



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Social

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho Social

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho Social?
- 1.3 Réseaux pris en charge
- 1.4 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Onglets principaux
- 2.2 Changer de marque

3. Créer une publication

- 3.1 Rédiger et publier
- 3.2 Options avancées

4. Planification et calendrier

- 4.1 Méthodes de planification
- 4.2 Utiliser le calendrier
- 4.3 Fuseau horaire

5. Zia, Canva et curation de contenu

- 5.1 Zia, l'assistant IA
- 5.2 Canva
- 5.3 Curation de contenu

6. Boîte de réception et engagement

- 6.1 Traiter les interactions
- 6.2 Assignation et automatisation
- 6.3 Créer une piste ou un billet

7. Surveillance et écoute sociale

- 7.1 Configurer des colonnes de surveillance
- 7.2 Tableau de bord d'écoute (Listening)

8. Rapports et analyses

- 8.1 Statistiques disponibles
- 8.2 Rapports personnalisés et planifiés

9. Collaboration et approbations

- 9.1 Discussions d'équipe
- 9.2 Soumettre une publication pour approbation
- 9.3 Approuver

10. Application mobile

- 10.1 Fonctions

11. Bonnes pratiques

- 11.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

12. Rôles et gestion des membres

- 12.1 Rôles prédéfinis
- 12.2 Ajouter un membre
- 12.3 Départ d'un employé

13. Marques, portail et agences

- 13.1 Gérer les marques
- 13.2 Forfaits pour agences

14. Connexion et maintenance des canaux

- 14.1 Connecter un canal
- 14.2 Prérequis par réseau
- 14.3 Reconnexion

15. Configurer le processus d'approbation

- 15.1 Mettre en place l'approbation
- 15.2 Pour une agence

16. Intégrations

- 16.1 Intégrations offertes
- 16.2 Configurer l'intégration Zoho CRM

17. Sécurité, audit et conformité

- 17.1 Sécurité
- 17.2 Conformité (Loi 25 et politiques des réseaux)

18. Abonnement et crédits

- 18.1 Forfaits
- 18.2 Suivre l'utilisation

19. Liste de vérification du déploiement

- 19.1 Avant la mise en production

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

- A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho Social
2. Interface et navigation
3. Créer une publication
4. Planification et calendrier
5. Zia, Canva et curation de contenu
6. Boîte de réception et engagement
7. Surveillance et écoute sociale
8. Rapports et analyses
9. Collaboration et approbations
10. Application mobile
11. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Social

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho Social offertes aux utilisateurs et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les libellés de l'interface peuvent s'afficher en anglais selon la langue de votre compte. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses pour faciliter le repérage.

1.2 Qu'est-ce que Zoho Social?

Zoho Social est l'outil de gestion des réseaux sociaux de Zoho. Il permet de planifier et de publier du contenu sur plusieurs réseaux, de répondre aux messages et commentaires à partir d'une boîte de réception unique, de surveiller les mentions de votre marque et de mesurer vos résultats. Il s'intègre à Zoho CRM, à Zoho Desk et à Canva.

1.3 Réseaux pris en charge

Réseau	Types de comptes
Facebook	Pages d'entreprise et groupes
Instagram	Comptes professionnels et créateurs (publications, carrousels, Reels, Stories)
LinkedIn	Pages d'entreprise et profils personnels
X (Twitter)	Profils
Google Business Profile	Fiches d'établissement (publications, avis)
YouTube	Chaînes (vidéos et Shorts), forfaits payants
TikTok, Pinterest, Threads, Bluesky, Mastodon	Profils et comptes professionnels
WhatsApp	Messages en masse, selon le forfait

1.4 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://social.zoho.com> (ou <https://social.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez Social.
4. Choisissez la marque (Brand) sur laquelle vous voulez travailler, en haut à gauche.

