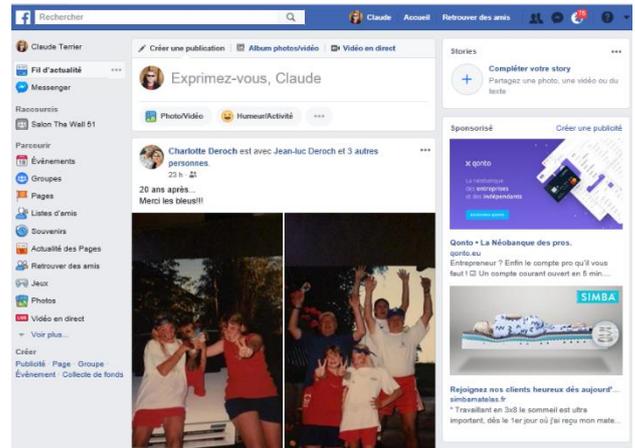




facebook est un réseau social qui permet de se constituer un réseau d'« amis » avec lequel partager son quotidien en temps réel : des messages, des photos, des vidéos, des musiques, des fichiers.

Facebook a été créé en 2004 par **Mark Zuckerberg** à Harvard et a été ouvert au public en 2006. C'est aujourd'hui le 1^{er} réseau mondial avec plus de 2,2 milliards d'utilisateurs actif mensuel (chiffre 2018). Facebook a racheté **Instagram** en 2012 (813 millions d'utilisateurs actifs) et la messagerie **WhatsApp** en 2014 (1,5 milliard d'utilisateurs actifs).

Depuis 2014 facebook propose une messagerie appelé Messenger qui a 1,3 milliard d'utilisateurs. Il en résulte que facebook est à la tête de 4 des 6 plateformes sociales les plus utilisées dans le monde. (Chiffres avril 2018).



L'utilisateur peut à la fois se raconter et satisfaire un besoin d'auto-reconnaissance « narcissique ». Il peut également suivre l'actualité de chaque ami et ainsi pérenniser et visualiser ses relations sociales en satisfaisant un besoin d'appartenance. Ce besoin peut conduire certains à adhérer au réseau pour « être comme tout le monde » et ne pas être marginalisé. Par ailleurs, la possibilité de créer ou d'adhérer à des groupes d'affinité et de promouvoir des événements auxquels inviter ses amis contribue également à l'explosion du réseau auquel adhère plus du quart de la population mondiale.

1. MONÉTISATION ET BIG DATA

facebook est un réseau social gratuit qui ne peut vit de la collecte et de la revente des informations concernant ses utilisateurs. Lesquels partagent avec leurs amis : leurs vécus, leurs attentes, leurs centres d'intérêt, leurs activités et ce qu'ils aiment... Il en résulte que le Big Data est indissociable de facebook et aujourd'hui, facebook est devenu l'un des plus gros collecteurs mondiaux de données personnelles (avec Google et Amazon).

La collecte est devenue plus performante et pertinente encore avec l'apparition des Likes. Facebook peut ainsi revendre à des régies publicitaires ses informations qui vont permettre de mieux cibler les offres commerciales en fonction de chaque utilisateur. Cette stratégie s'est avérée payante et permet à facebook de dégager de confortables bénéfices.



2. LES LIMITES DU BIG DATA

Les données collectées par facebook concernent la **vie publique ET la vie privée** de ses membres. La société enregistre tout ce que ses membres font et disent sur le réseau. Ces informations peuvent être croisées avec celles d'Instagram et de WhatsApp (même si facebook s'en défend). Une recherche avancée permet de filtrer des données sur le sexe, l'âge, la ville, les centres d'intérêt, les études, les convictions politiques ou religieuses, etc.

Ce sont ces informations que facebook revend à des annonceurs. facebook précise que les informations transmises ne permettent pas d'identifier une personne mais un groupe de personnes.

Le concept initial de facebook était de mettre en relation des personnes afin de favoriser la communication et le partage d'informations entre ses membres. Mais aujourd'hui, facebook semble plus défendre son modèle économique que l'intérêt de ses utilisateurs, au détriment d'une certaine déontologie.

