



Atelier pratique

03

03



EXPERTISE COM
Méta Business Suite

BRISE - GLACE

- **Tour de présentation** : prénom + nom de votre point de vente
- **Questions** :
 - Qui a un compte Facebook, Instagram, les deux ?
 - Qui a déjà utilisé la Méta Business Suite ?
 - Si oui, qu'avez-vous déjà fait?

OBJECTIFS

- Apprendre à naviguer dans la Méta Business Suite
- Savoir utiliser les fonctionnalités utiles à votre quotidien
 - ✗ Publicité

DÉROULÉ DE L'ATELIER

- ↪ 13h15 | Naviguer dans la Méta Business Suite
- ↪ 13h45 | Créer et planifier du contenu
- ↪ 14h15 | Configurer des messages automatiques
- ↪ 14h30 | Pause
- ↪ 14h45 | Analyser les performances
- ↪ 15h45 | Conclusion

Expertise Marketing & Communication





Partie 1

Naviguer dans l' Méta Business Suite

Découvrir l'interface

- Menu gauche :
 - Notifications
 - Agenda : calendrier des publications passées/futures/brouillons
 - Contenu : l'ensemble de vos publications organiques et payantes et résultats
 - Statistiques : suivi des performances et données d'audience
 - Messagerie : vos messages et commentaires
 - Publicité et gestionnaire des publicités : créer et suivre vos publicités
- Possible de configurer votre menu via "Modifier"

Exercice pratique

À vous ! - Cherche et trouve

Via la Méta Business Suite, répondez à ces questions :

- 1) Où se trouvent les commentaires de ma page ?
- 2) Combien de followers avez-vous eu en plus ?
- 3) Citez trois types de notifications différentes ?
- 4) Nombre de publications réalisées sur le mois de février ?



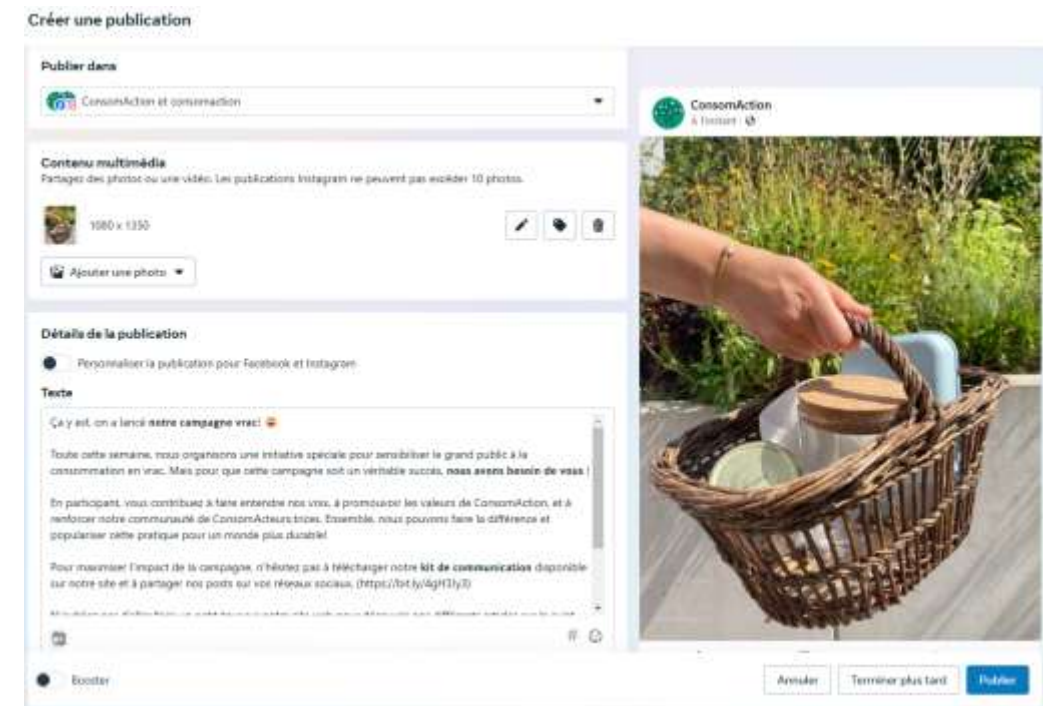
Partie 2

Créer et planifier du contenu



Découvrir l'interface

- Créer une publication
 - Choisir "Publier dans " (Facebook / Instagram)
- Contenu multimédia
 - Ajouter une photo    (Modifier la photo – Identifier des personnes – Supprimer)
- Détails de la publication
 - Possibilité de personnaliser la publication
 - Ajouter du texte / emoji / lien/ #
 - Ajouter des humeurs/ Activité
 - Ajouter un collaborateur
- Options de programmation (définir la date et l'heure)
- Partager en story
- Paramètres de confidentialité (Public / Limité)
- Booster
- Programmer



Exercice pratique

À vous ! - Programmer une publication pour la Saint-Valentin Via la Méta Business Suite.