Conseil Nuagix — Installez l'application mobile Zoho Social (iOS et Android) et l'extension de navigateur zShare pour publier et approuver du contenu où que vous soyez.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Onglets principaux

Onglet	Utilité
Accueil (Home)	Flux en temps réel (Live Stream) et vue d'ensemble de l'activité de la marque
Messages / Boîte de réception (Inbox)	Commentaires, messages privés, avis et mentions à traiter
Publications (Posts)	Publications publiées, planifiées, brouillons, en attente d'approbation, en échec
Calendrier (Calendar)	Vue calendrier des publications, déplacement par glisser-déposer
Surveillance (Monitor)	Colonnes d'écoute : mots-clés, mentions, mots-clics, avis
Rapports (Reports)	Statistiques par réseau, rapports personnalisés et planifiés
Collaboration	Discussions d'équipe et approbations
Paramètres (Settings)	Canaux, membres, files de publication, intégrations

2.2 Changer de marque

Une marque (Brand) regroupe les comptes de réseaux sociaux d'une entreprise ou d'un client. Utilisez le sélecteur en haut à gauche pour passer d'une marque à l'autre. Chaque marque a ses propres canaux, membres, files et rapports.

[↑ Retour à l'index](#)

3. Créer une publication

3.1 Rédiger et publier

1. Cliquez sur Nouvelle publication (New Post).
2. Sélectionnez les canaux ou un groupe de publication (Publishing Group).
3. Rédigez le texte; personnalisez-le au besoin pour chaque réseau (longueur, ton, mots-clics).
4. Ajoutez vos médias : jusqu'à 10 images (réordonnables), une vidéo, un GIF ou un document.
5. Ajoutez un texte de remplacement (alt text) à chaque image pour l'accessibilité.
6. Mentionnez des pages ou profils (@) et ajoutez des mots-clics suggérés.
7. Vérifiez l'aperçu propre à chaque réseau.
8. Choisissez : Publier maintenant, Planifier, Ajouter à la file ou Enregistrer comme brouillon.

3.2 Options avancées

- Paramètres UTM et propriétés d'URL ajoutés directement dans la fenêtre de rédaction
- Raccourcisseur de liens et suivi des clics
- Optimisation automatique des images selon le format de chaque réseau
- Ajout d'une piste audio aux vidéos
- Fils de publications (threads) pour X, Bluesky et Threads; sondages sur Threads
- Reels d'essai Instagram pour tester un contenu auprès d'un nouveau public
- Premier commentaire et emplacement, selon le réseau

Conseil Nuagix — Adaptez chaque version : un texte court avec mots-clics pour Instagram, plus professionnel et détaillé pour LinkedIn.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Planification et calendrier

4.1 Méthodes de planification

Méthode	Fonctionnement
Planification précise	Date et heure choisies pour chaque publication
Files de publication (Queues)	Plages horaires récurrentes; les publications s'ajoutent à la prochaine plage libre
SmartQ	Zoho Social prédit les meilleurs moments selon l'engagement passé de votre audience
Planification en masse (Bulk Scheduling)	Importer un fichier CSV contenant plusieurs publications
Répétition	Republier un contenu à intervalles réguliers

4.2 Utiliser le calendrier

- Vues par jour, semaine ou mois
- Glisser-déposer une publication pour la reporter
- Filtrer par canal, statut ou membre de l'équipe
- Exporter les publications (publiées, planifiées, brouillons, en attente) en PDF pour les partager avec un client

4.3 Fuseau horaire

Le fuseau horaire peut suivre votre navigateur, votre compte Zoho ou les paramètres de la marque. Vérifiez-le avant de planifier des publications pour une autre région.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Zia, Canva et curation de contenu

5.1 Zia, l'assistant IA

- Générer une légende à partir d'une consigne (prompt)
- Reformuler un texte : plus court, plus formel, plus engageant
- Proposer des réponses personnalisées dans la boîte de réception
- Fonctionne avec des crédits Zia inclus selon le forfait

5.2 Canva

1. Dans la fenêtre de rédaction, cliquez sur l'icône Canva.
2. Connectez votre compte Canva la première fois.
3. Créez un visuel ou ouvrez un design existant.
4. Cliquez sur Publier vers Zoho Social : l'image est ajoutée à votre publication.

