

Hootsuite, une plateforme de gestion et de suivi des réseaux sociaux

[Retour au sommaire de la lettre](#)

Domaine :	Recherche	Référencement
Niveau :	Pour tous	Avancé

Les réseaux sociaux envahissent nos vies, personnelle et professionnelle, et nous aurons à l'avenir de plus en plus besoin d'outils permettant de les gérer de façon macroscopique. Il existe de nombreuses plates-formes de suivi de leurs contenus, mais certains outils ont décidé d'aller plus loin en permettant une gestion plus fine de ce qui se dit et s'écrit sur les médias sociaux majeurs, mais également d'y interagir et de traiter l'information identifiée. Dans cette série d'articles qui a pour but de vous présenter les principaux services de ce type, nous commençons par Hootsuite, un site web d'excellente qualité qui devrait grandement faciliter votre travail et votre veille au quotidien...

Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, mais aussi Youtube, Flickr, Slideshare, Delicious et bien d'autres... En quelques années, les médias sociaux sont entrés dans nos vies et semblent vouloir s'y installer pour longtemps. Si les plateformes permettant de suivre ce qui s'y dit (outils de *social medias monitoring*) sont nombreuses (le site Oneforty - <http://www.oneforty.com/> - en recense plus de 200 payantes et gratuites confondues), elles sont souvent beaucoup plus orientées vers la surveillance que vers l'interaction avec les membres de ses réseaux. Pour aller plus loin il faut donc se tourner vers une autre famille d'outils, dits "clients de réseaux sociaux", qui offrent un compromis intéressant entre la veille et la publication. Nous vous présenterons les plus intéressants dans cet article et les suivants et nous commençons dans ce numéro par Hootsuite.

Hootsuite (<http://www.hootsuite.com/>) est un service proposé par une société canadienne éponyme fondée en 2008. Il est présenté par ses concepteurs comme un outil de social medias dashboard, ou tableau de bord de médias sociaux. Cette dénomination est toutefois trompeuse puisque ce terme pourrait laisser penser qu'il s'agit d'un simple outil de consultation alors qu'il va beaucoup plus loin.

Configuration du service

L'inscription à Hootsuite se fait *via* un formulaire très simple, mais il est également possible de s'identifier grâce à ses comptes Google, Yahoo ou encore myOpenID. Une fois cela fait, c'est sans surprise que la page d'accueil vous propose de "lier" vos comptes de réseaux sociaux existants à votre compte Hootsuite. Twitter, Facebook et LinkedIn sont proposés par défaut mais on peut en ajouter cinq autres.

Ajouter un réseau social

- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- Ping.fm
- WordPress
- MySpace
- Foursquare
- mixi

Ajouter un profil Twitter

Pour permettre à HootSuite de se reconnecter à votre compte Twitter, vous devez au préalable l'autoriser depuis le site Twitter.com

[Connect with Twitter](#)

Crée automatiquement un nouvel onglet pour ce profil.

Suivre HootSuite sur Twitter pour les mises à jours et les annonces

Soumettre

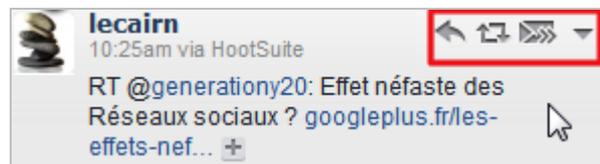
Pour cet exemple nous avons connecté nos comptes Twitter, Facebook et LinkedIn. Il suffit pour cela de cliquer sur le bouton "Ajouter un flux", en haut à gauche du tableau de bord.



Une fois cela fait, nous voyons les notifications de ces services (fil Twitter, mur Facebook et flux LinkedIn) défiler dans une même page divisée en autant de fenêtres. Malheureusement, lors de ce test, le flux LinkedIn ne s'est pas chargé.



