

Les spécialistes assistance Meta



pour les partenaires gouvernementaux et à impact social

Table des matières

<u>Qui sont les spécialistes assistance Meta ?</u>	<u>3</u>
<u>Qui peut accéder aux spécialistes assistance Meta ?</u>	<u>4</u>
<u>Quelles langues sont prises en charge par les spécialistes assistance Meta ?</u>	<u>4</u>
<u>Quels sont les problèmes que les spécialistes assistance Meta peuvent vous aider à résoudre ?</u>	<u>5</u>
<u>Questions relatives aux produits</u>	<u>5</u>
<u>Demandes opérationnelles</u>	<u>5</u>
<u>Problèmes techniques</u>	<u>5</u>
<u>Où trouver les spécialistes assistance Meta ?</u>	<u>6</u>
<u>Comment envoyer une demande ?</u>	<u>7-8</u>
<u>Que se passe-t-il une fois ma demande envoyée ?</u>	<u>9</u>
<u>Pendant les horaires d'ouverture du chat</u>	<u>9</u>
<u>En dehors des horaires d'ouverture du chat</u>	<u>9</u>

<u>Détails requis pour signaler un problème aux spécialistes assistance Meta</u>	<u>10</u>
<u>Les détails comptent</u>	<u>10</u>
<u>ID de demande</u>	<u>10</u>
<u>Droits d'admin</u>	<u>10</u>
 Recommandations pour envoyer une demande	<u>11</u>
➤ <u>Demander un badge Vérifié sur Facebook ou Instagram</u>	<u>12</u>
➤ <u>Problème technique</u>	<u>13</u>
➤ <u>Faire appel du rejet d'une publicité</u>	<u>14</u>
➤ <u>Compte publicitaire désactivé</u>	<u>15</u>
➤ <u>Publicité en attente d'examen</u>	<u>16</u>
➤ <u>Signaler une usurpation d'identité</u>	<u>17</u>
➤ <u>Demander un changement de nom de Page</u>	<u>18</u>
➤ <u>Demander un changement de nom d'utilisateur ou d'utilisatrice</u>	<u>19</u>
 <u>Donnez-nous votre avis</u>	<u>20</u>
 <u>Conclusion</u>	<u>21</u>

Qui sont les spécialistes assistance Meta ?



L'équipe de spécialistes assistance Meta offre une expérience partenaire cohérente et fluide en répondant aux questions sur le produit et en résolvant les problèmes opérationnels et techniques des partenaires gouvernementaux, politiques et à but non lucratif.



Le programme de spécialistes assistance Meta simplifie les points d'entrée et la gestion des opérations pour les entités gouvernementales et à impact social et garantit un soutien équitable pour tous les partenaires.



Recourir au programme de spécialistes assistance Meta est la façon la plus efficace d'obtenir de l'aide pour des demandes opérationnelles en relation avec vos profils, Pages, comptes publicitaires et campagnes sur les technologies Meta et Instagram.



L'ensemble des organismes gouvernementaux, personnalités politiques, candidats et candidates à un mandat et organisations à but non lucratif ont accès à cette équipe, qui les aidera à apprendre à utiliser les technologies Meta en leur fournissant des recommandations et des supports disponibles dans le monde entier.

Qui peut accéder aux spécialistes assistance Meta ?

Toute personne gérant un compte publicitaire, une Page, un Business Manager ou un compte Instagram gouvernemental, politique ou à but non lucratif a accès aux spécialistes assistance Meta.

Si vous êtes éligible mais que vous n'avez pas accès aux spécialistes assistance Meta, veuillez contacter votre représentant ou représentante Meta. L'équipe de spécialistes assistance Meta offre actuellement une assistance dans les langues suivantes :

➤ Arabe

➤ Indonésien

➤ Birman

➤ Néerlandais

➤ Anglais

➤ Français

➤ Allemand

➤ Hébreu

➤ Hindi

➤ Indonésien

➤ Italien

➤ Japonais

➤ Coréen

➤ Mandarin

➤ Polonais

➤ Portugais

➤ Roumain

➤ Russe

➤ Espagnol

➤ Thaïlandais

➤ Turc

➤ Urdu

➤ Ukrainien

➤ Vietnamien



Si vous envoyez votre demande dans une langue non prise en charge, l'équipe d'assistance pourra vous aider en anglais.

La langue dans laquelle vous bénéficierez d'une assistance est définie automatiquement en fonction des paramètres de votre application Facebook.

Quels sont les problèmes que les spécialistes assistance Meta peuvent vous aider à résoudre ?

Les spécialistes assistance Meta offrent actuellement leur aide pour les types de demandes suivants en relation avec votre compte publicitaire, Page, Business Manager ou compte Instagram gouvernemental, politique ou à but non lucratif. Pour des raisons de sécurité, vous devrez avoir un rôle d'admin pour pouvoir formuler certaines demandes.



