 DA, pour le réseau satellitaire.

ATS c'est une Filiale d'Algérie Télécom depuis juillet 2006, elle participe aujourd'hui à l'émergence d'une société tournée vers le futur, à travers des solutions satellitaires permettant de développer divers services spécialisés adaptés aux besoins des entreprises en terme d'évolution des systèmes d'information, de communication et de transmission de données à faible moyen et haut débit.

Le Marketing et l'action commerciale pour réhabiliter l'image de marque d'Algérie télécom et fidéliser sa clientèle, notamment par la mise en place du système informatique « GAIA » qui permet :

- Le client aura un guichet unique au niveau de l'ACTEL, qui saisit la demande du client, ses coordonnées, l'adresse, etc...
- La suppression de l'échange de papier entre les services techniques du CECLI et l'Actel "gestion zéro papier"
- Permettre aux clients de consulter leurs factures à travers l'Internet

### **1.6. Organisation d'Algérie Télécom :<sup>6</sup>**

Afin de mieux connaître l'organisation d'Algérie Télécom, il convient de présenter toutes les structures opérationnelles à travers son organigramme. Il compte plusieurs directions qui ont chacune une fonction bien spécifique à assurer.

L'entreprise est constituée : d'un président directeur général qui gère Algérie Télécom général à l'aide de ses conseillers ; une inspection générale qui suit et contrôle le travail des filiales d'Algérie Télécom ; chargés de missions qui veillent sur la réalisation des projets nationaux fonctionnels.

On trouve également quatre divisions principales :

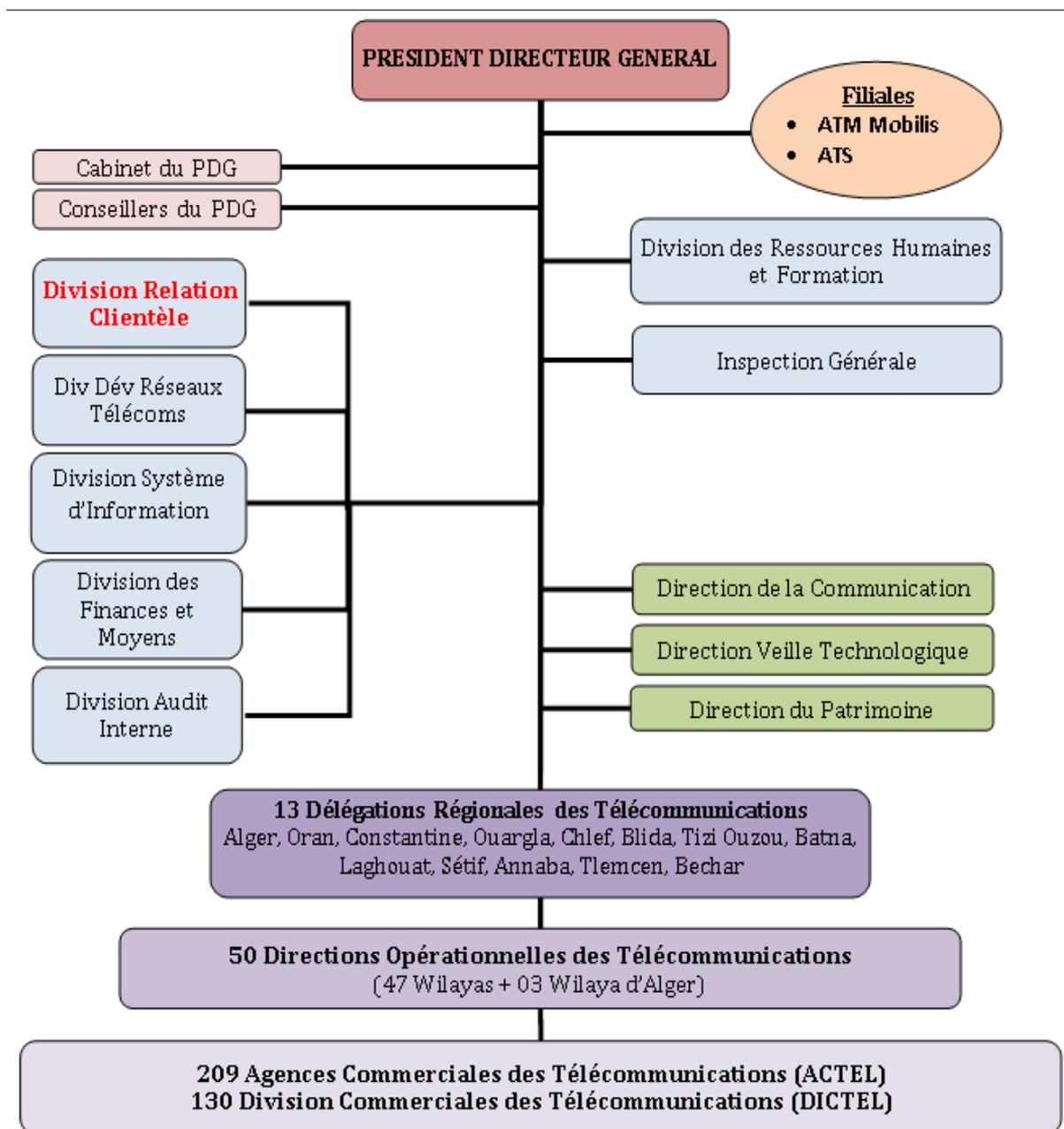
- Division Finances et Moyens (DFM)
- Division relations Clientèle (DRC)
- Division Développement des Réseaux des Télécoms (DDRT)
- Division Système d'information (DSI)
- Divisions Centrale des Ressources Humaines
- Une Direction de Communication

<sup>5</sup> Documents internes de l'entreprise

<sup>6</sup> Documents internes de l'entreprise

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°01 : Organigramme d'Algérie télécom



Source : document interne de l'entreprise.

### **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

#### **1.7. L'analyse SWOT d'Algérie Télécom :**

C'est un outil très pratique lors de la phase de diagnostic stratégique. Il présente l'avantage de synthétiser les forces et faiblesses d'une entreprise au regard des opportunités et menaces générées par son environnement.<sup>7</sup>

Les forces et les faiblesses, les menaces et les opportunités d'Algérie Télécom sont comme suit :

---

<sup>7</sup> Document interne de l'entreprise

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

**Tableau n°01 : les forces et les faiblesses, les menaces et les opportunités d'Algérie Télécom**

<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très longue expérience dans le domaine de la télécommunication</li> <li>• Ressources financières et humaines très importantes</li> <li>• La présence des partenaires étrangers (ZTE,HUAOWI et ALCATEL) est très bénéfique , vue sa renommée et son expérience dans le domaine des NTIC</li> <li>• Une gamme de produit très complète</li> <li>• Une qualité de connexion inégalée ajoutée à la très bonne qualité du modem</li> <li>• Une innovation continue au niveau des services offerts</li> <li>• Un réseau de distribution très vaste</li> <li>• Absence des intermédiaires (circuit de distribution très court)</li> <li>• Les prix proposés sont les plus bas</li> <li>• L'utilisation de tous les modes de communication possibles : publicité, force de vente, marketing direct, relations publiques...etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'absence d'un service de veille marketing</li> <li>• le non disponibilité des réseaux VPN (Virtual Privat Network), qui ne permet pas de satisfaire la clientèle professionnelle</li> <li>• problème de saturation au niveau de la bande passante</li> <li>• la courte durée de la publicité utilisant les mass médias comme support (télévision, radio, journaux</li> </ul>
<b>Menaces</b>	<b>Opportunité</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• concurrence indirecte</li> <li>• concurrence par les OTT (les opérateurs téléphoniques : ooredoo, mobilis, djezzy)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• projets gouvernemental</li> <li>• maîtriser les nouvelles technologies</li> <li>• mains d'œuvre qualifiées</li> </ul>

**Source : document interne de l'entreprise.**

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

### 1.8. Les offres D'ATM :

Algérie Télécom est leader sur le marché Algérien des télécommunications qui connaît une forte croissance. Offrant une gamme complète de service de voix et de données aux clients résidentiels et professionnels.

Cette position s'est construite par une politique d'innovation forte adaptée aux attentes des clients orientée vers les nouveaux usages

Algérie Télécom comme toute entreprise dispose une large gamme d'offres pour but de répondre aux attentes de ces clients :

#### ❖ L'offre IDOOM FIXE :

L'offre idoom fixe est dédiée à chaque personne algérienne dispose une ligne téléphonique. Une nouvelle offre illimitée à partir de 250 DA HT par mois. Les abonnés pourront parler en illimité avec leurs contacts habitants la même ville (intra-wilaya).

Il existe trois (03) offres de téléphonie, plus généreuses pour le client :

**Tableau n° 02: les trois offres de idoom fixe**

Offre	Avantage
250 DA HT/Mois	Communications illimitées vers le fixe local (intra-wilayas), le reste des communications étant au compteur
500 DA HT/Mois	Communications illimitées vers le fixe local et national, le reste des communications étant au compteur
1000 DA HT/Mois	Des communications illimitées vers le fixe local et national, et des réductions allant de 10% à 30% vers les réseaux mobiles et l'international, les réductions sont comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% vers la France, la Tunisie, le Maroc, l'Arabie Saoudite, la Belgique et la Turquie</li> </ul>

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% vers les Emirats Arabes Unis, l'Allemagne, la Chine, l'Espagne, l'Italie et le Royaume-Uni</li> <li>• 30% vers les Etats Unis, le Canada et la Suisse</li> </ul>
--	---

Source : Département promotion des ventes

Figure n°02 : les trois offres de idoom fixe :



Source : <http://www.dz-gen.com/les-nouvelles-offres-idoom-adsl-idoom-fixe-dalgerie-telecom/> consulté le 31/03/2018 à 14 :34H

#### ❖ L'offre Idoom ADSL :

Il existe 4 offres de idoom ADSL pour les foyer qui vent bénéficiez de connexion de haut débit la classification des offres sera comme suit :

Tableau 03 : la classification des offres de idoom ADSL

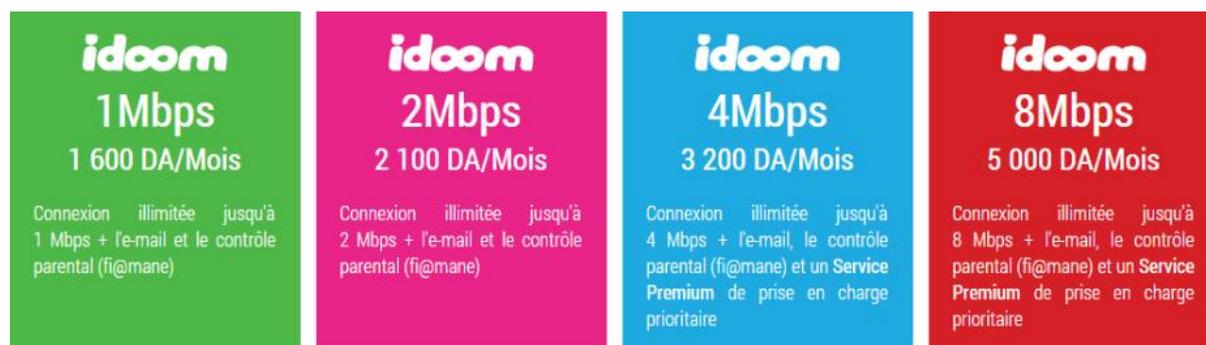
Offres	Avantages
1600 DA /Mois	Connexion illimité jusqu'à 1Mbps plus le email et le contrôle parental (fi@mane).
2100 DA /Mois	Connexion illimité jusqu'à 2Mbps plus le email et le contrôle parental (fi@mane).
3200 DA /Mois	Connexion illimité jusqu'à 4Mbps plus le email et le contrôle parental (fi@mane) et un service premium de prise en charge prioritaire.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

5000 DA /Mois	Connexion illimité jusqu'à 8 Mbps plus le email et le contrôle parental (fi@mane) et un service premium de prise en charge prioritaire.
---------------	---

Source : Département promotion des ventes.

Figure n°03 : les quatre offres de idoom ADSL



Source : <http://www.dz-gen.com/les-nouvelles-offres-idoom-adsl-idoom-fixe-dalgerie-telecom/> consulté le 31/03/2018 à 14 :34H

#### ❖ Offres IDOOM ADSL Professionnels :

L'objectif d'idoom ADSL professionnels est de facilité et confort d'utilisation aussi Mobilité et le partage de connexion en toute sécurité, il existe quatre offres de idoom ADSL professionnels sont comme suit :

Figure n°04 : les quatre offres de idoom ADSL professionnels

IDOOM ADSL Professionnels	Tarifs DA/mois	Pack
jusqu'à 2 Mbps	10 000	3 boites mail pro + Edrive 5 Go + 1 Adresse IP fixe
jusqu'à 4 Mbps	18 000	5 boites mail pro + Edrive 5 Go + 2 Adresse IP fixes
jusqu'à 8 Mbps	32 000	10 boites mail pro + Edrive 5 Go + 2 Adresse IP fixes
jusqu'à 20 Mbps	65 000	30 boites mail pro + Edrive 10 Go + 2 Adresse IP fixes

Source : [https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=internet\\_pro](https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=internet_pro) consulté le 31/03/2018 à 14 :50H.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

### ❖ Offre de La 4G LTE :

Algérie télécom est le premier opérateur à commercialiser la 4G LTE<sup>1</sup> en Afrique du nord et le deuxième au niveau africain après l'Afrique du sud. La 4G LTE (évolution à long terme) d'Algérie télécom permet l'accès à internet haut et très haut débit sans fil (ondes radio).<sup>8</sup>

Les offres 4G LTE sont proposées en volume et en débit. Une fois le volume consommé, le client reste connecté à internet avec un débit de 512 kbps pendant toute la durée de validité de la 4<sup>ème</sup> génération vise à améliorer l'efficacité spectrale et à augmenter la capacité de gestion du nombre de mobiles dans une même cellule.

La 4G/LTE (Long Term Evolution, en anglais) désigné la quatrième génération du réseau de téléphonie mobile qui introduit du très haut débit pouvant aller, en théorie, jusqu'à 150 Mbit/s. La spécificité de la 4G par rapport aux réseaux cellulaires précédents est le passage à une structure IP (Internet Protocol) pour le transport des communications vocales et des SMS sous forme de paquets de données.

Le tableau suivant présente les offres de la 4G /LTE

**Tableau n° 04: les packs de la 4G /LTE**

		<b>Avantages</b>
<b>Offres résidentielles :</b>	-vous pouvez bénéficiez d'une connexion à un débit de 512 Kbps en illimité jusqu'à expiration de la période de validité,	-La technologie LTE permet l'obtention d'un faible temps de latence inférieur à 15ms
destinée uniquement aux clients Résidentiels	-vous pouvez recharger à tout moment votre compte en ligne à travers les cartes de rechargement de 1Go à 1 000 Da/Mois, 3Go à 2 500 Da/Mois, 5Go à 3 500 Da/Mois et 15Go à 4 500 Da/Mois	-Les consommateurs peuvent utiliser les différents supports Wifi
	via l'espace de rechargement, il suffit juste un Modem et une carte SIM 4G LTE.	-Elle permet de servir les clients qui ne possèdent pas le

<sup>8</sup> Document interne de l'entreprise

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

<p><b>la 4G/ LTE</b></p>	<p><b>Offres professionnelles :</b></p> <p>destinée uniquement aux clients Professionnels</p>	<p>-vous pouvez surfer et télécharger les données avec un débit maximum (pouvant atteindre les 150 Mbps) pour un volume de consommation de 10 Go.</p> <p>-vous bénéficiez d'une connexion à un débit de 512 Kbps en illimité jusqu'à expiration de la période de validité.</p> <p>-vous pouvez recharger à tout moment votre compte en ligne à travers les cartes de rechargement de 5 et 10 Go uniquement via l'espace de rechargement.</p>	<p>téléphone fixe.</p> <p>-Elle permet d'accéder à Internet à partir d'un ordinateur de bureau, Smartphone, de tablette ou d'un ordinateur portable avec des débits et un confort supérieurs.</p>
--------------------------	---	--	---

Source : Document interne à l'entreprise.

Figure n°05 : l'offre la 4G/LTE

ICI UNE NOUVELLE OFFRE **4G<sup>LTE</sup>** CHEZ VOUS

re compte

+

**15Go**  
INTERNET  
OFFERT

VALABLE 1 MOIS

=

**4500 DA**  
SEULEMENT!

Source : <http://4g.at.dz/> consulté le 31/03/2018 à 15: 25H.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

#### ❖ La 4G LTE avec Volte :

Après le succès de la 4G LTE, Algérie Télécom révolutionne de nouveau l'environnement des télécommunications en Algérie et vous propose en exclusivité une nouvelle offre 4G LTE contenant de la VoLTE (La Voix sur 4G LTE), une Première en Afrique du Nord !