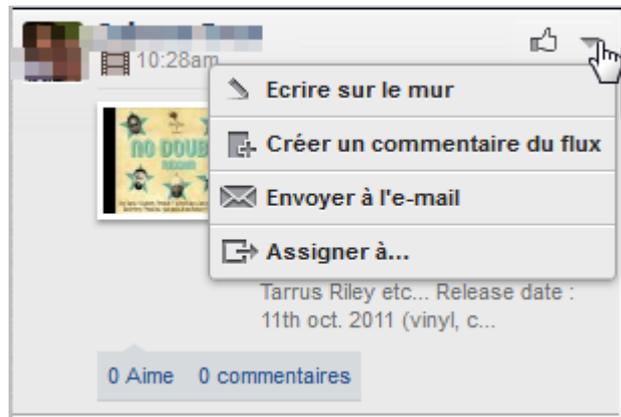
Il est possible d'interagir dans le flux Twitter comme on le ferait si on utilisait l'interface native de ce service. Ainsi, en positionnant la souris sur un des tweets visibles, apparaissent en superposition les boutons d'action suivants (de gauche à droite) :



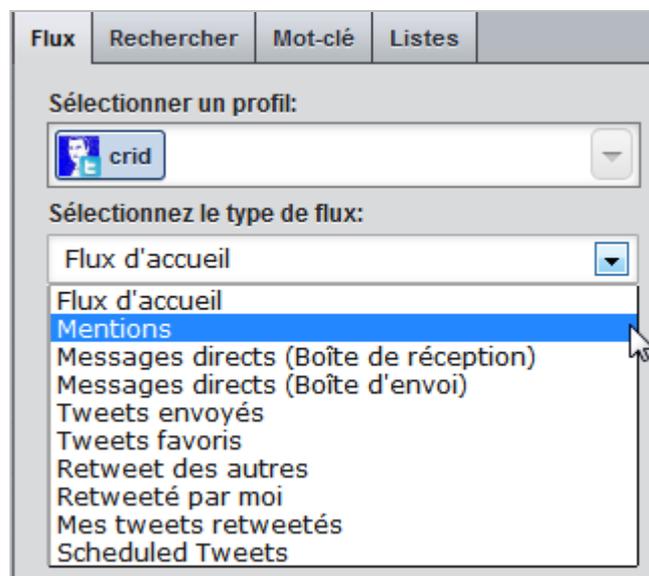
- Répondre ;
- Retweet ;
- Message direct ;
- La flèche à droite permet de faire apparaître les fonctionnalités supplémentaires suivantes :
 - * Répondre à tous
 - * Marquer (ce tweet) comme favori
 - * Envoyer par email
(le service ouvre alors le webmail que vous aurez indiqué initialement)
 - * Assigner à

Pour Facebook, les fonctionnalités proposées sont les suivantes :

- Ajouter un "J'aime" ("Like") ;
- Ecrire sur le mur de l'émetteur ;
- Envoyer ce message par email ;
- Assigner en tant que tâche à traiter à un collaborateur (fonction disponible dans la version payante).

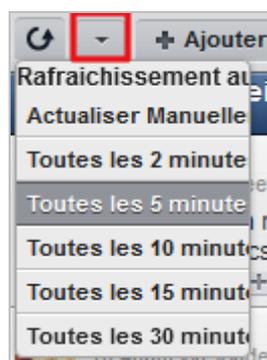


Il faut noter qu'il est possible d'afficher d'autres flux diffusés par ces mêmes réseaux sociaux. Le choix le plus important concerne Twitter qui offre la possibilité d'afficher dans Hootsuite chacun des flux suivants :



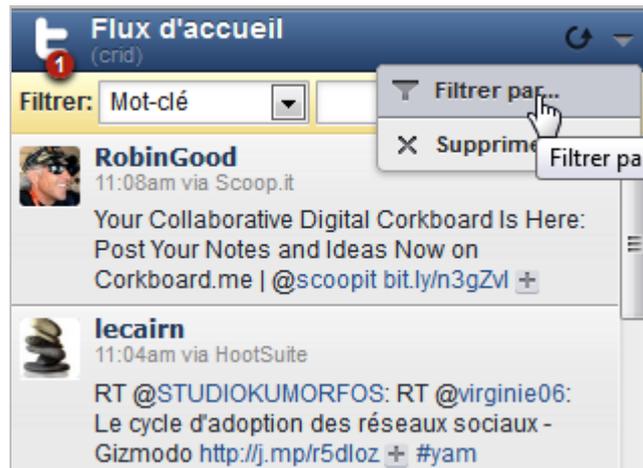
A partir de cette même page d'accueil il est possible d'accéder aux réglages et options suivants.

- Choix de la fréquence de rafraîchissement des messages ;



- possibilité d'afficher 2, 3 ou 4 flux dans une même page (curseur en haut à droite) ;
- modification de l'emplacement d'un flux dans la page (glisser-déposer vers la droite ou la gauche).