- Définir ou la publier
- Ajout d'un contenu (photo/vidéo)
- Ajout du texte
- Ajout un extra à votre publication (lieu; humeur/activité (ex.: évènement facebook); identification; ...)
- Définissez l'heure et la date
- Choisir de partager dans la story ou pas
- Programmer



Partie 3

Configurer des messages automatiques

Messagerie et commentaires

- Gérer la messagerie Facebook, Messenger et Instagram au même endroit
 - Attention aux spams et arnaques, soyez prudents -> "Déplacer vers spams"
 - Lire et répondre
 - Organiser et filtrer : spam / terminé / suivre / attribuer à/etc.
 - Rechercher
 - Possibilité de l'utiliser comme un système de gestion de relation client (CRM) : détails sur la personne
- Commentaires : fonctionnalités similaires
- Automatisations :
 - Message de bienvenue : "Merci nous avons bien reçu votre message, nous y répondrons dans les plus brefs délais"
 - Message d'absence : "Nous sommes fermés de 2 au 10 janvier [...]"
 - Messages FAQ : basés sur les questions les plus fréquentes
- Disponible / Indisponible (jour-0 minuit) : indiquer si vous êtes disponible ou pas pour répondre aux messages.

Exercice pratique

À vous !

Configurez un message automatique en suivant les étapes sur la Méta Business Suite.

Messagerie : ressources utiles

- À propos de la messagerie de la Meta Business Suite:
https://www.facebook.com/business/help/294426838452244?id=765488040896522&ref=fbb_fbs_products
- À propos des réponses automatiques dans la messagerie de la Meta Business Suite :
<https://www.facebook.com/business/help/395965998733706>
- Configurer des automatisations personnalisées :
<https://www.facebook.com/business/help/318238182723007?id=916550222172854>