La VoLTE est une nouvelle technologie permettant l'émission et la réception des appels nationaux et internationaux à travers une connexion 4G LTE, Cette dernière améliore sensiblement la qualité de la voix, mais aussi et surtout le temps de latence.

**Tableau n°05 : L'offre 4G LTE avec Volte**

Offre Résidentielle	Frais d'acquisition
Un modem 4GLTE	<b>6000 DA</b>
Téléphone fixe sans fil (mono)	
5Go de volume internet	
500 DA de crédit d'appels	

**Source : document interne de l'entreprise**

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°06 : l'offre la 4G/LTE avec volte



Source : <http://4g.at.dz/> consulté le 31/03/2018 à 16: 00H.

### ❖ L'offre WICI :

WICI est un service internet sans fil « WIFI Outdoor » permettant d'offrir au grand public de l'internet à haut débit dans les zones urbaines, rurales, complexes touristiques, campus universitaires, bases de vie du Sud...etc.

WICI s'adresse particulièrement aux personnes souhaitant accéder à l'internet haut débit en restant en mouvement sur Smartphone, tablette ou PC portable.

Il existe trois types de cartes :

Recharger son compte se fera à l'aide de carte de recharges disponibles en vente au modeste prix :

- 100 DA pour un jour de connexion internet.
- 500 DA pour une semaine de connexion internet.
- 1000 DA pour un mois de connexion internet.\*

Pour les autres wilayas, Le WICI sera déployé dans les universités a commencé par Tipaza, Médéa, Mostaganem, Bouira, Tiaret, Aïn Defla, Illizi, Bechar et, El Oued

« Wici ambitionne de démocratiser l'accès à Internet pour tous « à prix raisonnable » » le CEO d'Algérie Télécom.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°07 : les offres de WICI



Source : <https://www.android-dz.com/wici-dalgerie-telecom-decouvrez-le-debit-et-les-tarifs-13214> consulté le 31/03/2018 à 16: 30H.

#### ❖ L'offre KHLASS (E-paiement) :

C'est la nouvelle convention qui a été signée entre Algérie Télécom et Algérie Poste pour le lancement du service « e-paiement » en faveur des clients d'Algérie Télécom après la visite de travail faite par la Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, Madame Zohra DERDOURI à Constantine le 22 janvier 2014.<sup>9</sup>

Dans la perspective de développer et de moderniser son réseau, tout en restant à l'écoute des attentes de sa clientèle, le groupe public des télécommunications Algérie Télécom (AT), a procédé à la généralisation du service de paiement en ligne et ce à travers les 48 wilayas du pays.

Baptisé «KHLASS e-paiement», ce nouveau service de paiement en ligne, qui vient se placer dans le catalogue des services d'Algérie Télécom, a pour but de faciliter le quotidien des clients. En plus, celui-ci est appelé à désengorger les agences Actel du groupe et à limiter les transactions en liquide.

Avec KHLASS, le rechargement du compte IDOOM ADSL et le paiement des factures téléphoniques IDOOM FIXE, peut se faire à tout moment, en toute sécurité à partir d'un compte courant CCP.

<sup>9</sup> <http://www.dz-gen.com/e-paiement-la-nouveaute-dalgerie-telecom/> le 31/03/2018 à 16: 30H.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°08: le service de paiement en ligne



Source : : <https://www.android-dz.com/wici-dalgerie-telecom-decouvrez-le-debit-et-les-tarifs-13214> consulté le 31/03/2018 à 16: 30H.

### Comment adhérer au « e-paiement » ?

- Remplissez le formulaire d'adhésion au niveau de la Poste (télécharger le formulaire).
- Effectuez la transaction en quelques clics, sur : [www.idoom.dz](http://www.idoom.dz) ou directement à partir de l'espace client d'Algérie Télécom ([ec.algeriatelecom.dz](http://ec.algeriatelecom.dz)).

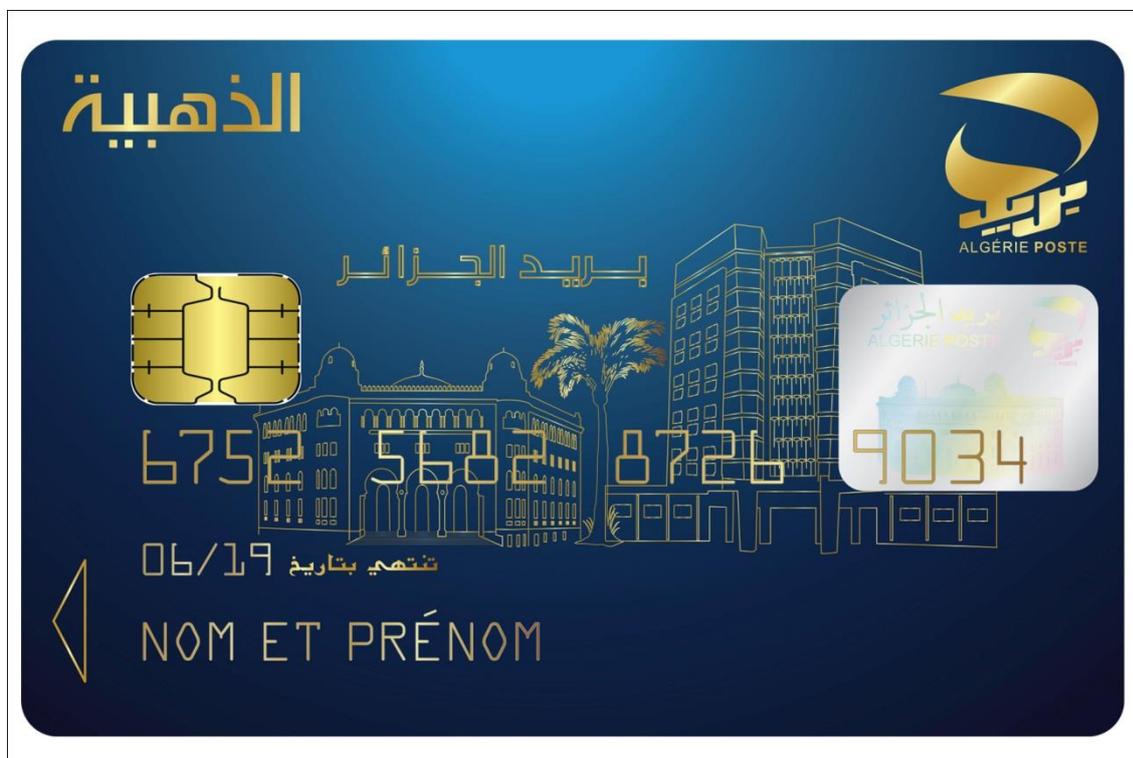
Algérie poste a annoncé aujourd'hui le lancement du paiement en ligne via la nouvelle carte magnétique « *Edahabia* » pour le rechargement téléphonique, le paiement des factures de téléphone et d'internet à travers leur web marchand.

Les quatre millions porteurs de la carte *Edahabia* peuvent désormais payer leurs factures dont l'ADSL et la 4 G à distance, à travers le net, c'est ce qui a été dévoilé lors de la cérémonie de signature de trois conventions de partenariat entre Algérie Poste et ses partenaires en l'occurrence la Régie Foncière de la ville d'Alger, Algérie Télécom et l'opérateur téléphonique Mobilis.

S'agissant des conventions, celles conclues avec le groupe Algérie télécom et l'opérateur téléphonique Mobilis consiste à offrir des services à distance via la carte Edahabia à l'instar du rechargement téléphonique, le paiement des factures de téléphone et d'internet et ce, à travers leur web marchand.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°09 : la carte magnétique « Edahabia »



Source : [https://edcarte.poste.dz/fr/order\\_card.php](https://edcarte.poste.dz/fr/order_card.php) consulté le 14/04/2018 à 20:17h

### ❖ L'offre FI@MANE:

Algérie Télécom vient de lancer la solution de contrôle parental « Fi@mane » pour permettre aux parents de protéger leurs enfants.....

« Fi@mane » aide les parents à limiter l'accès à internet et cela limitant les heures de connexion, contrôler les jeux auxquels ils peuvent jouer et les programmes qu'ils peuvent exécuter. Lorsque le contrôle parental bloque l'accès à une page web ou à un jeu, une notification s'affiche et indique que la page Web ou le programme a été bloqué.

Algérie Télécom offre un (01) accès GRATUIT par foyer pour 01 Année.

Le tarif de renouvellement de la licence est de 1500 DA valable 01 année.

### ❖ L'offre « one click » :

"One click". Une offre qui permet à l'utilisateur de concevoir son site web en quelques clics... Algérie Télécom permet à n'importe qui de concevoir son site web grâce à sa nouvelle

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

offre One Click. Le tout en seulement quelques clics. L'accès au service se fait via le portail web <sup>10</sup>

- Choix du modèle du site
- Personnalisation du site web
- Publication du site web. La solution garantie aux professionnels une communication Web efficace à moindre coût, les frais de souscription sont de 5000 DA l'année seulement.

Figure n° 10: l'offre de « one click »



Source : [http://www.nticweb.com/telecom/7530-alg%C3%A9rie-t%C3%A9l%C3%A9com-cr%C3%A9ez-votre-site-web-en-one-click.html?fb\\_comment\\_id=1388527621379342\\_343318#f3ab7be463811ac](http://www.nticweb.com/telecom/7530-alg%C3%A9rie-t%C3%A9l%C3%A9com-cr%C3%A9ez-votre-site-web-en-one-click.html?fb_comment_id=1388527621379342_343318#f3ab7be463811ac) le 31/03/2018 à 16: 35H.

### ❖ L'offre Pack :

C'est une nouvelle offre de téléphonie et d'Adsl destinée aux professions libérales (avocats, comptables, médecins, etc.) et aux très petites entreprises (restauration rapide, agence de voyages et de tourisme, etc.), avec de nombreux avantages. Le nouveau pack Moohtarif d'Algérie Télécom propose :

- Une ligne téléphonique Idoom Fixe pour des communications illimitées vers le fixe local et national et jusqu'à 30% de réduction vers les mobiles et l'international
- Un appareil téléphonique sans fil à double combiné.
- Un modem ADSL.
- La solution "One Click" de création et de publication de site Web (un nom de domaine ".dz" et un espace d'hébergement de 1Go + une boîte mail).

<sup>10</sup> [www.oneclick.dz](http://www.oneclick.dz) :

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Le pack Moohtarif est proposé pour un tarif extrêmement compétitif de 4 999 DA/mois pour un débit de 4Mbps, et 6 999 DA/mois pour un débit de 8Mbps.

Figure n°11 : L'offre Pack



Source : <https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=moohtarif> le 31/03/2018 à 16: 55H.

### ❖ L'offre FIMAKTABATI :

Algérie Télécom propose un service de bibliothèque numérique en ligne FIMAKTABATI sous forme d'achat de carte d'accès au site [www.FIMAKTABATI.dz](http://www.FIMAKTABATI.dz) pour profiter pleinement de ce contenu pendant 12 mois.

Plus besoin de perdre son temps à la recherche d'un livre, avec la bibliothèque numérique fimaktabati d'Algérie Télécom, le savoir est désormais à portée de clics !

Algérie Télécom propose des milliers d'ouvrages couvrant un large éventail de connaissances (Sciences, éducation, culture générale, santé, vie pratique .etc).

Les cartes de licence fimaktabati sont disponibles au niveau de toutes les Agences Commerciales d' Algérie Télécom.

Tableau n°06 : Les Packs de l'offre fimaktabati

Cartes	Fimaktabati Généraliste	Fimaktabati Académique	Pack Cool Card (Fimaktabati Généraliste, Académique et NoonBooks)*
Tarifs (TTC/An)	Promotion 1 750 Dzd	Promotion 2 200 Dzd	8 100 Dzd

Source : <https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=fimaktabati> le 31/03/2018 à 17:02H.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

### **Section2 : La présentation de la structure d'accueil et la démarche de l'étude qualitative et quantitative :**

Après avoir présenté le cadre théorique de la recherche ainsi que l'objet de notre étude, nous allons voir dans cette section une petite présentation de la structure d'accueil par la suite nous allons voir la méthode utilisée pour mener à bien notre enquête. A partir de laquelle nous pourrions confirmer ou infirmer les hypothèses préalablement établies.

#### **2.1. La Présentation de la structure d'accueil :**

La Direction De Communication (DDC) est comme les autres divisions directement rattachée au Président Directeur Général. A sa tête le Chef de la Direction qui dirige quatre (04) directions qui elles-mêmes gèrent différentes sous directions, qui portent les quatre départements suivantes :

- Département Communication Digitale
- Département Media
- Département Evènements et sponsoring
- Département Communication interne

##### **2.1.1. Les Mission et les objectifs de la D D C :**

- **Les missions :**
  - informer les publics (clients, grand public, institutionnels, presse...) et ainsi assurer la promotion de la société, de ses produits, et services...
  - travaille étroitement et de façon transversale avec d'autres services : marketing (pour la communication de produit surtout), ressources humaines, commercial, technique...
  - accompagne l'évolution de l'entreprise et doit donc adapter sa stratégie, en aucun cas linéaire ou immuable, à chaque nouvelle étape de la vie de la société : changement d'activité, nouveau positionnement, crise...
  - Mesure et suit les actions de communication.
  - assure la conception, en supervise la mise en œuvre et en mesure les résultats.
- **Les objectifs :**
  - promouvoir l'identité et les atouts de la ville, en vue de renforcer son attractivité.
  - Faire vivre et animer la démocratie locale.
  - valoriser la culture de l'entreprise et de faire adhérer les acteurs internes aux projets d'entreprise.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

- développer le sentiment d'appartenance, de favoriser l'adhésion et la coopération du personnel, de rassembler et établir une relation pérenne entre la direction et l'ensemble des acteurs de l'entreprise.
- La communication interne contribue ainsi à la performance de l'entreprise.
- porter le sens du changement et fédérer les agents.

### **2.1.2. Les tâches de la DDC :**

#### **➤ Ecoute le besoin et conseille directions et managers :**

- Identifie les tendances sociologiques de l'organisation.
- Analyse et évalue les besoins en communication ; définit les axes et objectifs de communication.
- Elabore des messages autour des objectifs et valeurs du groupe.
- Identifie les actions ou supports les mieux adaptés aux objectifs de communication de l'entreprise.
- Prépare les prises de parole.
- Développe les actions de consultation des différents publics (débats publics, consultation...).

#### **➤ Pilote et manage la fonction communication :**

- Propose et supervise la mise en œuvre d'une stratégie de communication et la stratégie de marque
- Conçoit et pilote le budget affecté à sa direction
- Manage, coordonne et dirige les équipes en charge de la communication professionnalise, fixe des objectifs et évalue.
- Identifie et encourage le développement des bonnes pratiques de communication.
- Pilote les procédures d'achat et le suivi de l'exécution des marchés publics de communication.
- Coordonne, harmonise, rationalise moyens et acteurs de l'ensemble de la communication de l'organisation, tant à l'interne qu'à l'externe.

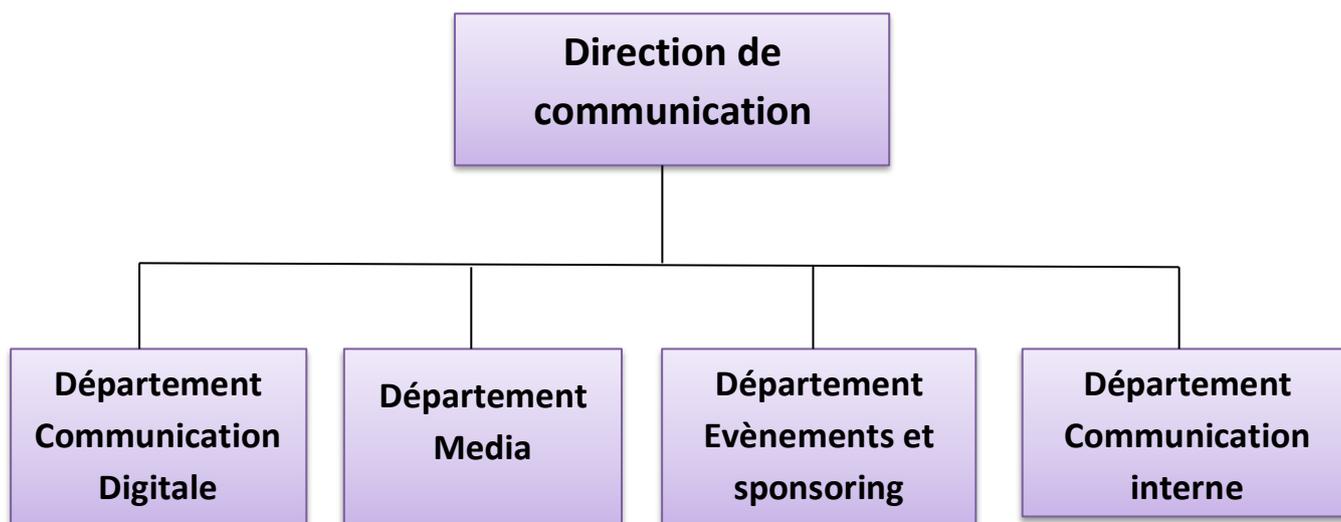
#### **➤ Gère les relations publiques et l'image de l'entreprise :**

- Assure une veille sur l'environnement extérieur de l'entreprise.
- Gère les opérations de relations publiques de l'entreprise.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

- Construit et développe son image en s'appuyant sur les différents médias (relations-presse, publicité...).
- Prend la parole au nom de l'institution ou de l'entreprise dans le respect de la stratégie de l'organisation.