Enfin, chaque flux peut être filtré "à la volée" par des mots-clés. Il suffit pour cela de cliquer sur la flèche présente en haut à droite de chacun d'eux et de choisir "Filtrer par" pour faire apparaître cette fonctionnalité.



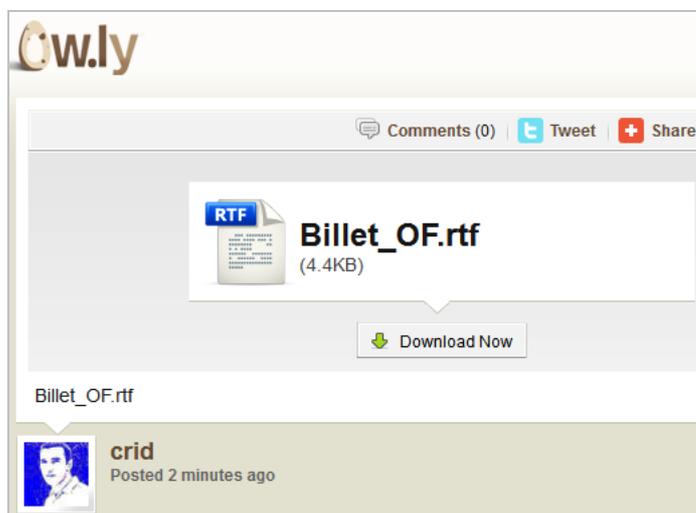
Publication de messages et multipostage

L'un des avantages des clients de réseaux sociaux est qu'ils permettent de publier un même message vers l'ensemble des réseaux sociaux que l'on a renseigné. Dans Hootsuite, le choix se fait dans le menu qui apparaît en haut à droite lorsqu'on écrit un message.

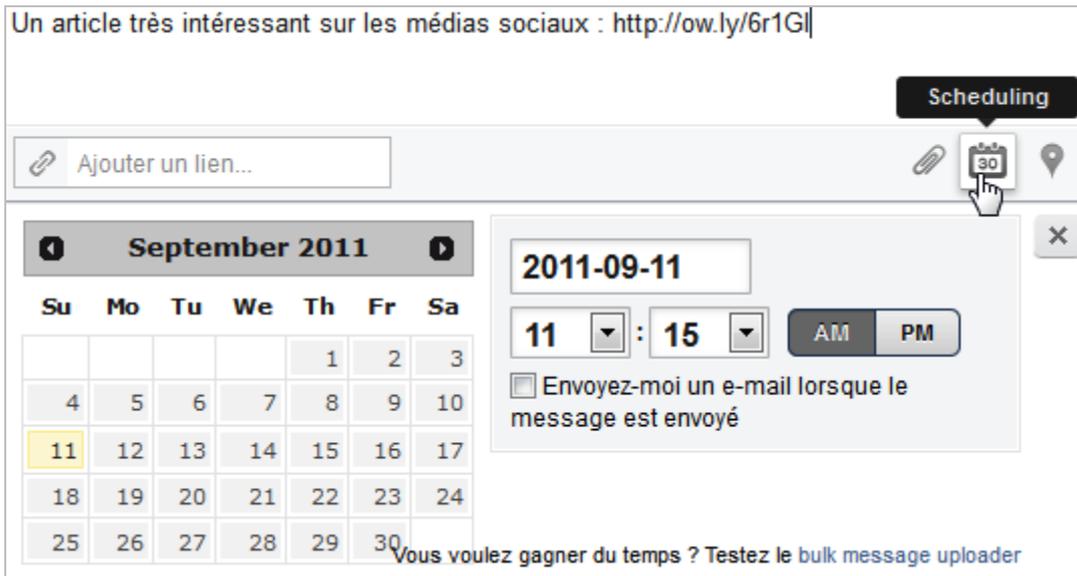


Comme on le voit ci-dessus, il est également possible d'ajouter un lien et de le réduire afin de l'intégrer à son message. Le réducteur de lien par défaut est celui développé par Hootsuite, Ow.ly. Il est intéressant de l'utiliser car le service tirera parti des interactions de vos *followers* et amis pour comptabiliser le nombre de clics qu'ils ont généré et vous proposer les statistiques de consultation correspondantes dans la partie Analytics (voir plus loin).