Partie 4

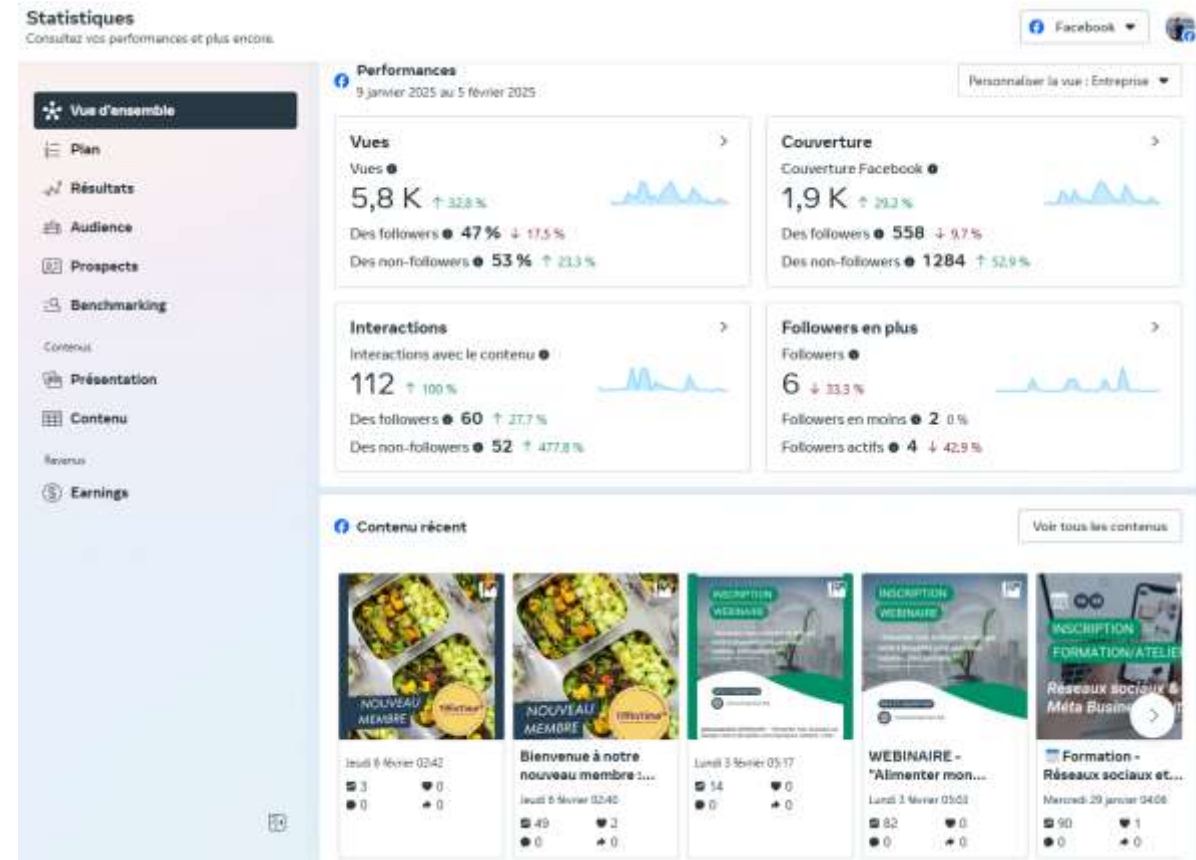
Analyser les performances



Suivre les statistiques et analyser les données

- **Vue d'ensemble**

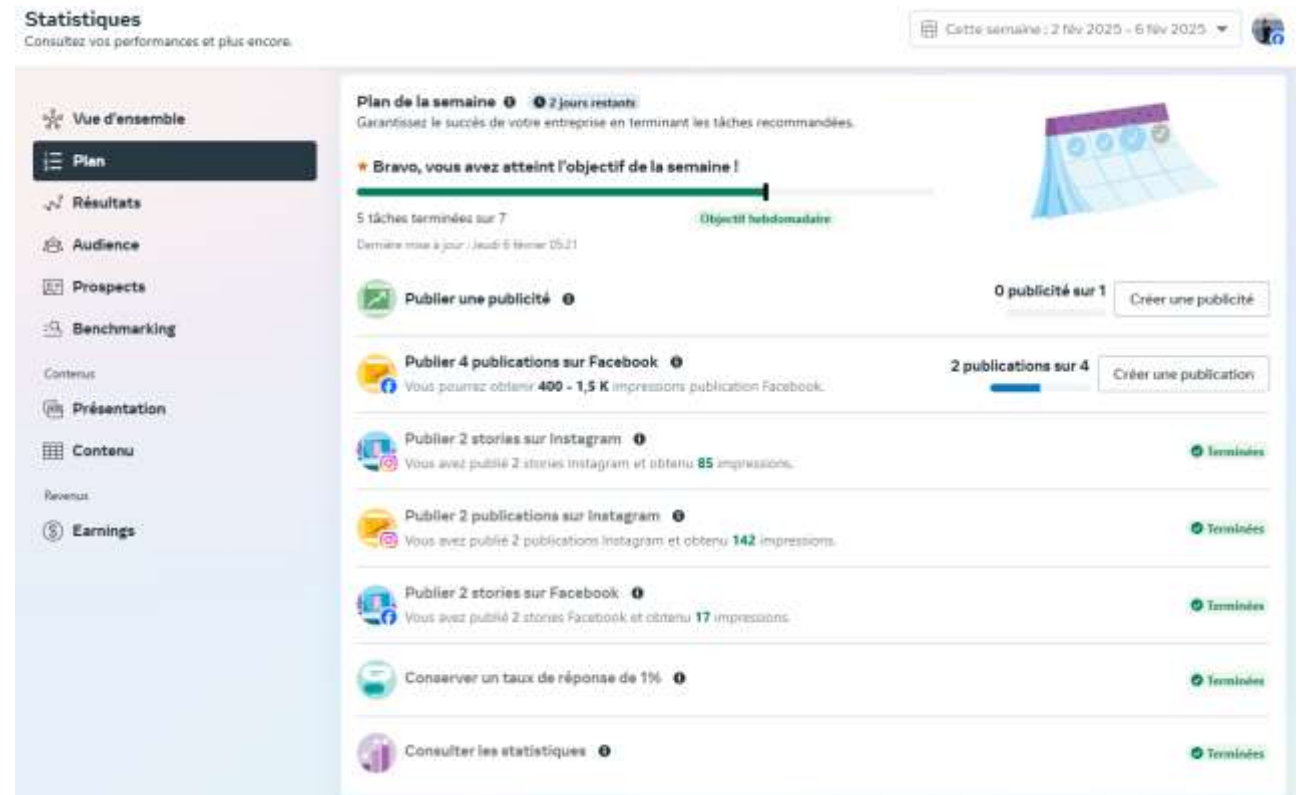
- **Vue** = Le nombre de fois où votre contenu a été lu ou affiché.
- **Interactions** = Le nombre de J'aime ou de réactions, enregistrements, commentaires, partages et réponses obtenus par votre contenu, y compris les publicités. Le contenu peut inclure des publications, des stories, des reels, des vidéos et d'autres formats.
- **Couverture** = Cet indicateur mesure le nombre de personnes qui ont vu votre contenu sur Facebook, que ce soit de façon naturelle (organique) ou grâce à de la publicité (payante). Il prend en compte les publications, les stories, les pubs, mais aussi les vues liées à des mentions, des visites de votre Page ou de votre profil. Ce chiffre est une estimation.
- **Followers** = Le nombre de fois où des comptes ont commencé à vous suivre au cours de la période sélectionnée
- **Contenu** = les publications que vous avez partagées.