**Figure n°12 : Organigramme de la Direction de communication**



Source : département de communication digitale

### 2.2. La démarche de l'étude qualitative et quantitative:

Une enquête est une « recherche méthodique et collecte d'informations portant ou non sur l'ensemble de la population étudiée. L'obtention de ces informations peut prendre la forme d'un entretien face à face (personale interview), d'une enquête par voie postale (mail survey), d'une enquête par télécopie (fax interview), par voie téléphonique ou télématique (téléphone interview), par courrier électronique (email interview) ou par dépôt d'un questionnaire sur un site Web (Web interview) ». <sup>11</sup>

Cette étude porte principalement sur l'impact d'E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing. Le marketing des réseaux sociaux dans le but d'avoir une vision plus claire sur l'importance d'adoption des réseaux sociaux par les entreprises industrielles dans leurs stratégies de performance de leur activité marketing.

L'enquête suppose le recours à différents outils, nous avons jugé utile d'utiliser une étude qualitative (questionnaire) et une étude quantitative (entretien) ,afin de réaliser notre étude.

<sup>11</sup> <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Enquete-238155.htm> consulté le 03 /04/2018à 13 :45h.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### **2.3. Etude qualitative :**

#### **2.3.1. L'objectif de l'entretien :**

Nous avons décidé de commencer par mener une étude qualitative sous forme d'entretiens, afin de collecter des informations qui nous aideront à tenter de répondre de manière générale à notre problématique. Sur cette partie-là nous allons présenter la méthodologie de recherche de l'étude menée

L'entretien est : « Un rapport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé. Alors, l'entretien consiste à une séance de questionnement adressé à une personne ou à plusieurs personnes choisies fortuitement dans le but de collecter les informations permettant de confirmer ou d'infirmer les hypothèses de recherche »<sup>12</sup>

Donc l'entretien permet de recueillir les informations personnelles et à caractère intime sur un sujet donné ou sur la personnalité, la mentalité ou la conduite de la personne interviewée et nécessite un contact direct avec celle-ci.

#### **2.3.2.. La construction du guide d'entretien :**

Afin d'effectuer nos entretiens, nous avons élaboré un guide d'entretien (voir annexe 02). Le guide permet aux interviewés de répondre avec flexibilité et de confirmer ou infirmer certains faits.

Ainsi, le guide d'entretien est défini comme :

«Liste récapitulative des thèmes et des questions à aborder dans le cadre d'une enquête qualitative, qui précise le moment et la manière de les introduire dans la conversation. Ce guide est fourni à l'enquêteur pour lui permettre de suivre la méthodologie définie, tout en observant un comportement adéquat lors de l'entretien »<sup>13</sup>

La création du guide d'entretien est l'une des étapes les plus décisives dans la réalisation d'une étude qualitative car c'est lui qui « conditionne toute la cohérence du processus d'entretien, de la phase d'interrogation à celle de l'analyse ».<sup>14</sup>

---

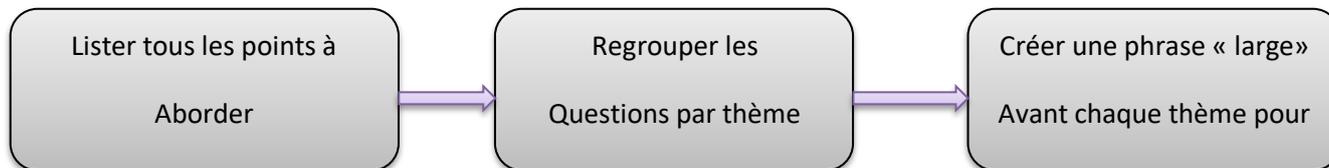
<sup>12</sup> CHABANI (S), et OUACHRINE (H) : Guide de Méthodologie de la recherche en Science Sociales, 2ème édition 2013, p.72

<sup>13</sup> <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Guide-d-entretien>, consulté le 28/04/2017 à 13h30/

<sup>14</sup> 1ETIENNE, (Caroline) : Réseaux sociaux et stratégies de communication marketing des annonceurs, mémoire de recherche appliquée, Business school INSEEC, 2011, p47.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

**Figure n° 13 : les étapes de construction d'un guide d'entretien**



**Source :** ETIENNE, (Caroline) : Réseaux sociaux et stratégies de communication marketing des annonceurs, mémoire de recherche appliquée, Business school INSEEC, 2011, adapté par nous-même.

De plus, un bon guide d'entretien doit être composé de la façon suivante<sup>15</sup> :

- Phase d'ouverture : Présentation du sujet tout en restant assez évasif pour ne pas trop influencer l'interviewé. On peut commencer par une question générale et vague pour mettre en confiance l'individu interrogé.
- Phase de centrage : On aborde chacun des thèmes afin d'obtenir un maximum de réponses.
- Phase de l'approfondissement : Creuser les thèmes clés de l'étude, reformulation etc...
- Phase de conclusion : Remerciement.

En ce qui concerne notre travail, en première étape nous avons bien choisis nos questions de façon à traiter les aspects voulus de notre problématique de recherche. Par la suite nous avons regroupé ces questions sous quatre volets principaux :

- Contexte stratégique et outils de mesure.
- Structure organisationnelle
- Le retour sur investissement.
- Perspective d'avenir.

### 2.3. 3. Les personnes interrogées :

Pour mener à bien cette étude, et afin de donner une dimension empirique à mon travail, je me suis réalisé un entretien au sein d'Algérie télécom à travers un échantillon d'une personne.

La sélection des personnes interrogées est basée sur le poste qu'elles occupent au sein de l'entreprise et qui sont en relation avec notre sujet de recherche d'où leur capacité à répondre à mes questions (expérience au sein de l'entreprise et connaissance relative à nos hypothèses de recherche).

<sup>15</sup> CHABANI (S), et OUACHRINE (H) : Guide de Méthodologie de la recherche en Science Sociales, 2ème édition 2013, p.73.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

### 2.3.4. Le profil des interviewés :

Tableau n°07 : le profil des interviewés :

L'interviewé	Expérience	Missions	Date et lieu
Monsieur: YESSAAD Amine	3ans	chef de département communication digitale	Mail reçu le : 8 mai 2018 à 23 :23H

Source : élaboré par nous même

### 2. 3.5. La méthode de l'entretien :

Dans une étude qualitative, l'entretien **est la méthode adéquate** pour notre approche et dont le but est de donner une dimension empirique à notre étude de recherche.

### 2.3.6. Résultats de l'étude :

Cette partie a apporté différentes informations pour notre travail, les interviewés ont fait émergés des discussions au sein de Algérie télécom par rapport à la stratégie de communication digitale à adopter. Ces avis et conseils peuvent désormais guider Algérie télécom dans ses choix futur sur le web.

A présent nous allons présenter les principales réponses qu'on a pu avoir de la part de nos interviewés, en regroupant ces réponses par axes :

#### ➤ Contexte Stratégique et Outils de Mesure :

Sur ce premier axes nous avons pu détecter à travers les réponses de nos interviewés les principaux objectifs qu'ils les poussent à vouloir être présent sur les réseaux sociaux, ainsi la façon dont ils prévoient mesurer la performance de leur activités marketing, à savoir renforcer la notoriété et la visibilité de l'entreprise, et améliorer son positionnement sur les moteurs de recherche, tout en augmentant le nombre des utilisateurs des services de Algérie télécom, tout cela devrait être traduit par la suite, par des réactions positives du public ciblé, et une image meilleure auprès de leurs client (selon de DG).

#### ➤ Structure organisationnelle :

A travers cet axe on a essayé de comprendre la façon dont les responsables de Algérie télécom prévoient d'organiser cette nouvelle structure au sein de leur entreprise, pour un premier temps un spécialiste à recruter en interne, ensuite ça pourrait s'externaliser en prenant plus d'ampleur dans la stratégie globale de l'entreprise.

#### ➤ Le retour sur investissement (ROI) :

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

Pour les interviewés, l'avantage d'une communication digitale est qu'elle est universel, et aussi elle donne une image positive de l'entreprise en question, ce qui va automatiquement augmenter le nombre des utilisateurs des services de Algérie télécom.

### ➤ **Perspectives :**

L'entreprise prévoit de consacrer plus de la moitié, de son budget communication pour sa présence sur les réseaux sociaux , ainsi que d'autre investissements humains et matériels sont prévu pour le long terme. Maintenant par rapport à une échelle plus large, Algérie télécom elle est déjà évoluer en terme du digital, par rapport aux entreprise du même secteur mais ça reste au niveau national.

## **2.4. Etude quantitative :**

### **2.4.1. L'objectif du questionnaire :**

On utilisera un questionnaire destiné aux utilisateurs des services d'Algérie Télécom (Annexe n°01)

L'objectif de cette enquête est d'arriver à répondre à la problématique principale: **Quelle est l'influence de l'E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom ?**

### **2.4.2. Milieu et période de l'enquête :** L'étude se déroulera à travers un :

- un questionnaire distribué en ligne destiné, afin d'obtenir leur avis sur la E-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing de SPA (Algérie Télécom)

### **2.4.3. La structure du questionnaire :**

Le questionnaire (Voir Annexe n°01) a été dressé de manière à respecter les critères préalablement cités ayant pour objectif l'aboutissement à des résultats les plus précis possible:

- 18 questions formulées de manière claires brève et concise, afin de maximiser l'exhaustivité et la qualité de l'information récoltée, en minimisant le temps de Collecte, allant du général au particulier

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### ➤ **La typologie des questions :**

-7 questions dichotomiques, où le répondant doit choisir une réponse parmi deux possibles.

-6 questions à choix multiples et réponse unique.

-4 questions à choix multiples et réponses multiples.

-1 question libre, où le répondant est libre de s'exprimer comme il le souhaite.

-1 question pour les gens qu'a jamais consultés la page Facebook d'Algérie Télécom.

### **2.4.4. Population et échantillon :**

- **Population** : Notre population est l'ensemble des utilisateurs des services D'Algérie Télécom actifs sur les réseaux sociaux.
- **Echantillon** : Un échantillon est une fraction représentative, et un sous ensemble de la population de base qui est interrogée après sélection lors d'une enquête. Après traitement, les résultats obtenus auprès de l'échantillon sont extrapolés à la population étudiée <sup>16</sup>

### **2.4.5. La taille de l'échantillon :**

Nous avons déterminé la taille de l'échantillon à 160 personnes qui ont répondu en ligne.

### **2.4.6. La méthode d'échantillonnage :**

Nous sommes intéressés par l'ensemble des internautes disponibles sur les divers réseaux sociaux, et qui sont déjà abonnée à la marque Algérie Télécom, sans oublier le fait que la cible regroupe toutes les catégories socioprofessionnelles mais en particulier les jeunes.

Par la suite, afin de soustraire notre échantillon parmi cette population ciblée, nous avons opté pour une méthode qui nous permettra de gagner du temps et surtout d'avoir de diverses réponses pour un meilleur résultat. La méthode choisie est bien « **la méthode de l'échantillon par convenance** ».

---

<sup>16</sup> . [www.definitions-marketing.com/Definition-Echantillon-etude](http://www.definitions-marketing.com/Definition-Echantillon-etude) consulté le 05/04/2018 à 15:15h.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

### **2.4.7. Réalisation du questionnaire :**

Pour la formulation des questions, nous nous sommes basés sur la simplicité et ce à travers des questions claires, courtes, avec un style pouvant être compris par l'échantillon pour être sûr que notre questionnaire est bien compris par notre cible d'étude.

Ce questionnaire est structuré de quatre parties :

- **Première partie** : Cette partie est constituée de (03) questions, C'est une fiche signalétique, elle nous permet d'avoir des informations personnelles sur les répondants, les questions vont nous permettre de mieux connaître le consommateur (son sexe, sa tranche d'âge, statut socioprofessionnel).
- **Deuxième partie** : Cette partie est constituée de (05) questions, dans cette partie on va voir L'importance des réseaux sociaux chez les internautes qui connaissent les réseaux sociaux et lequel ils utilisent le plus souvent.
- **Troisième partie** : elle comporte (05) questions visant à faire réagir les internautes questionnés, sur la communication à travers les réseaux sociaux de façon générale et aussi de façon spécifique sur la marque Algérie Télécom.
- **Quatrième partie** : dernière étape est constituée de (06) adressée spécialement aux clients d'Algérie Télécom (les abonnés d'Algérie Télécom). Afin de voir leur avis sur la communication de l'entreprise sur les réseaux sociaux et sa performance de leur activité marketing.

### **2.5. Méthode d'analyse des résultats :**

Une fois tous questionnaires ont été remplis, on a procédé au traitement et analyse de ces derniers. Pour ce faire on a utilisé le logiciel SPSS et microsoft excel 2010.

#### **Présentation du logiciel SPSS :**

SPSS ( Statistical Package for Social Sciences) est essentiellement un logiciel de traitement de données en vue d'analyses statistiques. Il lit les données, les traduit en format SPSS, les transforme - si demandé - et exécute des opérations mathématiques et statistiques. Fonctions statistiques incluses dans le logiciel de base<sup>17</sup> :

- Statistique descriptive : Cross tabulation, Fréquences, Descriptives, Explore, Descriptive Ratio Statistics
- Statistique bivariée : Moyennes, Corrélation (bivariée, partielle, distances), tests non paramétriques
- Prédiction pour numérique out comes : régression linéaire

<sup>17</sup> Fabienne Cusson, Mélanie Corneau et Marie-Marthe Cousineau, « Guide d'introduction au logiciel SPSS », université de Montréal, 2010, page 5.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

- Prédiction pour groupes identifiants : analyse de facteur, analyse de groupe (deux pas, K-moyennes, hiérarchique), analyse discriminante (en marketing)

L'utilisation du logiciel SPSS nous a fait gagner beaucoup de temps ainsi une facilité de traitement des données collectées avec plus de certitude concernant le résultat trouvé à la fin.

### **2.6. L'analyse des résultats :**

Les réponses obtenues des interrogés ont permis de saisir une masse d'informations brutes qu'il fallait analyser .Après collecte, saisie et analyse des données, on vous présentera les résultats obtenus en utilisant des tableaux statistiques et parfois des graphes pour mieux illustrer et apprécier ces résultats obtenus.

Durant l'analyse de notre enquête et afin de vérifier nos hypothèses, nous avons utilisé deux types de tri :

- **Un tri à plat** : cette opération consiste à réorganiser l'ensemble des valeurs prises par une seule variable
- **Un tri croisé** : Permet d'analyser les relations entre deux ou plusieurs variables

Les résultats obtenus vont être présentés sous forme de tableaux, graphes et diagrammes accompagnés de commentaire.

Afin de mieux cerner notre étude quantitative on va faire un petit rappel de notre problématique ainsi que nos hypothèses de recherche.

### **2.7.Rappel de la problématique et des hypothèses de recherche liés à l'entreprise :**

**Problématique** : Quelle est l'influence de l'E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom ?

**Hypothèse 01** : Procéder à une E- communication via les réseaux sociaux est très efficace pour fidéliser les clients.

**Hypothèse 02** : la notoriété de la marque est l'une parmi les indicateurs de la performance des activités marketing.

**Hypothèse 03** : L'adoption d'une E' communication via les réseaux sociaux a un impact positif sur le renforcement de la performance des activités marketing.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

### Section 03 : Traitement et dépouillement des résultats

#### 3.1 .traitement des résultats :

Afin de répondre à notre problématique, nous allons commencer à analyser notre Questionnaire. Tout d'abord par une analyse tri à plat, et ensuite par celle dite tri croisé pour enfin arriver au résumé de l'enquête.

Dans le but de rendre notre étude tangible, l'analyse des réponses fournies par nos interrogés est indispensable, nous allons procéder question par question dans chacune des catégories du questionnaire, en débutant par la **fiche signalétique**.