Mais l'interface de publication propose bien d'autres fonctionnalités utiles. Ainsi, il est possible d'ajouter à votre message un lien vers un fichier bureautique ou image. Il est alors stocké (combien de temps ?) sur les serveurs d'Hootsuite et disponible au téléchargement via le lien inclus automatiquement dans votre message.



Autre possibilité intéressante, la programmation de messages qui va vous permettre de planifier la diffusion de vos messages sur la journée, la semaine, le mois...



Last but not least, Hootsuite vous permet de publier à partir de plusieurs comptes d'un même service. Ainsi vous pourrez choisir d'envoyer un message à partir de votre compte Twitter personnel ou professionnel.

Surveiller les réseaux sociaux

L'une des fonctionnalités particulièrement utile offerte par ce service est sa capacité à surveiller par mots-clés les contenus diffusés sur les médias sociaux. Pour une meilleure lisibilité, il peut être utile de créer un nouvel onglet dans Hootsuite afin de regrouper la partie "veille" de la partie "réception de messages" décrite ci-dessus. Pour cela il suffit de cliquer sur le signe "+" à droite du premier onglet et de lui donner un titre, par exemple "Veille médias sociaux".



L'ajout de mots-clés se fait par le même bouton "Ajouter un flux" que précédemment, en haut à gauche de l'interface. Les possibilités de surveillance se déclinent ensuite en fonction du service que vous souhaitez surveiller. Ainsi, pour Twitter, Hootsuite offre trois possibilités en plus de la surveillance des flux :



- **Rechercher** : possibilité de rechercher des expressions booléennes et d'utiliser des opérateurs spécifiques à Twitter :

Requête	Voir les résultats...
twitter search	containing both "twitter" and "search".
"owls rock"	containing the exact phrase "owls rock".
ninjas OR pirates	containing either "ninjas" or "pirates" (or both).
super -man	containing "super" but not "man".
#followfriday	containing the hashtag "followfriday".
from:HootSuite	sent from person "hootsuite".
to:invoke	sent to person "invoke".
@memelabs	referencing person "memelabs".
colbert since:2008-07-27	containing "colbert" sent since "2008-07-27"
w00t until:2008-07-27	containing "w00t" sent up to "2008-07-27".
unicorns :)	containing "unicorns" with a positive attitude.
fail :(containing "fail" and with a negative attitude.
bacon ?	containing "bacon" and asking a question.
rainbows filter:links	containing "rainbows" and linking to URLs.

Par défaut, les requêtes sont lancées dans l'ensemble des tweets existants. Ainsi la requête "médias sociaux" OR "media sociaux" donne le flux suivant :

The screenshot shows a Twitter search interface with the query « médias sociaux » OR « media sociaux. The results list several tweets:

- wishmedia** (Sep 10, 9:27pm via MobileRSS): Sortie du livre « Réussir avec les médias sociaux » de Jean-François Ruiz. <http://t.co/Caum9cY>
- carobrugier** (Sep 10, 8:17pm via twitterfeed): Médias sociaux : piège à politiques ou martingale électorale ? | Le ...: Baptisé le « Baromètre E-Réputation Présidentielles 2012 ».
- Oservice2** (Sep 09, 8:50pm via TweetDeck): RT @fbrahimi [Infographie] Médias sociaux : le « média » ne fait pas tout ... | <http://t.co/XS3O6A6>
- rosymadder** (Sep 09, 8:27pm via HootSuite): RT @digimind_FR [Infographie] Médias sociaux : le « média » ne fait pas tout ! <http://t.co/dzTR8n8> #EPLA

Tout comme avec les flux RSS, l'intérêt ici est que l'on va créer des chaînes thématiques qui se mettront à jour "au fil de l'eau". Les opérateurs de recherche permettent notamment d'isoler les tweets d'une seule personne sur un sujet donné et d'en faire un flux. Exemple :

The screenshot shows the search interface with tabs for Flux, Rechercher, Mot-clé, and Listes. The search input field contains the query `from:caddereputation médias`. A button labeled "Montrer des exemples" is visible next to the input field.

Requête



Résultat

L'interface d'interrogation propose également un onglet intitulé "mot-clé". Il s'agit en fait d'un mode de recherche simple, là où le précédent onglet proposait une recherche avancée.