Suivre les statistiques et analyser les données

- Plan

- Ce sont des badges pour atteindre des objectifs sur Facebook



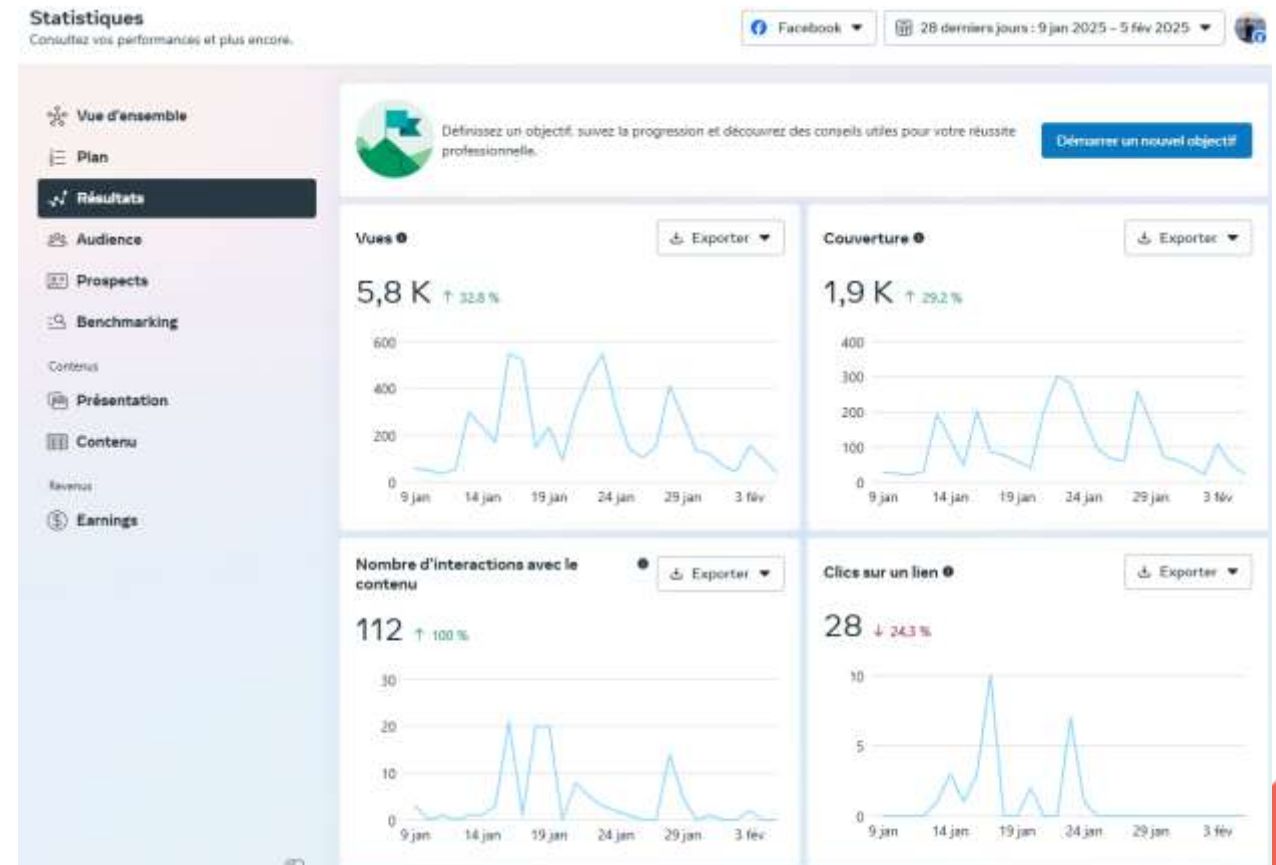
Suivre les statistiques et analyser les données