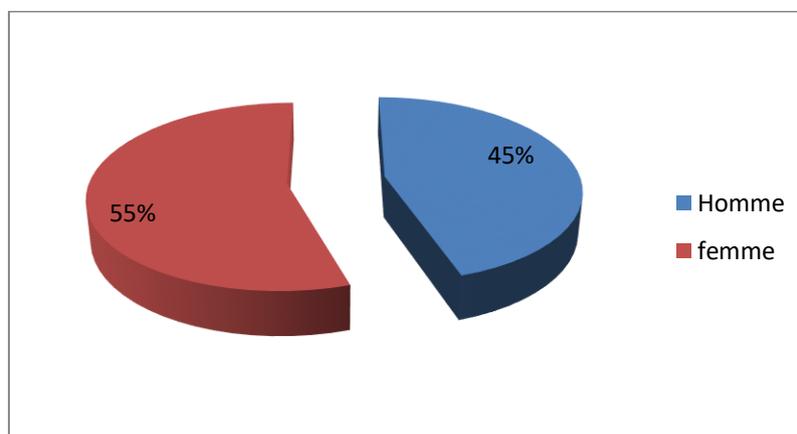
- **Question 1 : Quel est votre sexe ?**

**Tableaux n°08: répartition des sexes**

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	72	45%
Femme	88	55%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n°14 : Répartition échantillon par genre**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

Comme on le voit sur la figure ci-dessus, notre échantillon est composé d'exactly 45% d'homme et de 55% de femmes, on remarque donc un petit déséquilibre entre les deux sexes avec une répartition favorable pour les femmes.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

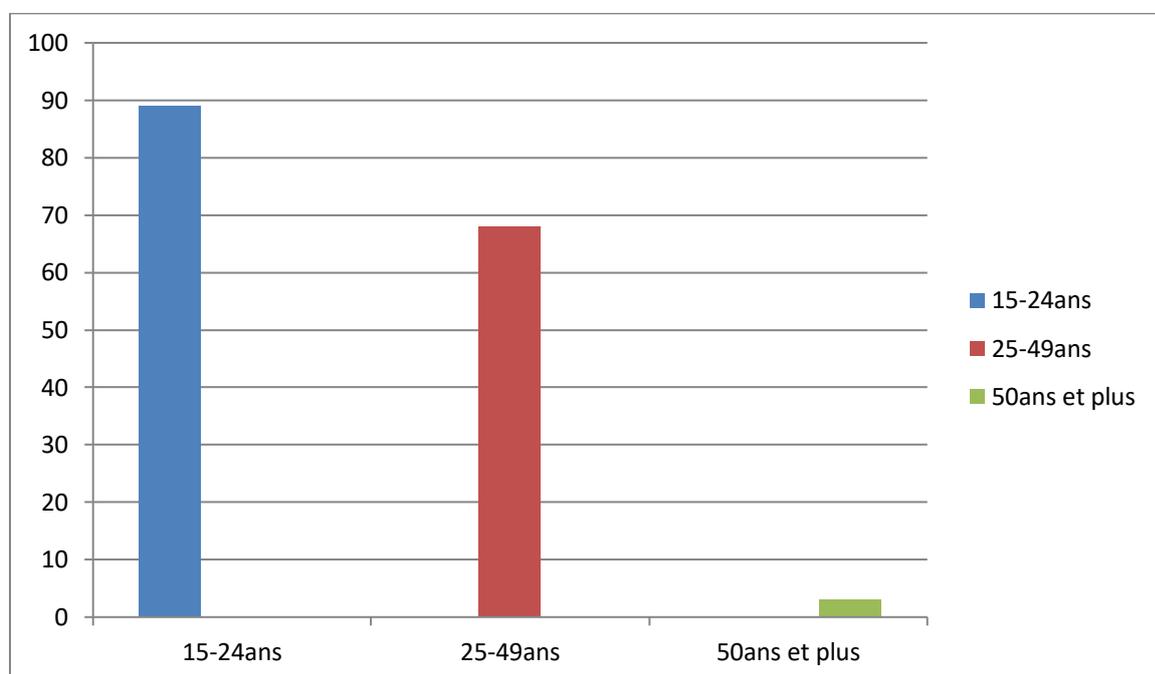
- Question 2 : Quelle est votre tranche d'âge ?

Tableau n°09 : Tranche d'âge des répondants :

Tranche d'âge	Effectif	Pourcentage %
15-24 ans	89	56%
25- 49ans	68	42%
50ans et plus	03	2%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

Figure n° 15 : Tranche d'âge des répondants



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 56% pour 15-24 Ans et 42% pour 25-49 Ans et 2% pour plus.

- On remarque que la tranche de 15-24 Ans est la plus interrogée après elle existe la tranche de 25-49 Ans après elle existe la tranche 50 Ans et plus.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

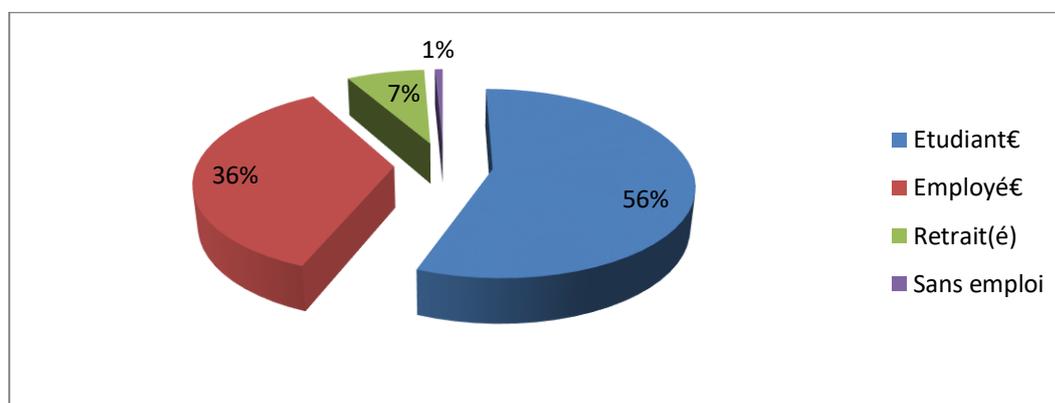
- Question 3 : Quel est votre statut socio-professionnel ?

Tableaux n°10 : statu socio-professionnelle

statu socio-professionnelle	effectif	Pourcentage
Etudiant(e)	89	55,62
Employé(e)	57	35,62
Retrait(é)	12	7,5
Sans emploi	02	1,25
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

Figure n° 16: statu socio- professionnelle



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 55,6% pour les Etudiant(e) et 36% pour les Employé(e) et 7,5% pour les chômeurs et 1,2% pour les Retraité(e).

- le plus part des interrogés sont des Etudiant(e) juste après il y a les employé(e) et en 3ème position les gens qui ont pas un travail et en fin les retraité(e).

#### Question 4 : Avez-vous un compte sur les réseaux sociaux ?

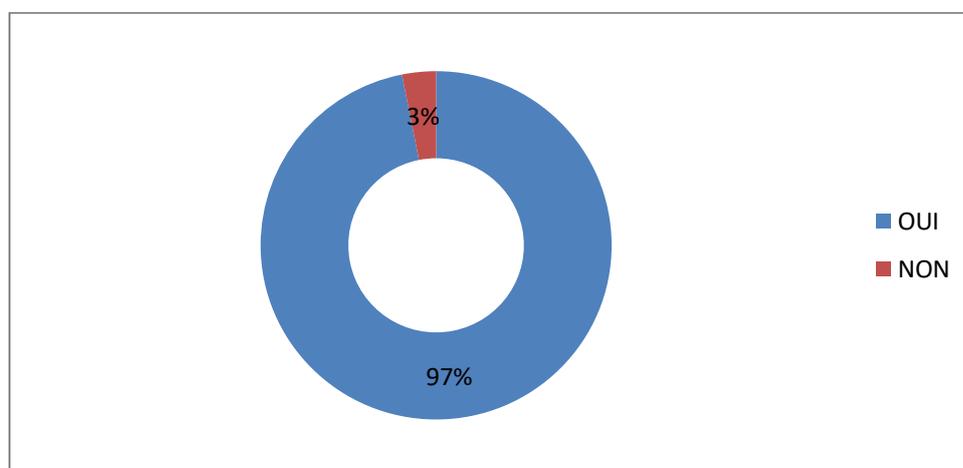
Tableaux n° 11 : les utilisateurs des réseaux sociaux

Avez-vous un compte sur les réseaux sociaux ?	effectif	Pourcentage
Oui	155	97%
Non	05	3%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 17: les utilisateurs des réseaux sociaux



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 97% pour oui et 3% pour non

On remarque que la majorité des interrogés 97% ayant un compte sur les réseaux sociaux et le reste 3% Ils n'ont pas un compte sur les réseaux sociaux sont généralement les gens plus de 50 ans.

- Question 05 : Quels réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent ?

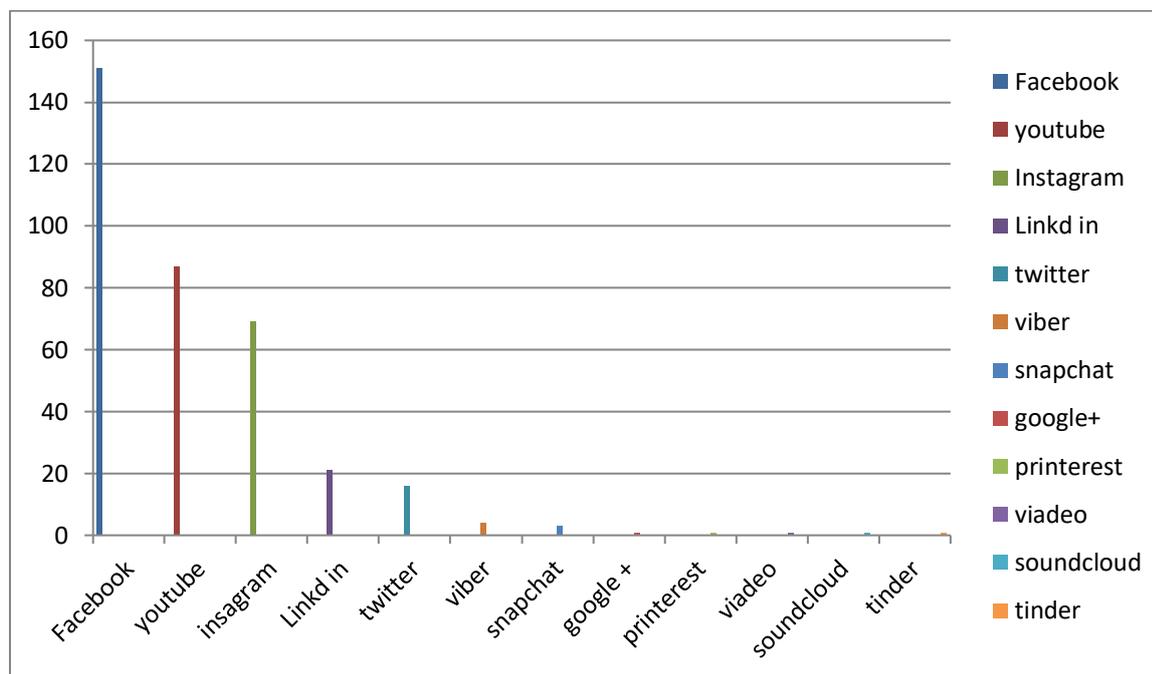
Tableau n° 12: les réseaux sociaux les plus utilisés par les internautes

Réseaux sociaux	Effectif	Pourcentage calculer sur la base arrêté 160 réponses %
Facebook	151	94,37%
You tube	87	54,37%
Instagram	69	43,12%
Linkd in	21	13,12%
Twitter	16	10%
Viber	04	2,5%
Snapchat	03	1,8%
Google +	01	1,8%
Printerest	01	1,8%
Viadeo	01	1,8%
SoundCloud	01	1,8%
Tinder	01	1,8%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 18: Global des réseaux sociaux les plus utilisés



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

Une fois que les réponses ont été assistées les résultats en pourcentage de plusieurs réseaux sociaux ont augmenté, la figure ci-dessus nous montre les résultats globaux, on retrouve toujours en première position Facebook %, You Tube prend le dessus et se met en deuxième position avec %, et en troisième place instagram %, et Twitter est quatrième dans le classement avec %. Ces 4 Médias sociaux apparaissent, donc, sans véritable surprise, comme les plus importants pour une approche B to B. twitter et Vibre suit de loin les autres réseaux cités en précédemment avec respectivement %, %.

Ainsi % des répondants sont sur %, Snapchat, Google + Printrest Viadeo SoundCloud et en fin % Tinder

- **Question 06 : Pensez-vous qu'une entreprise doit être présente sur les réseaux sociaux ?**

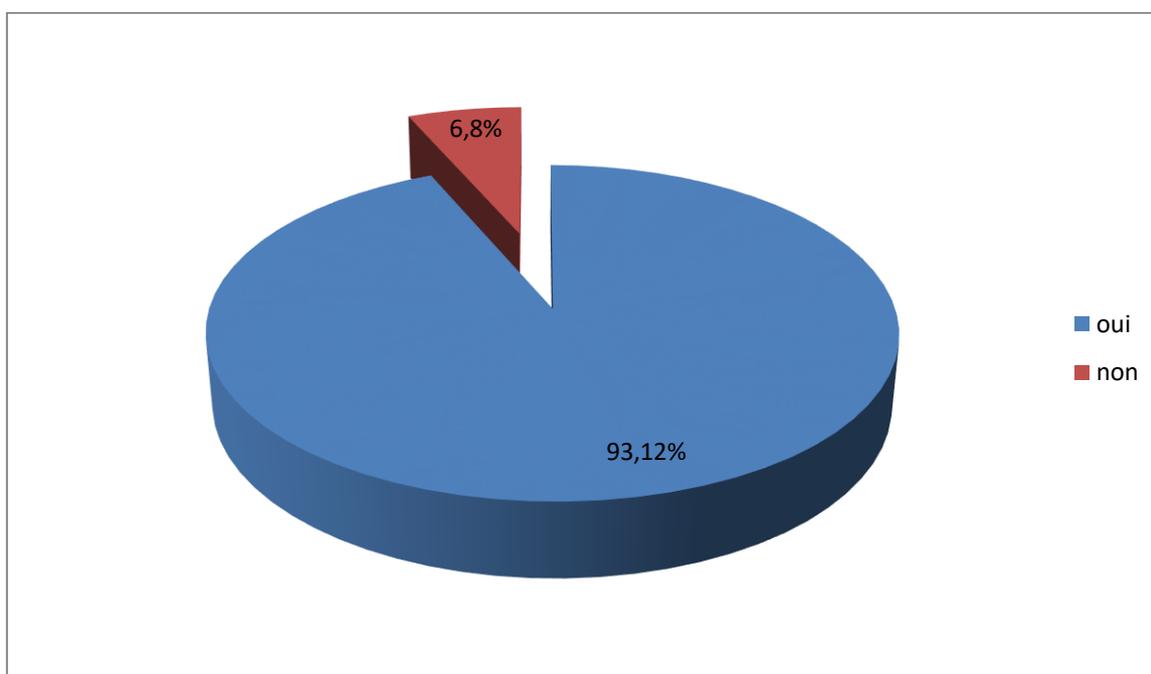
Tableaux n° 13: la présence des entreprises sur les réseaux sociaux

la présence des entreprises sur les réseaux sociaux	effectif	Pourcentage
Oui	149	93,12%
Non	11	6,8%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 19: la présence des entreprises sur les réseaux sociaux



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 93,12% pour oui et 6,8% pour non.

On peut dire que la majorité des internautes sont pour la présence des entreprises sur les réseaux sociaux à part personnes qui ont contre la présence sur les réseaux sociaux par un petit pourcentage.6,8%

- **La question 07 : Accordez-vous de l'importance sur les avis et les commentaires des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service ?**

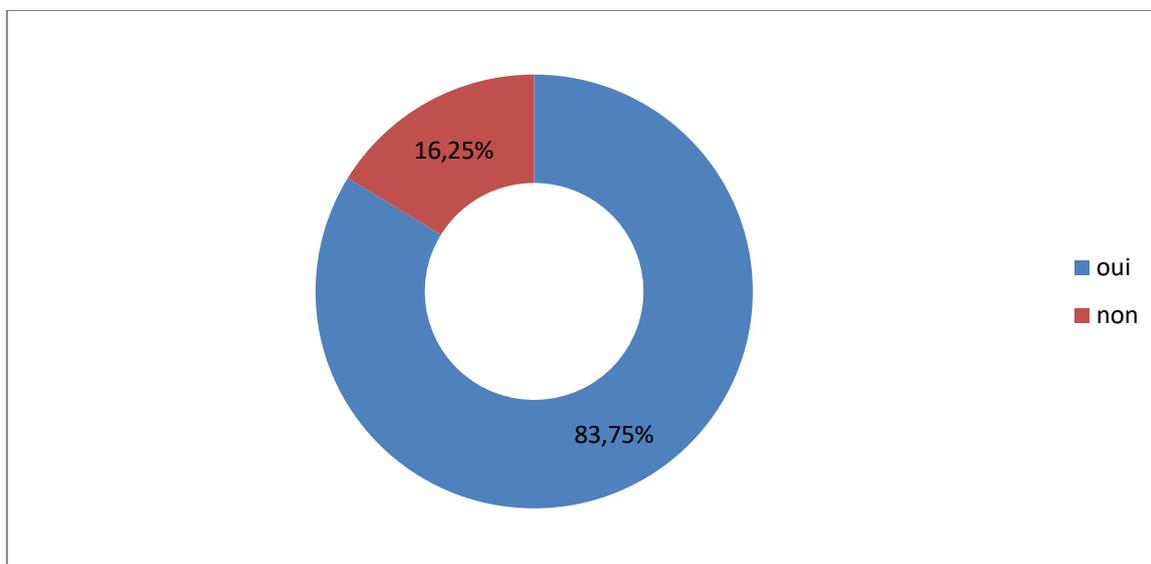
Tableau n° 14: l'importance des commentaires et les avis des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service.

l'importance des commentaires et les avis des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service	effectif	Pourcentage %
Oui	134	83,75%
Non	26	16,25%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

**Figure n° 20: l'importance des commentaires et les avis des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service.**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 83,75% pour oui et 16,25% pour non

On peut dire que la plus part des internautes Ils mettent l'importance sur les avis et les commentaires sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service ce la veux dire l'e-réputation de la marque ( ce qui dit sur la marque) en fin ça reste une minorité sont pas intéressé aux avis et aux commentaire ce sont généralement des clients potentiels.