5.3 Curation de contenu

- Flux RSS : suivez des blogues et partagez leurs articles en quelques clics
- Extension zShare : partagez une page Web ou une image directement depuis votre navigateur
- Bibliothèque de médias pour réutiliser vos images et vidéos

[↑ Retour à l'index](#)

6. Boîte de réception et engagement

6.1 Traiter les interactions

- Commentaires, messages privés, mentions et avis regroupés par canal
- Filtres : type de message, avis, commentaires masqués (dark comments), non lus
- Réponse directe avec pièces jointes (image, audio, vidéo)
- Réponse privée à un commentaire Facebook ou Instagram
- Gestion des commentaires sur les publicités Facebook
- Suivi des réactions sur Facebook et LinkedIn
- Historique complet des échanges avec chaque personne

6.2 Assignation et automatisation

1. Assignez une conversation à un collègue à l'aide du bouton Assigner.
2. Configurez des règles d'assignation automatique selon le canal, des mots-clés ou le type d'interaction.
3. Créez des réponses privées automatiques déclenchées par des mots-clés dans les commentaires.
4. Marquez la conversation comme terminée une fois traitée.

Conseil Nuagix — Fixez un délai de réponse cible (ex. : 4 heures ouvrables) et utilisez l'assignation automatique pour que rien ne reste sans réponse.

6.3 Créer une piste ou un billet

- Transformer une personne en piste ou contact Zoho CRM
- Convertir un message en billet Zoho Desk pour le soutien à la clientèle

[↑ Retour à l'index](#)

7. Surveillance et écoute sociale

7.1 Configurer des colonnes de surveillance

1. Onglet Surveillance (Monitor) > Ajouter une colonne.
2. Choisissez le réseau et le type : mot-clé, mot-clic, mention, page ou profil public.
3. Saisissez les termes à suivre (ex. : votre marque, vos produits, vos concurrents).
4. Répondez, aimez ou partagez directement depuis la colonne.

7.2 Tableau de bord d'écoute (Listening)

- Suivi des avis, des mentions et des mots-clés
- Détection des tendances et des sujets émergents
- Suivi des canaux Bluesky, des étiquettes Instagram et des profils Threads publics

[↑ Retour à l'index](#)

8. Rapports et analyses

8.1 Statistiques disponibles

Rapport	Contenu
Vue d'ensemble de la marque	Croissance des abonnés, portée, engagement, tous réseaux confondus
Rapports par réseau	Données propres à Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube, etc.
Performance des publications	Tri par mentions J'aime ou commentaires pour repérer les meilleurs contenus
Mots-clics	Performance des mots-clics, comparaisons, rapports enregistrés et planifiés
Profil LinkedIn	Statistiques des publications d'un profil personnel
Démographie	Âge, sexe, pays et villes des abonnés, selon le réseau
Équipe	Temps de réponse et volume traité par membre

8.2 Rapports personnalisés et planifiés

1. Rapports > Rapports personnalisés > Nouveau rapport.
2. Ajoutez les graphiques et indicateurs voulus, par canal ou pour la marque entière.
3. Ajoutez votre logo pour un rapport client.
4. Planifiez l'envoi automatique par courriel (hebdomadaire ou mensuel) ou exportez en PDF.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Collaboration et approbations

9.1 Discussions d'équipe

- Commenter une publication ou une conversation et identifier (@) un collègue ou un client
- Clavardage, appels audio et vidéo intégrés
- Historique des échanges conservé avec chaque publication

9.2 Soumettre une publication pour approbation

1. Rédigez la publication normalement.
2. Si votre rôle l'exige, cliquez sur Soumettre pour approbation plutôt que Publier.
3. L'approbateur est avisé; il peut approuver, rejeter ou demander des modifications.
4. Une fois approuvée, la publication part à l'heure prévue.

9.3 Approuver

- Onglet Approbations : approuver ou rejeter une ou plusieurs publications à la fois
- Approbation depuis l'application mobile iOS ou Android
- Commentaire obligatoire ou facultatif lors d'un rejet

[↑ Retour à l'index](#)

10. Application mobile

10.1 Fonctions

- Rédiger, planifier et publier sur tous les canaux
- Publier des Stories Instagram et des vidéos YouTube ou Shorts
- Répondre aux messages et aux commentaires
- Approuver ou rejeter les publications en attente
- Consulter les statistiques et recevoir des notifications
- Connecter de nouveaux canaux

[↑ Retour à l'index](#)