- Résultats

- Définir des périodes (2 semaines, 1mois, 6mois,...).
- Résultats supplémentaires par rapport a la vue d'ensemble

Clics = Le nombre de fois où des personnes ont cliqué, appuyé ou fait glissé l'écran sur des liens dans votre contenu, publicités incluses.

Visites = Le nombre de fois où votre Page ou votre profil ont été consultés.



Exercice pratique (Résultats)

À vous !

**Comparer des données du mois précédent.
Quelles sont les résultats :**

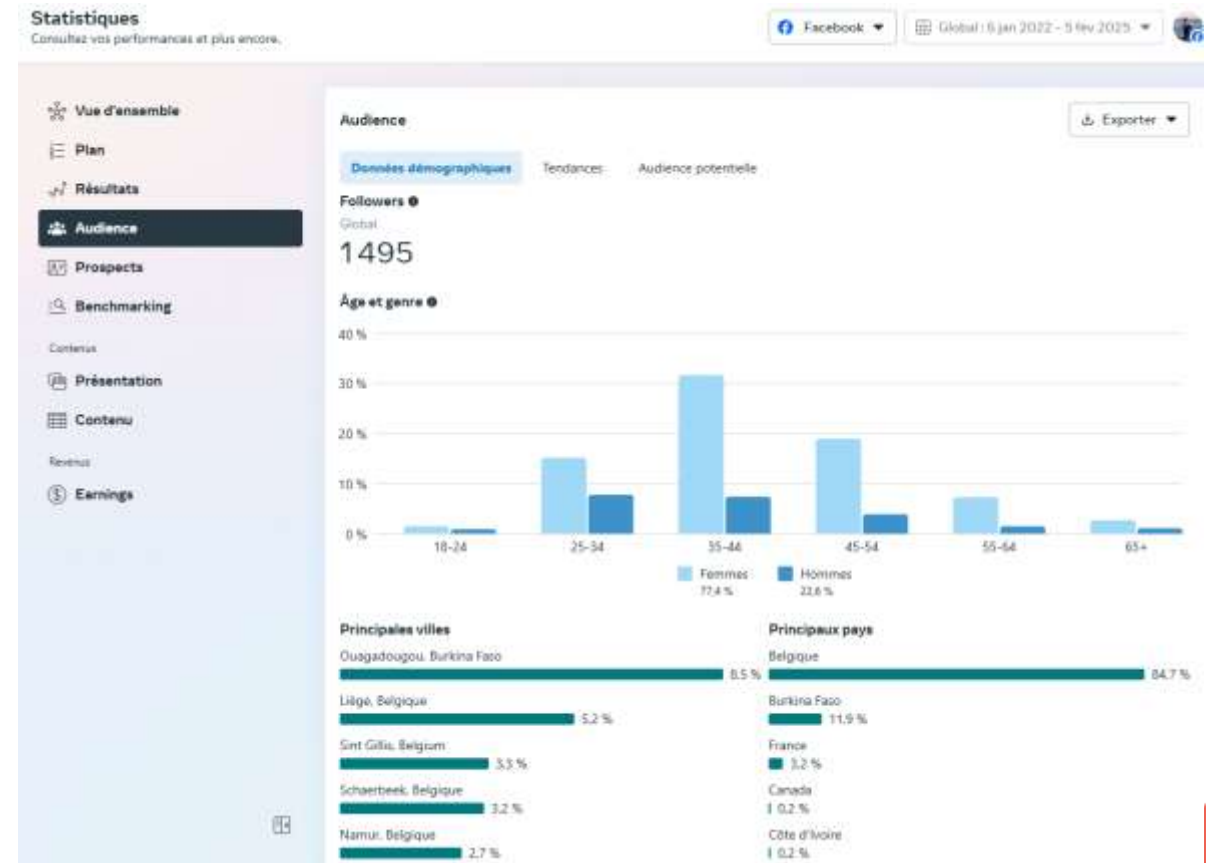
- **Visite**
- **Followers en plus**
- **Couverture**
- **Interactions**

Exercice pratique (Audience)

À vous !