Plusieurs affaires entachent la réputation de facebook et porte atteinte à son modèle :

- facebook semble peu regardant sur l'objectif des sociétés auxquelles elle vend ses données. Certaines ont utilisé ces informations pour manipuler les élections américaines (Affaire Cambridge Analytica).
- Par ailleurs, internet est un media libertaire qui permet à n'importe qui d'échanger n'importe quoi et facebook se retrouve au cœur de la diffusion des fausses informations (fake news). Au nom de la liberté d'expression, facebook a été très tolérant quant aux contenus des comptes y compris sur les comptes violents, extrémistes, racistes ou négationnistes (sauf pour les comptes qui affichent des photos de nus).
- Après le scandale de Cambridge Analytica, Mark Zuckerberg aurait pu décider d'appliquer les mesures de protection des données décidées par l'Europe (la RGPD) à l'intégralité de ses membres. Le siège social étant situé en Ireland tous ses comptes en auraient bénéficiés. Curieusement, un mois avant la date de mise en application de la RGPD, facebook a transféré son siège social aux USA, ce qui a soustrait 1,5 milliard de personnes à la RGPD.
- Après les révélations d'Edward Snowden certains s'interrogent sur l'aptitude de facebook à protéger ses données face à des demandes de la NSA ou d'autres organismes gouvernementaux. facebook publie désormais des rapports de transparence qui décrivent les demandes de consultation de données provenant des états.
- Il semble que les digital natives se détournent de facebook au profit d'Instagram, Snapchat et WhatsApp.

3. DEVELOPPER SON ENTREPRISE AVEC FACEBOOK

Il est important d'être présent là où les personnes se trouvent et la présence sur facebook de la quasi-totalité des jeunes et souvent des moins jeunes, conduit de nombreuses entreprises et administrations à y être présentes pour se faire connaître, communiquer, diffuser des informations et créer des contacts directs avec les membres du réseau.

Une page bien faite, des informations utiles, peuvent être partagées des milliers de fois et bénéficier d'une communication virale qui décuplera l'efficacité de la communication.



■ Workplace by facebook

Il est apparu que des salariés utilisaient leur compte facebook personnel pour communiquer avec des collègues de travail au détriment des règles de confidentialité ou de sécurité qui doivent être la norme pour des communications professionnelles. Dans un premier temps les entreprises ont interdit facebook sur le lieu de travail. facebook a réagi en proposant **Workplace by facebook**.

Il s'agit d'une plateforme collaborative sécurisée et payante qui fonctionne sur ordinateur et sur mobile. Elle contient une messagerie protégée et permet de communiquer, de réaliser des appels vidéo, de collaborer et de s'organiser dans le cadre de groupes de travail. Elle intègre également des applications Cloud qui permettent de travailler en ligne en partenariat avec les grandes sociétés du secteur (adobe, Microsoft, OneDrive, Dropbox).

L'objectif du groupe est de faire de Workplace un portail adapté pour le travail collaboratif sur le principe de Slack.

■ Créer une page facebook

L'entreprise doit créer un compte facebook et une page associée. Elle ne doit pas être créée à partir d'un compte personnel. Ils permettront de se faire connaître, de gérer son é-réputation, d'accroître son référencement et de développer son activité.

Se faire connaître : La publication régulière d'informations intéressantes et pertinente sur le fil d'actualité : photos, vidéos, interviews, conseils, liens utiles permet de créer une relation forte avec ses abonnés. Elle permet de toucher un grand nombre de personnes. Les informations intéressantes peuvent être partagées sur le réseau (viralité du réseau).

Gérer son e-réputation : L'entreprise doit contrôler sa communication sur internet pour éviter l'affichage sur la première page de de Google d'informations ou des commentaires négatifs. Une solution consiste à promouvoir les pages du site ou de facebook afin qu'elles apparaissent en haut de la première page de Google et rejettent sur les pages suivantes les références à des pages problématiques.

Améliorer son référencement : Google référence et classe les pages à partir du nombre de liens qui pointent vers une page. En conséquence plus les abonnés partagent une page, plus elle génère de réactions, de commentaires, de « Like » et plus elle remontera dans le classement (Google Rank).

Développer son business : Utiliser facebook et sa viralité, pour générer du trafic et créer des passerelles entre la page facebook et le site web de l'entreprise. Inciter les visiteurs à aller sur le site pour avoir plus d'informations et peut être le transformer en prospect puis en client. Attention, éviter les démarches commerciales trop intrusives qui peuvent faire fuir le prospect. Chercher à l'informer, le conseiller, lui fournir des informations utiles qui lui donneront une image positive de l'entreprise.