11. Bonnes pratiques

11.1 Recommandations Nuagix

- Établissez un calendrier éditorial mensuel et remplissez les files à l'avance
- Utilisez SmartQ pour publier aux heures où votre audience est active
- Adaptez le texte et le format à chaque réseau plutôt que de publier un texte identique partout
- Ajoutez un texte de remplacement à chaque image
- Répondez aux commentaires et aux avis rapidement, surtout aux avis négatifs
- Mesurez l'engagement et les clics, pas seulement le nombre d'abonnés
- Publiez en français pour votre clientèle québécoise, avec une version anglaise au besoin
- Reliez Zoho Social à Zoho CRM pour transformer l'engagement en occasions d'affaires

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 12. Rôles et gestion des membres
- 13. Marques, portail et agences
- 14. Connexion et maintenance des canaux
- 15. Configurer le processus d'approbation
- 16. Intégrations
- 17. Sécurité, audit et conformité
- 18. Abonnement et crédits
- 19. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

12. Rôles et gestion des membres

12.1 Rôles prédéfinis

Rôle	Droits principaux
Administrateur du portail (Portal Admin)	Contrôle complet : toutes les marques, abonnement, membres, paramètres
Administrateur de marque (Brand Admin)	Contrôle complet d'une marque : canaux, membres, publication, boîte de réception, rapports
Utilisateur (User)	Publication, messages, commentaires, rapports avancés, pistes, Zia; sans boîte de réception
Éditeur limité (Limited Publisher)	Messages, commentaires, rapports avancés et Zia; ne peut pas publier sans approbation
Rôles personnalisés	Permissions sur mesure (forfaits Premium, Agency et Agency Plus)

12.2 Ajouter un membre

1. Paramètres > Membres de l'équipe (Team Members) > Ajouter un membre.
2. Saisissez l'adresse courriel et choisissez le rôle.
3. Sélectionnez les marques auxquelles le membre aura accès.
4. Le membre reçoit une invitation à rejoindre le portail.

Note — Dans Zoho One, l'accès à Zoho Social s'accorde d'abord depuis la console d'administration Zoho One.

12.3 Départ d'un employé

1. Réassignez ses conversations ouvertes et ses publications en attente.
2. Vérifiez si des canaux ont été connectés avec son compte personnel; reconnectez-les avec un compte d'entreprise.
3. Retirez-le des marques, puis désactivez son accès.

Attention — Si un canal a été connecté avec le compte personnel de l'employé, sa suppression peut couper la publication sur ce canal.

[↑ Retour à l'index](#)

13. Marques, portail et agences

13.1 Gérer les marques

- Créer une marque par entreprise, division ou client
- Définir le logo, le fuseau horaire et les membres de chaque marque
- Groupes de publication (Publishing Groups) : regrouper des canaux de plusieurs marques pour publier en lot
- Nombre de marques selon le forfait

13.2 Forfaits pour agences

- Forfaits Agency et Agency Plus : plusieurs marques clientes dans un seul portail
- Accès client pour approuver les publications et consulter les rapports
- Rapports à l'image de votre agence, exportables en PDF

[↑ Retour à l'index](#)

14. Connexion et maintenance des canaux

14.1 Connecter un canal

1. Paramètres > Canaux (Channels) > choisissez le réseau.
2. Connectez-vous au réseau avec un compte qui a les droits d'administration de la page ou du profil.
3. Accordez toutes les autorisations demandées (publication, messages, statistiques).
4. Sélectionnez les pages ou comptes à ajouter à la marque.

14.2 Prérequis par réseau

- Instagram : compte professionnel ou créateur, relié à une page Facebook ou connecté directement avec les identifiants Instagram
- Facebook : rôle d'administrateur ou d'accès complet sur la page dans Meta Business
- LinkedIn : rôle de super administrateur ou d'administrateur de contenu sur la page d'entreprise
- Google Business Profile : propriétaire ou gestionnaire de la fiche; création de fiche possible depuis Zoho Social

14.3 Reconnexion

Les réseaux expirent périodiquement leurs jetons d'accès, ou les invalident lors d'un changement de mot de passe. Zoho Social affiche alors une alerte sur le canal. Reconnectez-le sans tarder pour éviter l'échec des publications planifiées.

Conseil Nuagix — Connectez les canaux avec un compte d'entreprise commun plutôt qu'avec un compte personnel d'employé.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Configurer le processus d'approbation

15.1 Mettre en place l'approbation

1. Paramètres > Rôles et permissions : retirez la permission Publication aux rôles qui doivent passer par l'approbation (ou utilisez le rôle Éditeur limité).
2. Désignez les approbateurs (administrateurs de marque ou rôle personnalisé).
3. Activez les notifications d'approbation par courriel et dans l'application.
4. Testez le processus avec une publication fictive.