Est-ce que votre audience correspond au lieu de votre point de vente et à votre public cible?

- Nombre de followers
- Proportions H/F
- Âge
- Lieu
- Quelque chose vous étonne?



Suivre les statistiques et analyser les données

- Benchmarking

- Comparez vos performances à celles d'entreprises
- Les résultats sont basés sur d'autres entreprises ayant obtenu une couverture organique similaire sur 28 jours dans votre catégorie. [Modifier la catégorie](#)

Modifier la catégorie

Services professionnels

☐ Services à domicile

☐ Services axés sur le mode de vie

☐ Événements locaux

☐ Networking

☐ Organisations religieuse et à but non lucratif

☐ Magasins généralistes et de détail

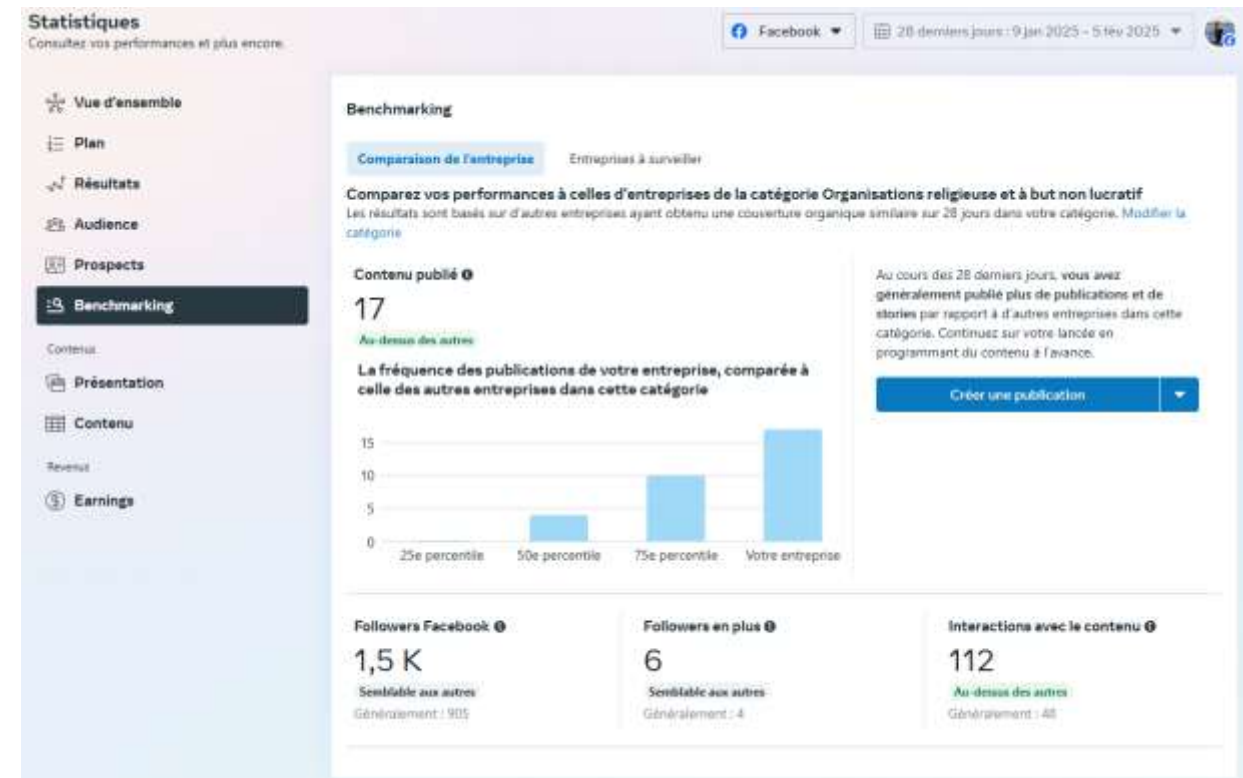
☒ Services professionnels

☐ Éditeurs

☐ Restaurants

☐ Services de transport et hébergement

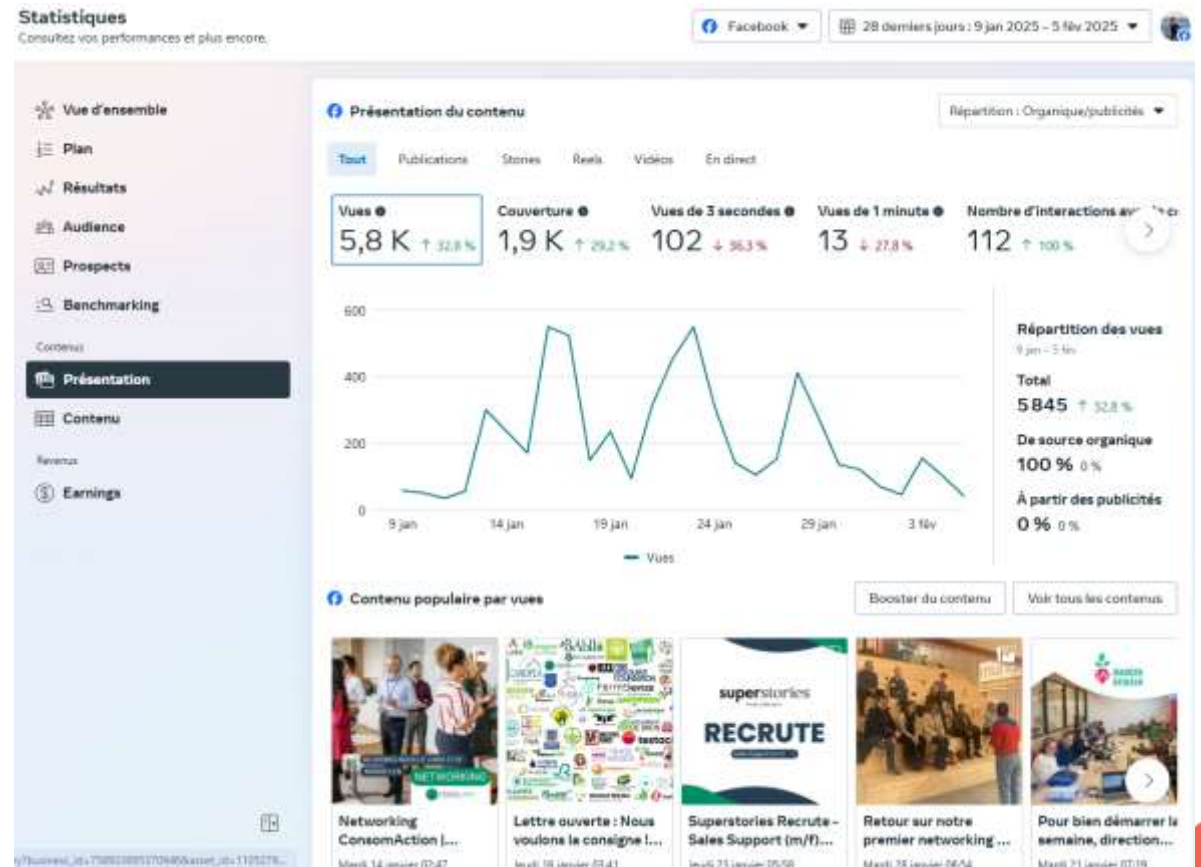
☐ Inconnu



Suivre les statistiques et analyser les données

• Présentation

- Dans cette section, vous pouvez consulter et analyser vos performances en fonction du type de contenu publié (Publications, Stories, Reels, Vidéos, En direct).
- Facebook met également en avant les contenus les plus populaires en termes de vues.

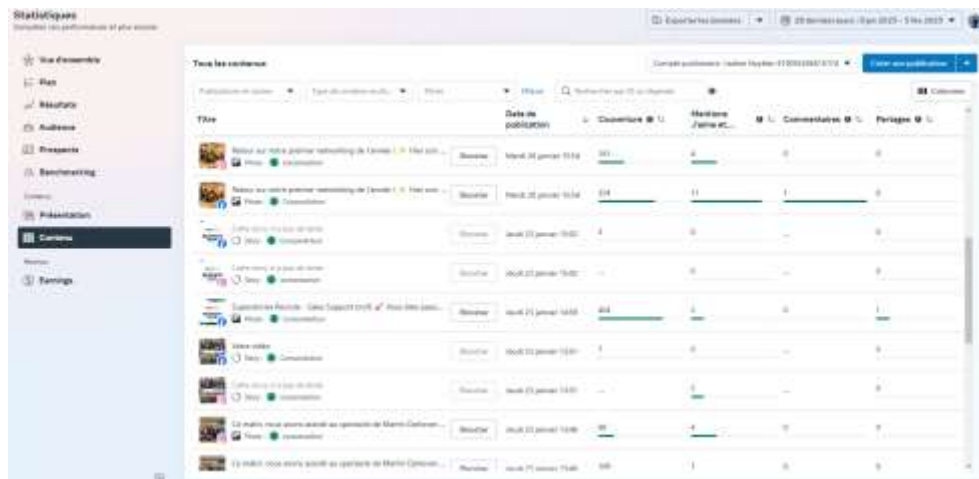


Exercice pratique (Contenu)

À vous !