- **La question 08 : Qu'est-ce qui vous influence sur les réseaux sociaux correspondants aux services?**

**Tableau n°15 : les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services**

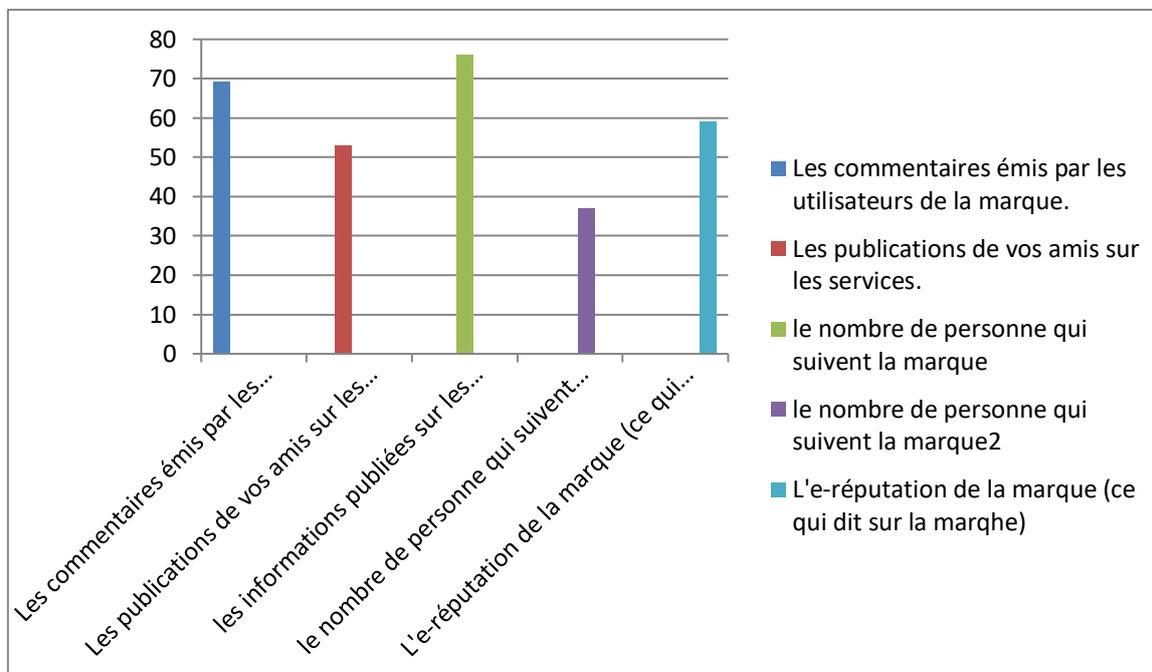
les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services	Effectif	Pourcentage calculer sur la base arrêté 155 réponses %
Les commentaires émis par les utilisateurs de la marque.	69	44,5%
Les publications de vos amis sur les services.	53	34,2%
les informations publiées sur les pages officielles des marques.	76	49%
le nombre de personne qui suivent la marque.	37	29,5%

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

l'e-réputation de la marque ( ce qui dit sur la marque) .	59	38,1%
---	----	-------

Source : logiciel Excel

Figure n°21 : les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 49% pour les informations publiées sur les pages officielles des marques et 44,5% pour les commentaires émis par les utilisateurs de la marque, 38,1% pour l'e-réputation de la marque (ce qui dit sur la marque) , 34,2% pour les publications de vos amis sur les services et en fin 29,5 % pour le nombre de personnes qui suivent la marque.

La moitié de la population voire que les informations publiées sur la page officielle des marques influence les internautes sur les réseaux sociaux correspondants aux services fournis en 2ème position les commentaires émis par les utilisateurs de la marque par la suite l'e-réputation de la marque et en fin les publications des amis sur les services et le nombre de personnes qui suivent la marque.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

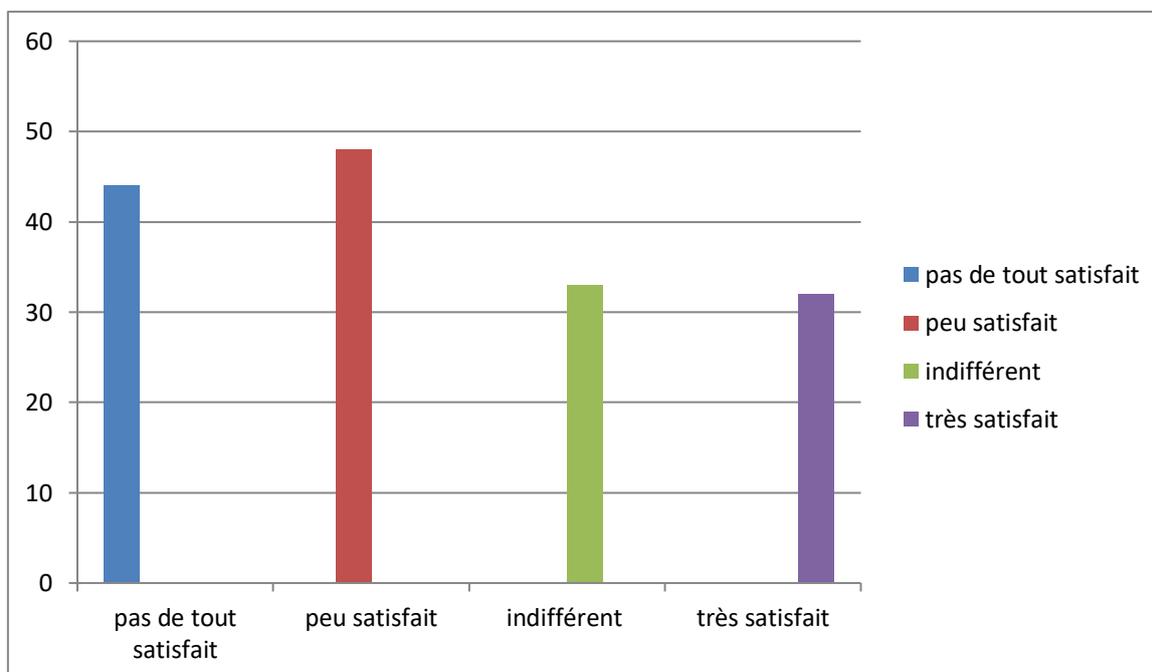
- La question 09 : La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux

**Tableau n°16 : La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux**

La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	Effectif	Pourcentage %
Pas de tout satisfait	44	27,5%
Peu satisfait	48	30%
Indifférent	33	20,6%
Satisfait	32	20%
Très satisfait	3	1,9%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n° 22: la présence d'Algérie télécom sur les réseaux sociaux**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 30% pour peu satisfait, 27,5% pour pas de tout satisfait, 20,6 indifférent 20% pour satisfait et 1,9% pour très satisfait

On trouve que la présence d'Algérie télécom sur les réseaux sociaux est peu satisfait pour une minorité des gens interrogés 30% en suit 27% des gens sont pas de tout satisfait à la présence de Algérie télécom sur les réseaux sociaux après 20% sont satisfait et aussi même

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

pourcentage pour indifférent et en fin quelque personnes qui sont très satisfait à la présence Algérie télécom sur les réseaux sociaux.

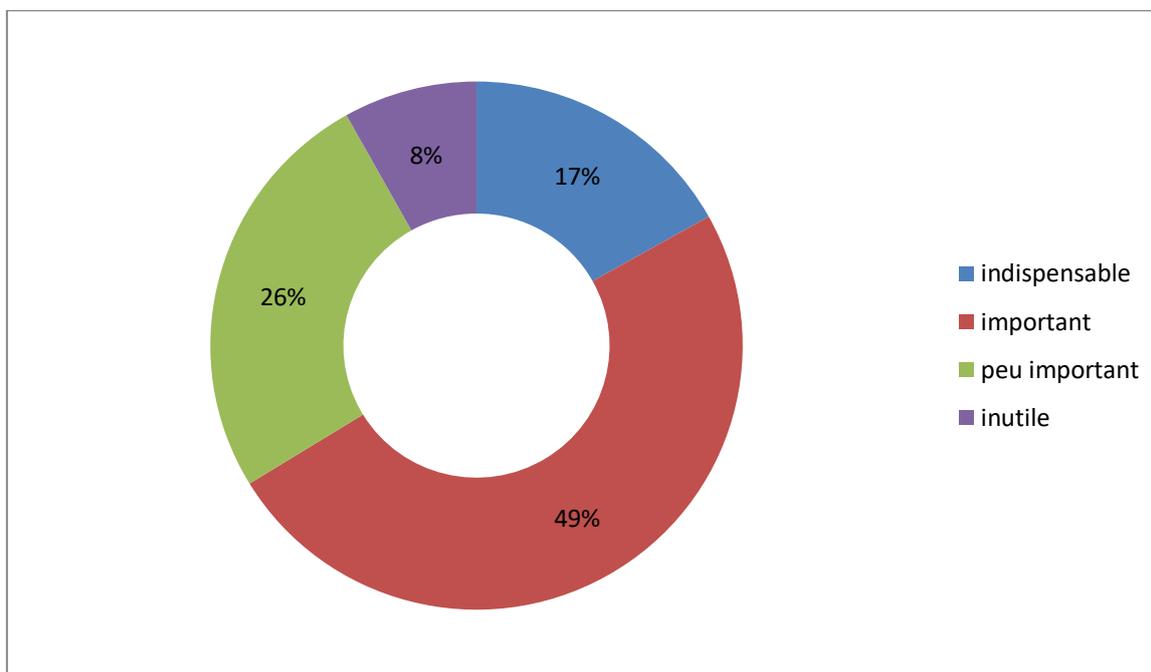
- **La question 10 : Comment jugeriez-vous la présence d'Algérie Télécom sur les différents réseaux sociaux ?**

**Tableau n° 17: le jugement de la présence Algérie télécom sur les différents réseaux sociaux**

le jugement de la présence Algérie télécom sur les différents réseaux sociaux	Effectif	Pourcentage %
Indispensable	27	16,9%
Important	79	49,4%
Peu important	41	25,6%
Inutile	13	8,1%
Total général	160	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n°23 : le jugement de la présence Algérie télécom sur les différents réseaux sociaux**



Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

#### Commentaire :

On à 49% pour important, 26% pour peu important 17% pour indispensable et 8% pour inutile

La présence d'Algérie Télécom sur les différents réseaux sociaux est important d'après la plus part des personnes questionnés comme il existe des personnes qui dise que peu important aussi pour indispensable mais il reste d'autre personnes qu'ont dit il est inutile mais ils sont pas nombreux.

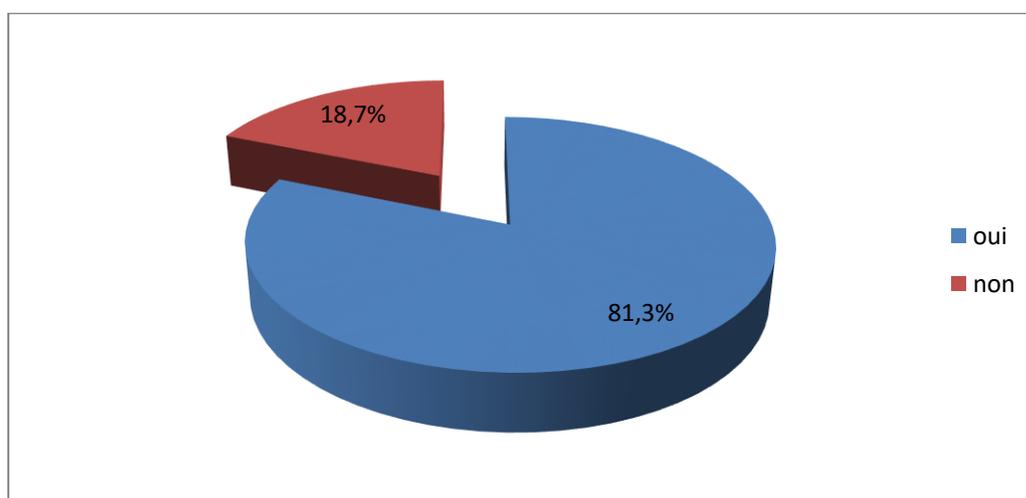
- **La question 11 : croyez-vous que l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement?**

**Tableaux n°18 : l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom et l'image de marque**

l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom et l'image de marque	Effectif	Pourcentage %
oui	126	81,3%
Non	29	18,7%
Total générale	155	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n° 24: l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom et l'image de marque**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 81,3% pour oui et 18,7 % pour non

On remarque que la plus part des personnes questionnés pensent que l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement mais sa reste une minorité disent le contraire.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

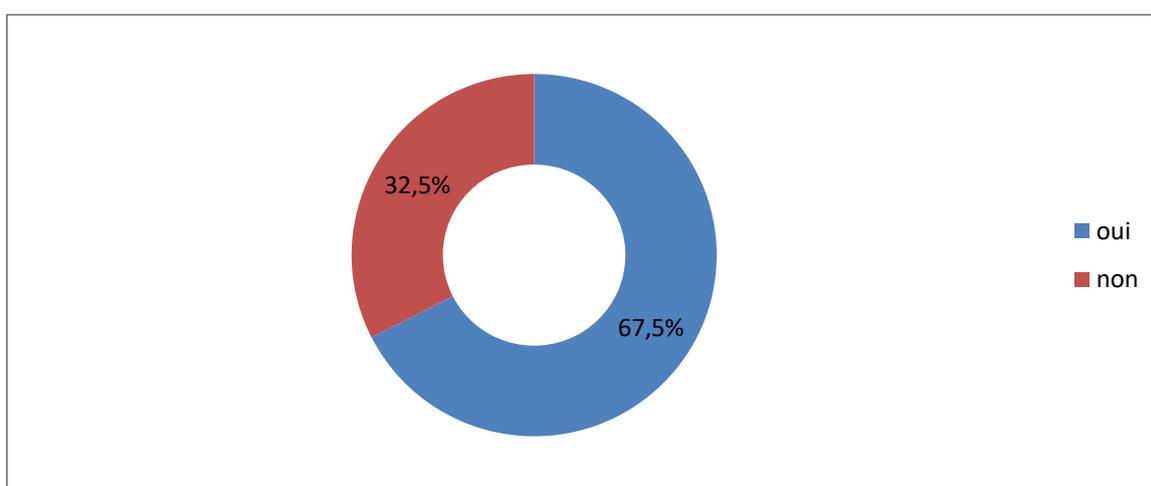
- **La question 12 : Avez-vous déjà consulté la page Facebook d'Algérie Télécom ?**

**Tableaux n°19 : la consultation de la page Facebook d'Algérie Télécom**

La consultation de la page Facebook d'Algérie Télécom	effectif	Pourcentage %
Oui	108	67,5%
Non	52	32,5%
Total générale	160	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n° 25 : la consultation de la page Facebook d'Algérie Télécom**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 67,5% pour oui et 32,5% pour non

D'après les résultats qui ont donné la plus part des personnes interrogés sont déjà consulté la page Facebook d'Algérie télécom et le reste 32 ,5% sont pas consulté ça page pour des raisons bien déterminer en premier position ils ne savaient pas qu'Algérie Télécom a un page Facebook, ils ont pensez que les informations sur la page ne sont pas fiables ...