15.2 Pour une agence

Invitez le client avec un accès limité à l'approbation et aux rapports. Il peut approuver les publications depuis le Web ou l'application mobile, sans accéder aux autres marques.

[↑ Retour à l'index](#)

16. Intégrations

16.1 Intégrations offertes

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Créer des pistes et contacts à partir des interactions; voir l'activité sociale dans la fiche CRM
Zoho Desk	Convertir un message ou un commentaire en billet de soutien
Canva	Créer et importer des visuels dans les publications
Zoho Marketing Plus	Planification marketing unifiée avec Campaigns, Survey et autres
Google Analytics	Suivi des clics grâce aux paramètres UTM

16.2 Configurer l'intégration Zoho CRM

1. Paramètres > Intégrations > Zoho CRM > Connecter.
2. Choisissez le module de destination (Pistes ou Contacts) et la source de la piste.
3. Associez les champs et choisissez le propriétaire par défaut.
4. Accordez la permission Données des pistes (Leads Data) aux rôles concernés.
5. Testez en créant une piste à partir d'un commentaire.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Sécurité, audit et conformité

17.1 Sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique gérées par Zoho Accounts / Zoho Directory
- Accès limité par marque et par rôle
- Journal d'audit (Audit Log) : historique des actions des membres (publication, suppression, modification des paramètres)
- Hébergement au centre de données canadien possible (zohocloud.ca)

17.2 Conformité (Loi 25 et politiques des réseaux)

- Limitez l'accès aux données des pistes aux personnes qui en ont besoin
- N'exportez les données personnelles recueillies sur les réseaux que pour une finalité précise
- Respectez les politiques de chaque réseau (Meta, LinkedIn, Google) en matière de messages et d'automatisation
- Obtenez le consentement avant d'envoyer des messages WhatsApp en masse
- Documentez vos règles d'utilisation des réseaux sociaux pour l'équipe

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Abonnement et crédits

18.1 Forfaits

Forfait	Pour qui
Gratuit	Découverte, une marque et peu de canaux
Standard / Professional	Petites entreprises : plus de canaux, SmartQ, rapports
Premium	Équipes : rôles personnalisés, écoute avancée, rapports personnalisés
Agency / Agency Plus	Agences gérant plusieurs marques clientes
Zoho One / Marketing Plus	Zoho Social inclus dans la suite

18.2 Suivre l'utilisation

Paramètres > Abonnement affiche le forfait, le nombre de marques, de canaux et de membres utilisés, ainsi que les crédits Zia restants.

[↑ Retour à l'index](#)

19. Liste de vérification du déploiement

19.1 Avant la mise en production

- ☐ Marques créées (logo, fuseau horaire)
- ☐ Canaux connectés avec un compte d'entreprise
- ☐ Membres ajoutés et rôles attribués
- ☐ Processus d'approbation configuré et testé
- ☐ Fiches de publication et SmartQ configurés
- ☐ Règles d'assignation de la boîte de réception créées
- ☐ Colonnes de surveillance (marque, produits, concurrents) créées
- ☐ Intégrations Zoho CRM, Zoho Desk et Canva configurées
- ☐ Paramètres UTM définis
- ☐ Rapport mensuel planifié pour la direction
- ☐ Politique d'utilisation des réseaux sociaux communiquée
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Social. Réservez une rencontre Zoom :
<https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Marque	Brand
Canal	Channel
Publication	Post
Nouvelle publication	New Post
File de publication	Queue
Planification en masse	Bulk Scheduling
Groupe de publication	Publishing Group
Boîte de réception	Inbox
Surveillance	Monitor
Écoute sociale	Social Listening
Flux en temps réel	Live Stream
Mot-clic	Hashtag
Texte de remplacement	Alt Text
Approbation	Approval
Éditeur limité	Limited Publisher
Administrateur de marque	Brand Admin
Membre de l'équipe	Team Member
Journal d'audit	Audit Log
Règle d'assignation	Assignment Rule
Rapport planifié	Scheduled Report

[↑ Retour à l'index](#)