Dressez le **top 3** de vos publications les plus **réussies en 2024** en précisant la thématique, le style, le type de publication et toute autre information pertinente.

Ensuite, **identifiez votre flop de l'année**, en détaillant la thématique, le style, le type de publication et les raisons possibles de son échec.



The screenshot shows the LinkedIn Analytics 'Statistiques' page. The table displays the performance of various content pieces. The columns are: Titre, Date de publication, Portée (reach), Réactions (reactions), Commentaires (comments), and Partages (shares). The data is sorted by reach in descending order.

Titre	Date de publication	Portée	Réactions	Commentaires	Partages
Retour sur notre premier networking de l'année ! 🎉	Mardi 26 janvier 2024	301	4	0	0
Retour sur notre premier networking de l'année ! 🎉	Mardi 26 janvier 2024	214	11	1	0
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	4	0	0	0
Capitulum et je vous présente	Mardi 26 janvier 2024	0	0	0	0
Capitulum et je vous présente	Mardi 26 janvier 2024	404	4	0	1
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	1	0	0	0
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	0	0	0	0
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	0	0	0	0
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	0	0	0	0
Un petit aperçu de nos projets	Mardi 26 janvier 2024	0	0	0	0



Partie 5

Conclusion

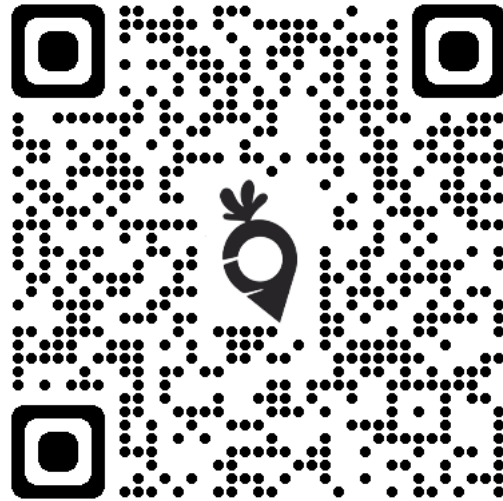
Méta Business Suite : comment l'utiliser dans son quotidien

- **Préparer et programmer** ses publications
- Suivre son **calendrier** de publications
- Suivre ses **statistiques** :
 - Couverture : top 3 et flop (fréquence à définir selon votre réalité)
 - Interactions
 - Followers supplémentaires
- Configurer des **messages automatiques**
- **Booster** éventuellement des publications
- **À vous !** - Une autre utilisation que vous feriez ?

Evaluation de la formation

Faites-le directement pour ne pas oublier, cela ne prendra que 2-3 minutes !

<https://www.mangerdemain.be/evaluation-expertise-communication-points-de-vente-2026/>



AGENDA DES PROCHAINES FORMATIONS

- Si vous avez des questions, le "helpdesk" : expertise-com@biowallonie.be
- Les formations et ateliers:
 - 09/04 | Comment créer un flyer de A à Z avec Canva ? – Niveau avancé - Namur
 - 09/04 | Introduction à l'IA générative, un outil pour améliorer votre communication digitale – En ligne
 - 20/04 | Wallonie Alimentaire Windows : La formation qui aide les commerces alimentaires à créer des vitrines irrésistibles - Gembloux
 - 20/04 | Comment rendre vos rayons frais attractifs et rentables – Gembloux
 - 19/05 | Communication digitale et non digitale – En ligne
 - 19/05 | Newsletter – Niveau débutant – Louvain-la-Neuve
 - 22/06 | Réaliser des vidéos adaptées à Facebook et Instagram - Namur
 - **Toutes les formations et ateliers dans le [catalogue](#) et sur [l'agenda de Manger Demain](#)**
- Les accompagnements:
 - Session de brainstorming : 19 mars et 13 mai
 - Accompagnement individuel

Pour vous inscrire: <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>



MERCI

ET

A

BIENTÔT