- **La question 13 : connaissez-vous les offres D'Algérie Télécom?**

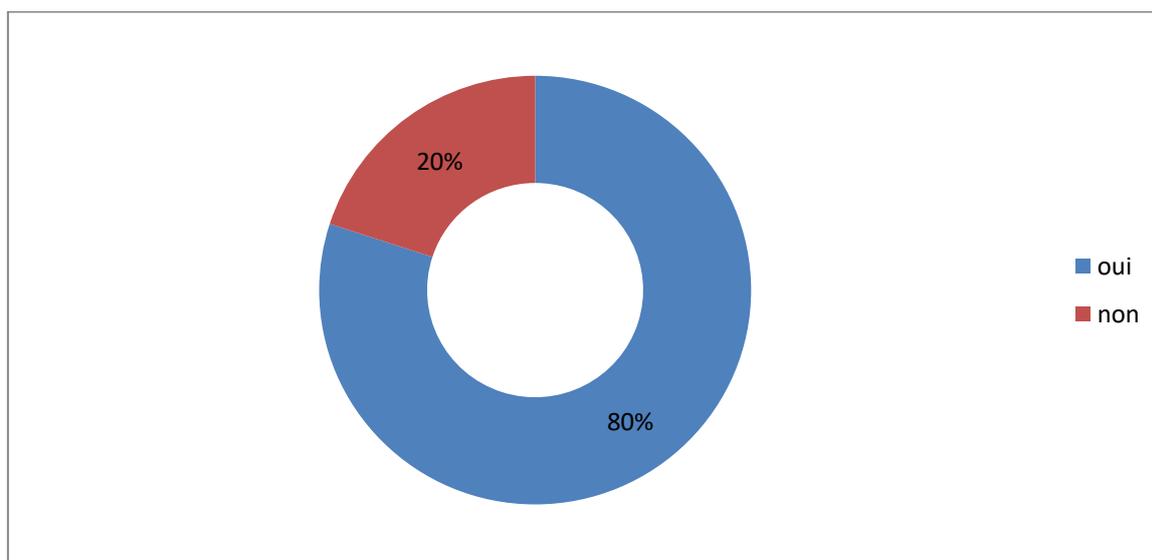
### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

**Tableau n° 20: la connaissance des offres D'Algérie Télécom**

La connaissance des offres D'Algérie télécom	Effectif	Pourcentage %
Oui	40	80%
Non	10	20%
Total général	50	100%

Source : logiciel Excel

**Figure n°26 : la connaissance des offres D'Algérie Télécom**



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 80% pour oui et 40% pour non

- La plus part des interrogés ont connu Algérie Télécom par des déferents moyen mais sa reste une minorité qui connaisse l'entreprise Algérie Télécom

- **La question 14: quelles sont les offres que vous connaissez?**

**Tableaux n°21 : les offres d'Algérie Télécom**

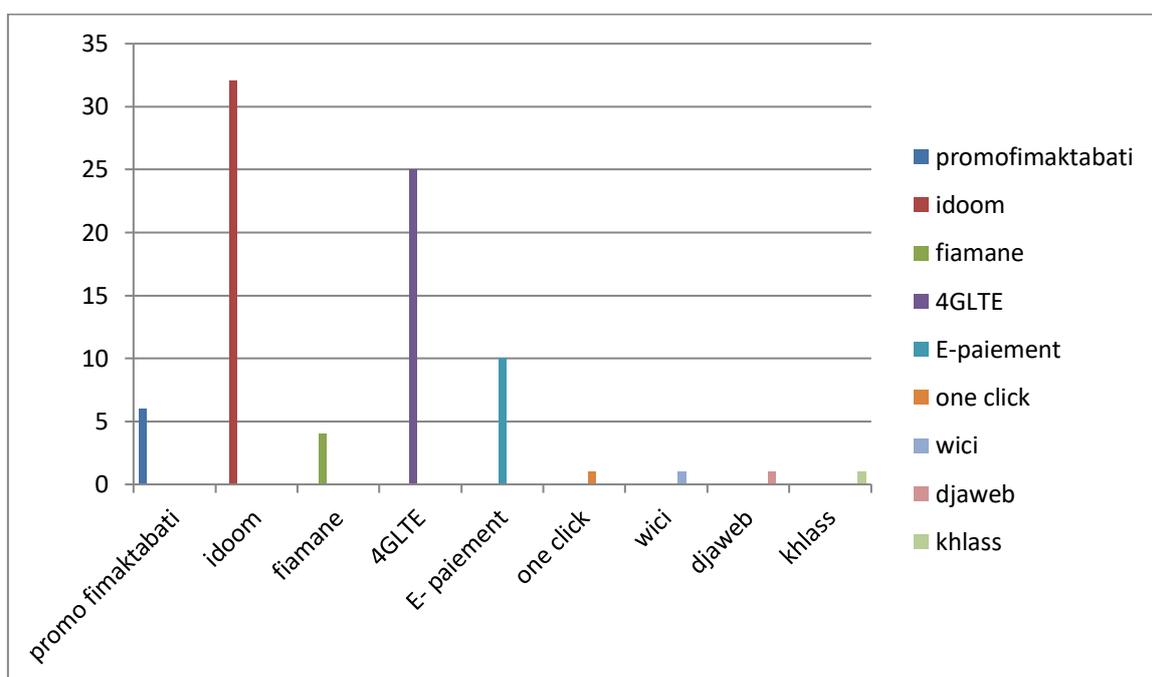
Les offres d'algérie Télécom	Effectif	Pourcentage calculer sur la base arrêté 45 réponses %
Promo fimaktabati	6	13,3%
Idoom	32	71,1%
Fiamane	4	8,9%
4GLTE	25	55,6%
E- paiement	10	22,2%
One click	1	2,2%

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Wici	1	2.2%
djaweb	1	2.2%
khlass	1	2,2%

Source : logiciel Excel

Figure n° 27: les offres D'Algérie télécom



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 55,6% pour 4GLTE et 71,1% pour idoom, 22,2% pour E- paiement et 13,3% pour promo fimaktabati et 8,9% pour fiamane et en fin 2,2% pour one click, wici, djaweb, khlass.

L'offre idoom est la plus connue par la majorité des interrogés après en trouve la 4GLTE et puis on trouve fiamane et promo fimaktabati propose un service de bibliothèque numérique en ligne et en fin one wlick, wici, djaweb et khlass

- **La question 15 : avez-vous déjà utilisé les offres D'Algérie Télécom?**

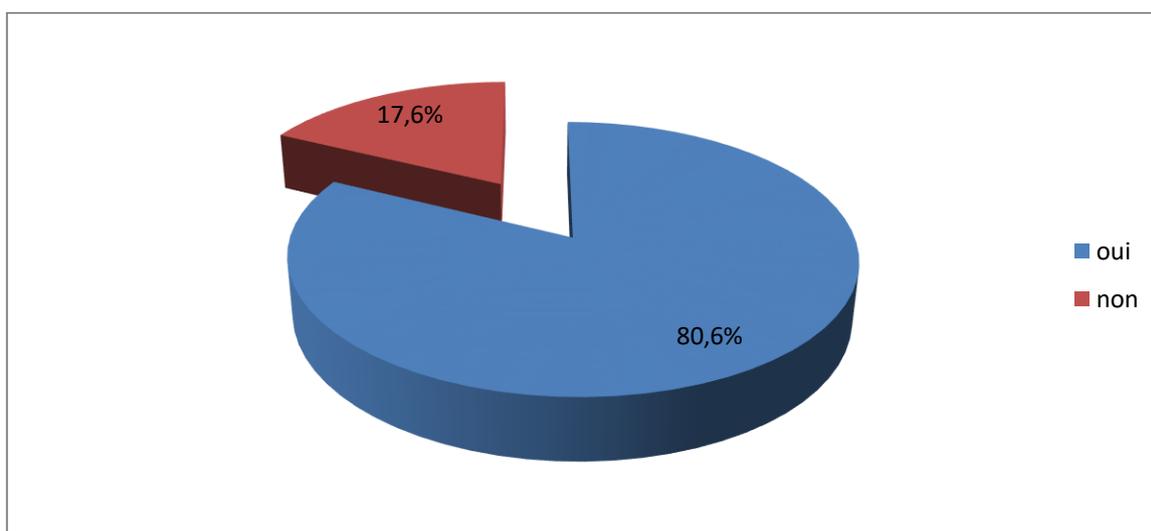
Tableaux n°22 : l'utilisation des offres d'Algérie Télécom

L'utilisation des offres D'Algérie Télécom	Effectif	Pourcentage %
oui	42	80,6%
Non	9	17,6%
Totale général	51	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 28: l'utilisation des offres d'Algérie Télécom



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On à 80,6% pour oui et 17,6% pour non

La plus part des interrogés questionnés utilisent les offres d'Algérie télécom, mais il reste une catégorie qui ne utilise pas ces offres pour des raisons : 88,9% les offres sont pas connu par tous les gens, 11 ,1% les offres il ne répondre pas aux attentes des clients

- **La question 16 : Comment jugeriez- vous la qualité de service d'Algérie Télécom?**

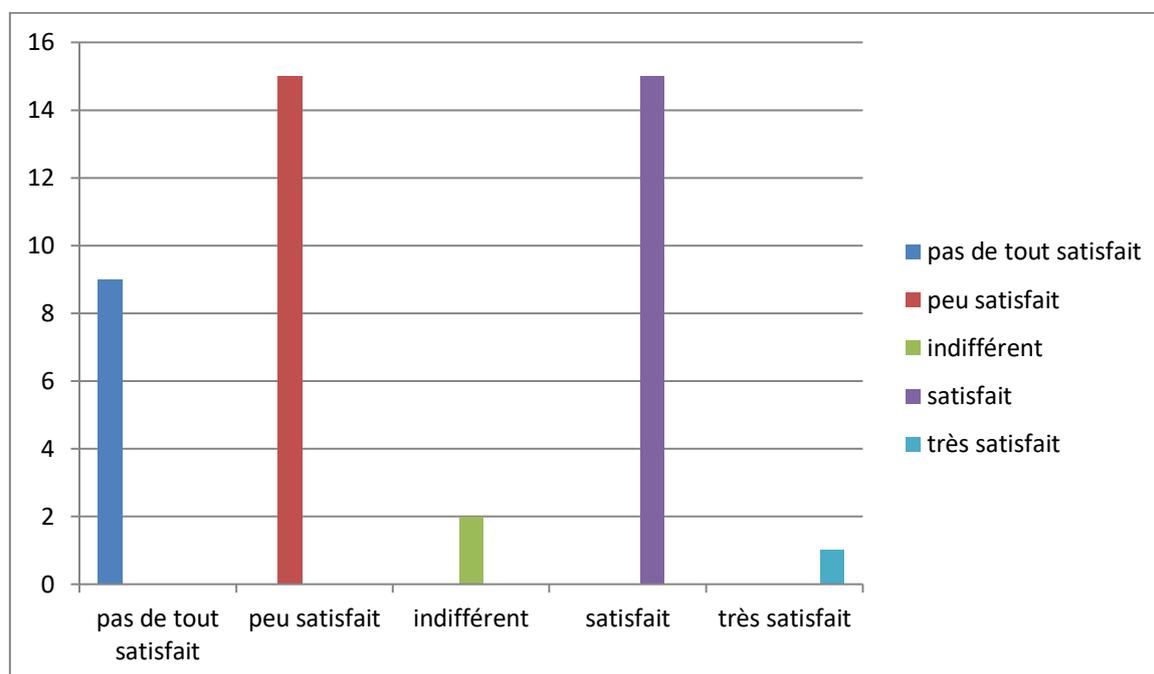
Tableaux n°23 : la qualité des services d'Algérie Télécom

La qualité de service D'Algérie Télécom	effectif	Pourcentage
Pas de tout satisfait	9	4 ,8%
Peu satisfait	15	21,4%
Indifférent	2	2,4%
Satisfait	15	35,7%
Très satisfait	1	35,7%
Total général	42	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 29: la qualité de service d'Algérie Télécom



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 4,8% pour pas de tout satisfait, 21,4% pour peu satisfait, 2,4% pour indifférent, 35,7% pour satisfait et pour très satisfait.

-la plus part des interrogés trouvent que la qualité des services est très satisfait pour les gens et en 2<sup>ème</sup> position en trouvent la deuxième proposition c'est-à-dire peu satisfait ensuite pas de tout satisfait et enfin indifférent.

- **La question 17: comment vous évaluez l'activité D'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux ?**

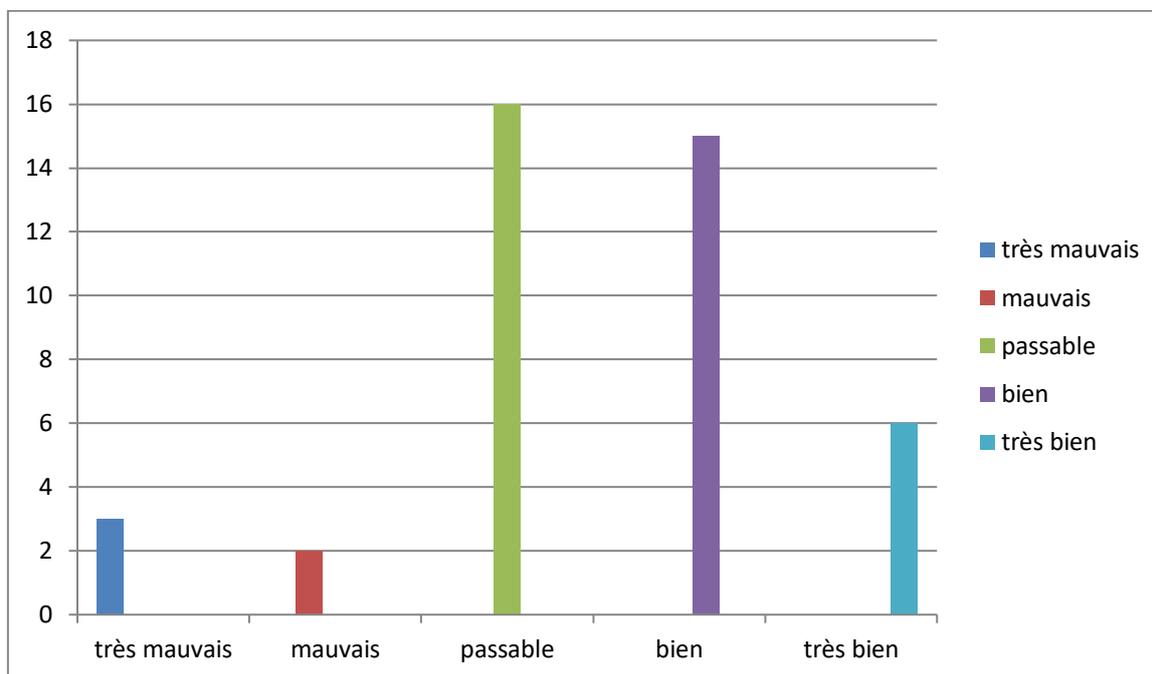
Tableaux n°24 : l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux

: l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux	effectif	Pourcentage calculé sur la base de 42 réponses
Très mauvais	3	7,1%
Mauvais	2	4,8%
Passable	16	38,1%
Bien	15	35,7%
Très bien	6	14,3%
Totale général	42	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n°30 : l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 7,1% pour très mauvais, 4,8% pour mauvais et 38,1% pour passable 35,7% pour bien et en fin 14,3% pour très bien

On trouve que la majorité des gens questionnaient trouve que l'évaluation d'activité Algérie Télécom sur les réseaux sociaux est passable et en 2ème position ont répondu bien en suite et très bien pour certain et enfin très mauvaise pour une minorité des gens questionnaient

- **La question 18 : trouvez-vous une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing ?**

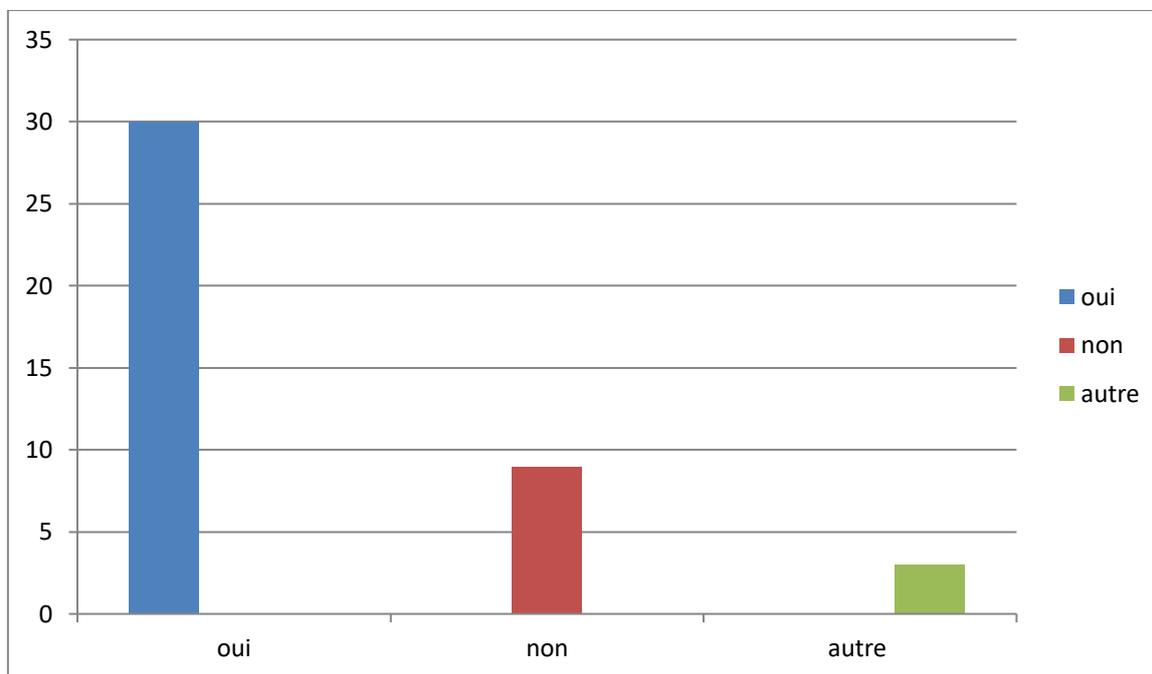
Tableaux n°25 : la relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing

les réponses	effectif	Pourcentage %
Oui	30	71,42%
Non	9	21,42%
Autre	3	7,14%
Totale général	42	100%

Source : logiciel Excel

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Figure n° 31: la relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing



Source : logiciel Excel

#### Commentaire :

On a 71,42% pour oui et 21,42% pour non et 7,14% pour d'autres explication

On constate de cette illustration que la majorité de notre échantillon 71,42% disent que il Ya une relation dépendance entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing ce qui concerne Algérie télécom par la suit 21,42% de la population pour non et en fin 7,14 pour des diffères réponses.

## Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

### 3.2. La dimension analytique de l'étude :

A travers le tri croisé, l'analyse des résultats du tri à plat, nous allons chercher à déterminer les relations qui existent entre les variables significatives de notre étude afin de pouvoir répondre à nos hypothèses de manière plus pertinente.

**H1: Procéder à une E- communication via les réseaux sociaux est très efficace pour attirer et fidélisé les clients**

Afin de mettre à l'épreuve cette hypothèse nous allons effectuer :

Tri croisé de la question5 et la question11

**La question5 :** Quels réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent ?

**La question 11 :** croyez-vous que l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement?

Nous avons choisi de faire le croisement entre l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent

**Tableau n° 26: l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent**

réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent	l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement		
	oui	Non	total
Facebook	108	23	136
Viadeo	1	0	1
Sound cloud	1	0	1
You tube	7	1	8
Instagram	2	1	3
Linkd in	1	0	1
Twitter	1	0	1
Viber	2	0	2

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

	Snapchat	1	2	3
	Google +	2	1	3
	Printerest	1	0	1
	Total	127	28	160

Source : logiciel SPSS

#### Commentaire :

On à 108 personnes pour oui et en fin 23 personnes pour non et le réseau social le plus utiliser pour la population c'est le Facebook

L'usage de Facebook par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement car 79,4% de la population pour cela permet de visualiser les informations partagées quotidiennement sur Facebook pour faire valoir et connaitre par exemple les fonctionnalités de ses services...etc. et mais il reste une minorité 17% qui disent le contraire.

A travers les tableaux ci-dessus on constate que :

- Pour réussir sa stratégie de communication sur les réseaux sociaux, il faut bien comprendre que les différents réseaux sociaux fonctionnent différemment et qu'il est important d'adapter les choix de sa présence en fonction de sa stratégie pour attirer ou fidéliser les client .
- Il est important de choisir les plateformes de sa présence en fonction des objectifs fixés par l'entreprise dès le départ de l'élaboration de la stratégie de communication sur les réseaux sociaux, il faut savoir cibler le bon réseau social pour partager des informations et des actualités sur ses services permet de créer une approche entre l'entreprises et ces clients.

Ces résultats nous permettent de déduire que l'hypothèse H1 qui stipule que : **Procéder à une E- communication via les réseaux sociaux est très efficace pour attirer et fidélisé les clients est confirmée**

**H2 : la notoriété de la marque est l'une parmi les indicateurs de la performance des activités marketing**

Afin de mettre à l'épreuve cette hypothèse nous allons effectuer :

Tri croisé de la question13 et la question 5 :

**La Question 13** : connaissez-vous les offres D'Algérie Télécom?

**La Question 5** : Quels réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent ?

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

Nous avons choisi de faire le croisement entre la connaissance des offres d'Algérie télécom et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent

**Tableaux n°27 : le croisement entre la connaissance des offres d'Algérie télécom et les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent**

les réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent	la connaissance des offres d'Algérie télécom			
		Oui	Non	total
Facebook	91	36	9	136
Viadeo	0	1	0	1
Sound cloud	1	0	0	1
You tube	5	2	1	8
Instagram	3	0	0	3
Linkd in	1	0	0	1
Twitter	1	0	0	1
Viber	2	0	0	2
Snapchat	3	0	0	3
Google +	2	1	0	3
Printerest	1	0	0	1
Total	110	40	10	160

Source : logiciel SPSS

#### Commentaire :

On à 91 personnes qui n'ont pas répondu, 36 personnes pour oui et en fin 9 personnes pour non et le réseau social le plus utiliser pour la population c'est le Facebook

L'ensemble des personnes qui ont des différents réseaux sociaux et qui n'ont pas répondu à cette question : la connaissance des services d'Algérie télécom sont 68,75%, 25% qui ils savent ses services et 7% qui ils ne savent pas les services d'Algérie télécom

On constate que la notoriété d'une marque c'est le niveau de connaissance qu'un individu a d'une marque, d'un service.

### Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.

En vue des résultats et conclusions obtenues, on peut en déduire que notre deuxième hypothèse - la notoriété de la marque est l'une parmi les indicateurs de la performance des activités marketing est confirmée

**H3 : L'adoption d'une E' communication via les réseaux sociaux a un impact positif sur le renforcement de la performance des activités marketing.**

Afin de mettre à l'épreuve cette hypothèse nous allons effectuer :

Tri croisé de la question 15 et la question 18:

**La Question 15** : avez-vous déjà utilisé les offres D'Algérie Télécom?

**La Question 18** : 18.trouvez-vous une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing ?

Nous avons choisi de faire le croisement entre l'utilisation des offres d'Algérie télécom et s'il y a une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing

**Tableau n° 28: l'utilisation des offres d'Algérie télécom et s'il y a une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing**

		La relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing			
			Oui	non	Total
l'utilisation des offres d'Algérie télécom		86	6	1	109
	oui	29	22	8	44
	non	3	2	0	7
	total	118	30	9	160

Source : logiciel SPSS

#### Commentaire :

On à 86 personne qui n'ont pas répondu s'il y a une relation entre la communication et la performance et qui n'ont pas utilisé les offres d'Algérie télécom, après 22 personne qui ont utilisé les offres et qui ont dit que il y a une relation dépendance entre la communication et la performance. En fin 8 personne qui ont utilisé les offres et ils ont dit que il y a pas une relation.

### **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

On remarque aussi que les gens qui n'ont pas utilisé les offres d'Algérie télécom et les gens qui disent qu'il n'y a pas une relation entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing est nulle.

Ces résultats nous permettent de déduire que notre hypothèse **trois - L'adoption d'une E' communication via les réseaux sociaux a un impact positif sur le renforcement de la performance des activités marketing.** Est confirmée.

## **Chapitre 3 : Analyse des actions E- communication via les réseaux sociaux et son rôle dans la performance de l'activité marketing au sein d'Algérie Télécom.**

---

### **3.3. Synthèse globale :**

L'analyse des résultats ci-dessus nous permet de dégager un ensemble de conclusions concernant la E-communication via les réseaux sociaux et la performance des activités marketing. A travers cette étude effectuée en deux temps (descriptive et analytique) nous pouvons faire ressortir les éléments importants suivants:

Notre échantillon est constitué principalement d'hommes 55%, et 45% des femmes la plus par entre 15- 24ans ce sont les Etudiants et les employée en deuxième position ce qui reflète la population algérienne caractérisée par sa jeunesse.

Le top cinq des réseaux sociaux les plus utilisés par notre échantillon dans l'ordre sont : Facebook 94,37, You tube 54,37%, Instagram 43,12%, Linkd in 13,12% et en fin Twitter 10% Les clients et prospects interviewés, sont donc présents d'une manière régulière sur plusieurs plateformes avec un pourcentage de 96,9% qui ont un compte sur les réseaux sociaux

Chaque entreprise doit être présente sur les réseaux sociaux avec un pourcentage de 93,1 de notre population, elle doit créer une plateforme il faut élaborer une stratégie de communication 83,8% de population qui ont fait l'importance sur les avis et les commentaires des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service d'une marque et parmi les influenceurs sur les réseaux sociaux correspondants aux services : 49% Les commentaires émis par les utilisateurs de la marque et 44,5% les informations publiées sur la pages officielles des marques.

La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux est peu satisfaite 30% de la population et il est important 49,4% et que l'usage des réseaux sociaux par Algérie Télécom contribue à mieux communiquer et à promouvoir l'image de cette dernière positivement de 81,3% Ce qui nous fait dire que l'image des entreprises présentes sur les réseaux sociaux est positive.

67,5% de la population qui a consulté la page Facebook d'Algérie télécom et l'autre moitié qui ont pas consulté pour des raisons qui on a déjà cité, 80% qui ils ne savent les offres d'Algérie télécom, idoom 71,1% en premier position puis 55,6% la 4GLTE en deuxième position en fin 22,2% pour le E- paiement. et 80,6 % de la population qui ont utilisés ses offre.

La qualité de service d'Algérie télécom elle est très satisfaite et l'évaluation d'activité d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux elle est passable 38,1% et 71,42% qui ont trouvez une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing.

## **Conclusion générale**

## Conclusion générale

---

Les médias sociaux sont des outils de développement qu'il n'est plus possible de négliger. Ces moyens doivent trouver leur place dans la communication et la stratégie marketing de votre entreprise. Ils offrent des opportunités qu'il faut saisir.

Les réputations se font et se défont sur le net, même si parfois la vitesse à laquelle circule l'information doit nous inciter à la prudence. Pour utiliser ces nouveaux moyens avec pertinence et efficacité il faut les connaître, analyser les forces et faiblesses de chacun et ensuite bâtir sa propre stratégie. Tous nouveaux outils demandent compréhension et apprentissage de ces nouvelles relations.

Les réseaux sociaux et plus largement les médias sociaux se sont fortement développés ces dernières années, bien évidemment grâce à l'explosion du web 2.0. Le développement de ce phénomène a amené les entreprises à se demander si elles devraient y participer, et comment s'y prendre, le résultat est assez apparent aujourd'hui, pratiquement toutes les entreprises cherchent à se démarquer grâce aux médias sociaux. Les pratiques professionnelles se standardisent progressivement, mais les approches marketing de ces nouveaux espaces de communication restent encore très diversifiées. La stratégie de communication doit définir les objectifs à atteindre suite à un investissement en communication. Car le constat est là : communiquer coûte cher alors, il est important de bien optimiser cette communication afin d'en faire un levier de croissance et de développement.

Il faudra aussi (afin d'être en concordance avec la politique budgétaire et financière) mettre en place le budget nécessaire pour réaliser cette stratégie de communication.

Enfin, il faudra opter pour les canaux de communication qui permettront d'atteindre nos objectifs sous contraintes budgétaires.

Dans le but d'apporter une réponse à notre problématique principale, qui s'articule autour de la démarche à suivre pour l'adoption d'une E-communication via les réseaux sociaux et la performance de leurs activités marketing

Nous nous sommes d'abord, orienté vers l'explication théoriques de quelques concepts de base dans le domaine du digital, et plus précisément des réseaux sociaux, en suite nous nous sommes intéressés au processus de mise en place et d'élaboration d'une stratégie social media, suivant une logique de passage du général au particulier. Enfin, et grâce à notre cas pratique, nous avons été amené à faire des propositions afin d'établir la stratégie de base. Ces propositions devront ensuite être réalisées et adaptées en fonction de leurs résultats et de l'évolution de l'entreprise. Après une période de test, chaque élément pourra être développé et approfondi dans le but d'être amélioré ou ajusté. Un soin tout particulier devrait être apporté aux types de contenu, aux actions et à la manière d'animer une communauté. Il est important de rappeler que les médias sociaux, tout comme les autres outils marketing, n'ont jamais été une science exacte et nécessitent parfois beaucoup de temps jusqu'à ce qu'ils soient efficaces et permettent d'atteindre les objectifs fixés.

## Conclusion générale

---

Après avoir fait tout le tour de l'étude en question, en se basant sur les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus à travers le guide d'entretien et le questionnaire et qu'on a pu élaborer, nous sommes arrivés au final à confirmer l'ensemble de nos hypothèses :

L'analyse croisée et tri à plat du questionnaire a permis d'affirmer nos hypothèses la première, Procéder à une E- communication via les réseaux sociaux est très efficace pour fidéliser les clients chaque entreprise doit élaborer une stratégie de communication elle est pour et elle doit préciser la plateforme et les médias sociaux utiliser, et spécialement le réseau sociaux qui il va toucher la cible pour atteindre ses objectifs et pour fidéliser ses clients.

La deuxième hypothèse, la notoriété de la marque est l'une parmi les indicateurs de la performance des activités marketing, ils existent plusieurs indicateurs de performance : indicateur de vente, de distribution et en fin de communication là on trouve le top of minde, la notoriété spontanée et pour une marque ou un service le fait d'être connue par les consommateurs.

Notre étude nous a permis aussi de confirmer la troisième hypothèse qui suppose que: L'adoption d'une E' communication via les réseaux sociaux a un impact positif sur le renforcement de la performance des activités marketing d'Algérie télécom.

L'interview n'a pas pu être effectuée de vive voix. Le résultat de ce dernier semble être moins qualitatif et complet que celui mené en face à face.

Les résultats sur lesquelles nous nous sommes arrivés nous ont permis de valider nos hypothèses posées et de répondre à la problématique posée au préalable, l'impact de 2-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing, en effet elle permis de renforcer la relation ( client / entreprise).

Nous proposons ces quelques recommandations et suggestions susceptibles d'améliorer la communication électronique et la performance des activités marketing de la société AT :

- Actualiser les plateformes numériques pour être plus proche de ses clients.
- Sensibiliser le personnel de l'importance du contact avec le client.
- Il est recommandé à l'entreprise AT de diversifier ses médias sociaux
- on suggère à Algérie Télécom de renforcer sa communication sur internet sur d'autres réseaux sociaux car c'est un support publicitaire en pleine expansion.
- Pour être efficace, la communication d'Algérie télécom ne doit pas se limiter uniquement à les réseaux sociaux il est indispensable d'intégrer d'autre stratégie marketing, un site de commerce électronique surtout quand la cible visée est jeune car c'est la catégorie la plus présente sur les réseaux sociaux, Ce site offre les services de AT dans un large éventail de rayons, y compris les suggestions et les recommandations de ses clients.

## **Conclusion générale**

---

D'autre part la rareté des chiffres et statistiques au niveau nationales en rapport avec cette discipline, à constituer un autre obstacle, pour enrichir la partie théorique de notre travail.

Pour conclure, nous souhaitons sincèrement que notre étude puisse être complétée dans le cadre de travaux ultérieurs. Elle n'est en effet qu'une première démarche qui présente des pistes qui doivent être développées, dans le temps et surtout adaptées au contexte de l'entreprise en question, et de son environnement.

# **Bibliographie**

# Bibliographie :

## Ouvrage:

1. ALIZEE DAO : Quelle strategie de marketing digital mettre en place pour augmentè le trafic de son site web, licence professionnel management des organisations, spécialité e- business , université claudbernard IUT lyon , 2014
2. Boursin (L),Puyfaucher (L) : Le média humain : Dangers et opportunités des réseaux sociaux pour l'entreprise Ed. 1, Editions d'Organisation, Paris, 2011
3. CHABANI (S), et OUACHRINE (H) : Guide de Méthodologie de la recherche en Science Sociales, 2ème édition 2013
4. DECAUDIN(JEAN-MARC) ; la communication marketing (concepts, techniques, stratégies), édition economica, Paris, 1999
5. DIGOUT(Jacques) et BESSON(Laurent) et autres : « Web social, le web 2.0 au service de la valeur dans l'entreprise » .Edition : Vuibert
6. DRUCKER, (peter) ; la pratique de la direction d'entreprise, HARPER ANDROW, NEWYORK ; 1966
7. FAIVET,(virgine) et GUEDJ, (anthony) : stratégie e-marketing, Edition Eyrolles, 2012
8. FERRANDI et LICHTLE : OPENBOOK Marketing, édition Dunod2014, Paris, P249
9. KAPLAN, HAENLEIN : users of the world unite,The challenges and opportunities of social media2010
10. LENDREVI et LEVY : Mercator 2013, édition Dunod Paris, P. p412.
11. LORINO,(p) : méthodes et pratique de la performance, Edition d'organisation,paris,2003
12. OUALIDI (Habib) : Les outils de la communication digitale- 10 clés pour maitriser le web marketing, Edition Eyrolles, Paris, 2013
13. REGUER (David) : E-réputation : Manager la réputation à l'heure du digitale, Edition DUNOD, Paris, 2011
14. SCHEID (F), VAILLANT(R) et DE MONTAIGU(G) : le marketing digital : développer sa stratégie a l'ère numérique, 2012
15. SOPHIE Richard- Lanneyrie, le marketing book, digischool commerce, la Sorbonne
16. SOULEZ SEBASTIEN : Le marketing, 5e édition 2015-2016 Lextenso, P.199
17. STENGER(T),BOURLIATAUX-LAJOINIE (S) :E-marketing et e -commerce (concept, outils et pratique) 2eme editionDunod, paris, 2014
18. GREGORY(B), PINSSON(C), marketing digital, 2 eme EditionDunod , paris, 2016

## **Travaux universitaires :**

-KHEYAR (Meriem) : « Les réseaux sociaux : Un nouveau outil de communication » cas d'étude : Djezzy GSM, mémoire de licence en sciences commerciales et financières, Ecole Supérieure de commerce, Alger 2014,

-BENHADDAD Amira : « Essai d'analyse de l'efficacité de la communication via les réseaux sociaux de MAXY Ooredoo » Cas d'étude : ooredoo Algérie,mémoire de master fin de cycle ,école des haut étude commerciale ,kolea2017,

-Khaled LARKECHE : « Essai d'évaluation de la performance marketing d'une multinationale » Cas d'étude : Ooredoo Algérie mémoire de magister en Sciences Commerciales, école des hautes études commerciale Alger 2015.