Enfin, le quatrième onglet, intitulé "Listes", permet de :

- **Créer un flux** pour ses listes Twitter existantes



- **Créer ses propres listes** dans Twitter et en générer un flux pour Hootsuite.

Pour Facebook les possibilités de recherche sont nettement plus limitées du fait des restrictions de l'API. On peut néanmoins surveiller ce qui se dit dans les statuts publics diffusés sur l'ensemble de la plateforme :

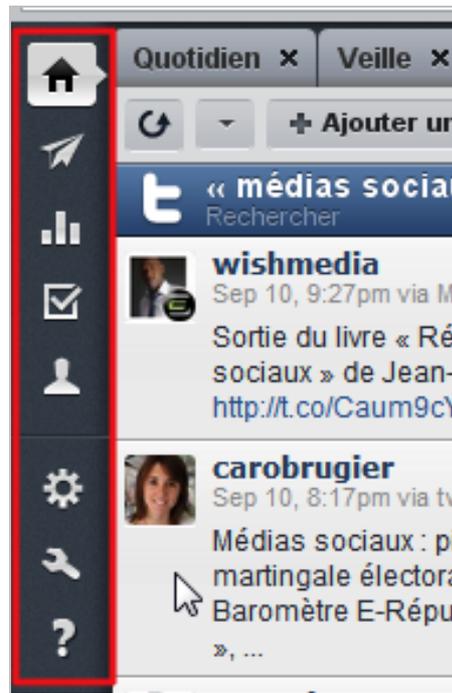


Dès lors il est très simple de se créer des pages de veille thématiques accessibles *via* un onglet et alimentées par des requêtes spécifiques :



Comme on le voit, avec ces seules fonctionnalités de veille et de publication, Hootsuite serait déjà un service particulièrement intéressant. Nous sommes pourtant loin d'avoir fait le tour de cet outil qu'il serait sans doute plus juste de qualifier de plateforme.

La partie droite de l'interface nous donne en effet accès à de nombreuses fonctionnalités dans la barre d'onglets verticale (de haut en bas) :



- **Editeur** : cet espace permet de gérer les messages dont vous avez programmé la diffusion. Vous pouvez les modifier, les supprimer et les reprogrammer. Vous pouvez également effectuer ici des programmations en lot (fonctionnalité payante).
- **Analytics** : ce module permet d'accéder à des statistiques générées à partir des liens que vous diffusez via Ow.ly. Il existe des rapports simples préformatés gratuits ainsi qu'un mode "Rapports personnalisés" (payant) dans lequel vous choisissez les indicateurs que vous souhaitez voir apparaître, les périodes, les fréquences d'envoi,...
- **Affectations** : il s'agit ici d'une fonctionnalité payante qui vous permet de travailler en mode collaboratif (type d'accès à votre compte, assignation de tâches, ...).
- **Contacts** : cette espace vous permet de gérer les différents contacts de vos réseaux sociaux (m'abonner à untel, me désabonner d'untel) et de les ajouter dans des listes Twitter existantes par simple glisser-déposer.



Dans la partie "Réglages" de nombreuses options permettent par exemple :

- D'alimenter un ou plusieurs de vos réseaux sociaux via un flux rss (par exemple celui de votre blog).
- De sélectionner le service de raccourcisseur d'urls que vous souhaitez utiliser.
- De changer les couleurs du thème.

Enfin (via le bouton "Outils") ce service n'oublie pas de se rendre accessible sur le maximum de supports possibles. Ainsi vous pourrez bien sûr l'utiliser en tant que service en ligne sur n'importe quel navigateur, mais également en tant qu'application pour Android, iPhone, iPad, Blackberry,... (voir partie Outils/Applications mobiles) ainsi qu'en application "Desktop", c'est-à-dire comme un logiciel classique.

Comme on le voit, Hootsuite est un service particulièrement riche en fonctionnalités, y compris dans sa version gratuite. Il serait d'autant plus dommage de ne pas en tirer parti que son ergonomie le rend très facile (et agréable) à prendre en main. Les concurrents que nous évoquerons le mois prochain vont avoir fort à faire...

Christophe Deschamps

Consultant et formateur en gestion de l'information.

Responsable du blog Outils Froids (<http://www.outilsfroids.net/>)

Réagissez à cet article sur le blog des abonnés d'Abondance :
<http://blog-abonnes.abondance.com/2011/09/hootsuite-une-plateforme-de-gestion-et.html>