-1ETIENNE, (Caroline) : Réseaux sociaux et stratégies de communication marketing des annonceurs, mémoire de recherche appliquée, Business school INSEEC, 2011

## **Webographie :**

<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561?q=communication#17429>

[https://www.memoireonline.com/12/10/4189/m\\_Mesure-de-la-notoriete-et-de-limage-des-entreprises-industrielles-au-Benin--cas-de-lindust12.html](https://www.memoireonline.com/12/10/4189/m_Mesure-de-la-notoriete-et-de-limage-des-entreprises-industrielles-au-Benin--cas-de-lindust12.html)

<http://love-communication.eklablog.fr/les-formes-et-les-enjeux-de-la-communication-a76717327>

<http://www.gigagraf.com/giga-blog/71-l-importance-de-la-communication.html>

<http://nattyseydi.com/2016/08/07/cest-quoi-le-digital/>

<https://wearesocial.com/fr/blog/2018/01/global-digital-report-2018>

<https://fr.slideshare.net/EveryLeader/digital-in-algeria>

<http://www.communication-web.net/2014/02/03/quest-ce-que-la-communication-digitale/>

<https://www.markentive.fr/blog/10-elements-importants-pour-elaborer-votre-strategie-digitale/>

<http://www.definitions-marketing.com/definition/publicite-digitale/>

<http://www.definitions-marketing.com/definition/campagne-publicitaire>

<http://www.1fluencedigitale.com/performance-commerciale-mesure-optimisation>

[www.marketing-etudiant.fr/image-de-marque.html#D%C3%A9finition](http://www.marketing-etudiant.fr/image-de-marque.html#D%C3%A9finition)

[http:// www.mercator-puplicitor.fr/ lexique –marketing-définition-audit-marketing](http://www.mercator-puplicitor.fr/lexique-marketing-d%C3%A9finition-audit-marketing)

[1http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Guide-d-entretien](http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Guide-d-entretien)

# **Annexes**

## **Annexes 01 : questionnaire**

Bonjour/bonsoir,

Nous sommes étudiants à l'école des hautes études commerciales EHEC kolea (ex INC Alger). Nous réalisons un sondage concernant l'impact d'E-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein D'Algérie Télécom dans le cadre de notre mémoire de fin d'étude.

Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire qui ne prendra que quelques minutes de votre temps.

Merci.

### **Première partie : fiche signalétique**

1. Vous êtes ?

- Une femme.
- Un homme.

2. Quelle est votre tranche d'âge ?

- Moins de 15 ans.
- Entre 15 et 24 ans.
- Entre 25 et 49 ans.
- 50 ans et plus.

3. Quel est votre statut socio-professionnel ?

- Etudiant(e).
- Employé(e).
- Retraité(e).
- Sans emploi.
- Autre.

### **Deuxième partie : l'importance des réseaux sociaux chez l'internaute**

1. Avez-vous un compte sur les réseaux sociaux ?

- Oui.
- Non.

2. Quels réseaux sociaux utilisez-vous le plus souvent ? (choix multiple)

1- Facebook.

2- YouTube.

3- Twitter.

4- LinkedIn.

5- Instagram.

6- Autres.

3. Pensez-vous qu'une entreprise doit être présente sur les réseaux sociaux ?

- Oui.

- Non.

4. Accordez-vous de l'importance sur les avis et le commentaire des internautes sur les réseaux sociaux à propos d'une offre ou d'un service ?

- Oui.

- Non.

5. Qu'est-ce qui vous influence sur les réseaux sociaux correspondants aux services?( choix multiple).

- Les commentaires émis par les utilisateurs de la marque.

- Les publications de vos amis sur les services.

- Les informations publiées sur les pages officielles des marques

- Le nombre de personne qui suivent la marque

- L'e-réputation de la marque (ce qui se dit sur la marque)

- Autres.

### **Troisième partie : Algérie Télécom sur les réseaux sociaux**

1. La présence d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux est :

-Non satisfait.

-Moins satisfait.

-Satisfait.

-Très satisfait.

2. Comment jugeriez-vous la présence d'Algérie Télécom sur les différents réseaux sociaux ?

- Indispensable.

- Importante.

- Peu importante.

- Inutile.

- Autres.

3. avez-vous déjà consulté la page face book d'Algérie Télécom ?

1- Oui.

2- Non

4. Si non pourquoi ? (choix multiple )

- vous ne savais pas qu'Algérie Télécom a un page face book.

- les informations ne sont pas actualisées.

-vous pensez que les informations sur la page face book ne sont pas fiables

-Autres.

5. croyez-vous que l'usage des réseaux sociaux par d'Algérie Télécom contribue-t-il à mieux communiquer et à promouvoir l'image de marque de cette dernière positivement ?

- Oui.

- Non.

#### **Quatrième partie : impacte de E-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein D'Algérie Télécom**

1. Connaissez-vous les offres d'Algérie Télécom ?

-oui.

-Non.

2. si oui, quelles sont les offres que vous connaissez ?(choix multiple)

-promo fimaktabati.

-Idoom.

- FI@MANE.

- 4GLTE.
- KHLASS.
- one click.
- Wici.
- Autres.

3. avez-vous déjà utilisé les offres d'Algérie télécom ?

- oui.
- Non.

4. si oui, comment jugeriez-vous la qualité de service d'Algérie télécom?

- Non satisfait.
- Moins satisfait.
- Satisfait.
- Très satisfait.

5. si non, pour quoi ?(choix multiple).

- vous ne connaissez pas les offres d'Algérie télécom.
- vous voyez que les offres sont très chères.
- ils ne nous répondent pas aux attentes des clients.
- Autres.

6. comment vous évaluez l'activité d'Algérie Télécom sur les réseaux sociaux?

- très mauvais
- mauvais
- passable
- bien
- Très bien

7. trouvez- vous une relation (dépendance) entre la communication via les réseaux sociaux et la performance marketing ?

## **Annexes 02 : guide d'entretien**

**Sujet :** l'impact d'E- communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom (SPA)

Cet entretien est constitué de quatre (04) volets :

- Quelle est votre mission et occupation au sein d'Algérie télécom? Et cela fait combien de temps que vous occupez ce poste ?

### **Contexte Stratégique et Outils de Mesure :**

- Quel est le montant du budget que vous estimez pouvoir consacrer aux réseaux sociaux et que représente-t-il par rapport au budget global consacré à la communication digital ?
- Quel est la cible /communautés visées à travers de votre stratégie de communication digital ?
- Quels sont les principaux objectifs qui vous poussent à vouloir être présent sur les réseaux sociaux ?
- Comment comptez-vous mesurer la performance des activités marketing au sein d'Algérie télécom ?

### **Structure organisationnelle :**

- Dans l'organisation actuelle de votre Entreprise, qui aura pour mission de gérer les réseaux sociaux ?
- comment comptez-vous intégrer cette nouvelle structure au sein de votre entreprise ?

### **Le retour sur investissement :**

- Quels sont pour vous les avantages de la communication digitale à travers les réseaux sociaux comparés à une stratégie marketing classique ?

### **Perspectives :**

- A court et moyen terme, quel(s) investissement(s) avez-vous prévu pour la création et le développement de votre présence sur les réseaux sociaux ?
- Quelles sont les perspectives d'évolution du digital pour votre entreprises en terme de communication digital ?

Je vous remercie du temps accordé pour réaliser cet entretien.

# Table des matières

Remerciements.	
Liste des figures.	
Liste des tableaux.	
Liste des abréviations.	
Sommaire.	
Introduction générale.....	2
Chapitre1 : la communication via les réseaux sociaux.....	4
Introduction de chapitre1.....	5
Section1 : généralité sur la communication.....	6
1.1. La définition de la communication.....	6
1.2. Le processus de la communication.....	6
1.2.1 Le schéma de SHANNON .....	7
1.2.2 Le schéma de LASSWELL .....	8
1.3. Le type de communication.....	8
1.4. Les enjeux de la communication.....	9
1.5. Les objectifs de communication.....	10
1.6. Les modes de communication.....	12
1.7. Les moyens de communication.....	13
1.7.1. la communication média .....	13
1.7.1.1. La publicité.....	14
1.7.1.2. Les avantages et les inconvénients des médias.....	14
1.7.2. la communication hors média.....	15
1.7.2.1. Les objectifs de la communication hors-médias.....	15
1.8. L'importance de communication dans les entreprises. ....	16
Section2 : généralité sur la communication digitale.....	17
2.1. La définition de digitale.....	17

2.1.1 Impact de digitale sur l'environnement.....	17
2.1.2 Le positionnement de digitale dans l'organisation.....	19
2.1.3. Les déférentes générations de digitale. ....	20
2.2. Les opportunités de digitale.....	20
2.3. Le digital dans le monde .....	21
2.3.1. Internet et mobile.....	22
2.3.2. Le digitale en Algérie .....	23
2 .4. La communication digitale.....	26
2.4.1. La définition de digitale.....	26
2.4.1.1. Les canaux de communication sont-ils les mêmes dans la forme digitale.....	27
2.4.1.2. La publicité digitale est-elle véritablement innovante ?.....	28
2.4.2. Les Objectifs de la communication digitale.....	29
2.4.3. Les étapes d'une Campagnes de communication en ligne.....	29
2.4.4. le plan de communication digitale.....	30
2.4.5. Les risques de la communication digitale.....	31
2.5. La stratégie de communication digitale. ....	31
2.5.1. Définition de la stratégie de la communication digitale.....	31
2.5.2. Les étapes d'une stratégie de communication digitale.....	32
2.5.3. Les caractéristiques d'une stratégie de communication digitale.....	35
2.6. Les leviers de la communication digitale. ....	36
2.6.1. La publicité digitale.....	36
2.6.2. Les types de publicité en ligne.....	36
2.6.2.1. Display.....	36
2.56.2.2 La publicité vidéo.....	37
2.6.3. les avantages et inconvénients de la publicité en ligne.....	38
2.7. Les nouveaux métiers que fait apparaitre la communication digitale.....	39

Section3 : la communication via les réseaux sociaux.....	41
3.1 .généralité sur les réseaux sociaux.....	41
3.1.1. Historique des réseaux sociaux.....	41
3.1.2. La Définition des réseaux sociaux.....	43
3.1.3. Les réseaux sociaux versus les médias sociaux.....	44
3.2. Les réseaux sociaux et l'entreprise.....	45
3.3. La classifications des réseaux sociaux.....	46
3.3.1. Les réseaux sociaux généralistes.....	46
3.3.2. Les réseaux sociaux spécialisés.....	50
3.4 .Le rôle des réseaux sociaux pour l'entreprise.....	53
3.5. Le plan de communication d'une entreprise sur les réseaux sociaux.....	54
3.6. Objectifs des réseaux sociaux.....	54
3.7. Les réseaux sociaux : opportunité ou menace.....	55
Conclusion de chapitre1.....	57
Chapitre2 : La performance des activités marketing .....	58
Introduction de chapitre2.....	59
Section 1 : principe et généralité sur la performance commerciale .....	60
1.1 le principe de la performance.....	60
1 .1.1.la définition de la performance.....	60
1.1.2. Les notions voisines de la performance.....	61
1.1.2.1. Notion d'efficacité.....	61
1.1.2.2. Notion d'efficience.....	61
1.2. La performance commerciale.....	62
1.2.1. La définition de la performance commerciale.....	62
1.2.2. Les indicateurs de la performance commerciale .....	63
1.2.2.1. Les indicateurs quantitatifs .....	63

1.2.2.2 .Les indicateurs qualitatifs.....	66
1.3. Les indicateurs de performance d'une l'entreprise .....	67
1.3.1. Les indicateurs de performance : une vision synthétique de l'entreprise .....	67
1.3.2. Le tableau de bord.....	68
Section 2 : généralité sur la performance marketing.....	70
2.1. La performance marketing.....	70
2.1.1. La définition de la performance marketing .....	70
2.1.1.1. L'audit marketing.....	71
2.1.1.2. Points clés de l'audit marketing.....	71
2.1.1.3. Typologie d'audit marketing.....	72
2.1.1.4. Le domaine d'action de l'audit marketing dans les entreprises.....	73
2.2. Evolution de la mesure de performance marketing.....	74
2.3. le contexte de mesure de performance .....	77
2.4 : les indicateurs de la performance marketing.....	80
2.4.1. Les indicateurs de clients.....	80
2.4.2 .Les indicateurs de distribution .....	81
2.4.3. Les indicateurs de communication .....	81
2.4.4. Les indicateurs de vente.....	83
2.5. Les mesures subjectives ou objectives de la performance marketing.....	84
2.6. Quelques conseils supplémentaires pour mesurer la performance marketing .....	84
2.7. Les difficultés de la mesure de la performance marketing .....	85
Section 3 : la performance de l'activité digitale .....	87
3.1. Les outils d'analyse s'une page face book.....	87
3.1.1. Les outils analytiques gratuits de face book.....	87
3.1.2. Les outils analytiques payants de face book.....	93
3.2. Les outils d'analyse d'une chaine de You tube.....	100

3.3. L'utilisation globales des médias sociaux et mobile.....	102
3.4. Les types de connexion mobile.....	103
Conclusion de chapitre2.....	104
Chapitre3 : L'impact de E-communication via les réseaux sociaux sur la performance des activités marketing au sein d'Algérie Télécom.....	105
Introduction de chapitre3.....	106
Section 1 : présentation de l'entreprise Algérie Télécom.....	107
1. Présentation d'Algérie Télécom.....	107
1.1. Historique d'Algérie Télécom .....	107
1.2. Cadre juridique.....	107
1.3. Quelque chiffre sur Algérie Télécom .....	108
1.4. Missions et objectifs.....	108
1.5. Les filiales d'Algérie Télécom.....	109
1.4.1. Mobile (Mobilis) .....	109
1.4.2. Algérie Télécom Satellite (ATS) .....	110
1.6. Organisation d'Algérie Télécom.....	110
1.7. L'analyse SWOT d'Algérie Télécom.....	112
1.8. Les offres D'ATM.....	114
Section2 : La présentation de la structure d'accueil et la démarche de l'étude qualitative et quantitative.....	126
2.1. La Présentation de la structure d'accueil.....	126
2.1.1. Les Mission et les objectifs de la D D C.....	126
2.1.2. Les tâches de la DDC.....	127
2.2. La démarche de l'étude qualitative et quantitative.....	128
2.3. Etude qualitative.....	129
2.3.1. L'objectif de l'entretien.....	129
2.3.2. La construction du guide d'entretien.....	129

2.3. 3.Les personnes interrogées.....	130
2.3.4. Le profil des interviewés.....	131
2. 3.5. La méthode de l’entretien.....	131
2.3.6. Résultats de l’étude.....	131
2.4. Etude quantitative.....	132
2.4.1. L’objectif du questionnaire.....	132
2 .4.2. Milieu et période de l’enquête.....	132
2.4.3. La structure du questionnaire.....	132
2.4.4. Population et échantillon.....	133
2.4.5. La taille de l’échantillon.....	133
2 .4.6. La méthode d’échantillonnage.....	133
2.4.7. Réalisation du questionnaire.....	134
2.5. Méthode d’analyse des résultats.....	134
2.6. L’analyse des résultats.....	135
2.7.Rappel de la problématique et des hypothèses de recherche liés à l’entreprise.....	135
Section 03 : Traitement et dépouillement des résultats.....	136
3.1 .traitement des résultats.....	136
3.2. La dimension analytique de l’étude .....	154
3.3. Synthèse globale.....	159
Conclusion générale.....	161
Bibliographe.	
Table des annexes.	