Questions relatives aux produits

EXEMPLES

- Pouvez-vous m'aider à configurer mon avertissement pour diffuser des publicités portant sur un enjeu social, électoral ou politique ?
- Je n'arrive pas à obtenir l'autorisation de diffuser des publicités portant sur un enjeu social, électoral ou politique. Pouvez-vous m'aider ?



Demandes opérationnelles

EXEMPLES

- Ma publicité est en attente d'examen depuis plus de 24 heures. Pouvez-vous la faire examiner ?
- Puis-je changer le nom de ma Page pour l'appeler « ABC » ?



Problèmes techniques

EXEMPLES

- J'ai essayé d'importer une photo de couverture, mais le message « Importation impossible » s'affiche. Comment changer ma photo de couverture ?
- Lorsque je clique sur mon compte publicitaire, l'écran se fige. Je n'arrive plus à accéder à mon compte publicitaire.

Où trouver les spécialistes assistance Meta ?

Vous pouvez contacter les spécialistes
assistance Meta sur
www.facebook.com/gpa/help.



Comment envoyer une demande ?

Pour envoyer une demande aux spécialistes assistance Meta :

1

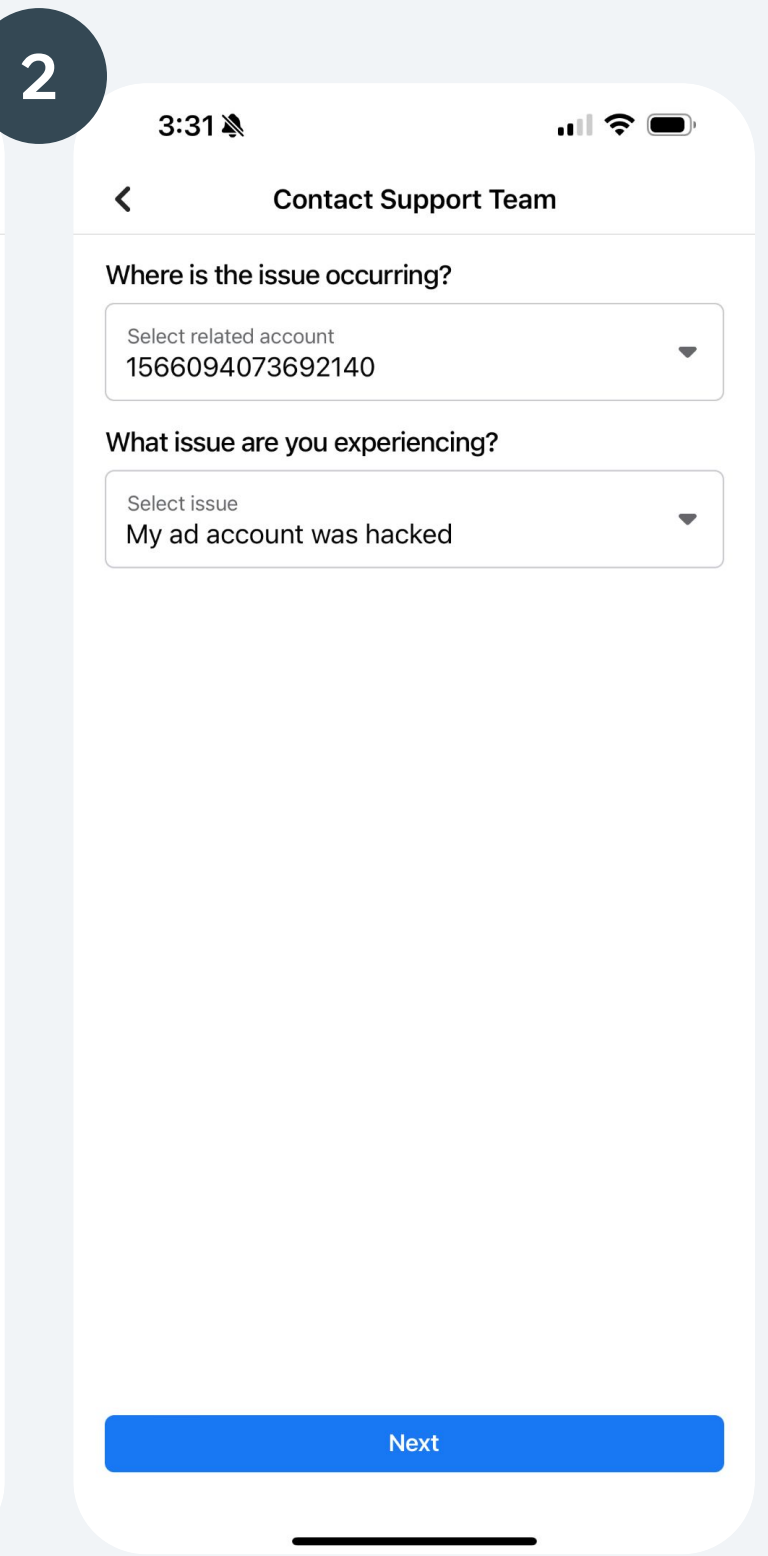
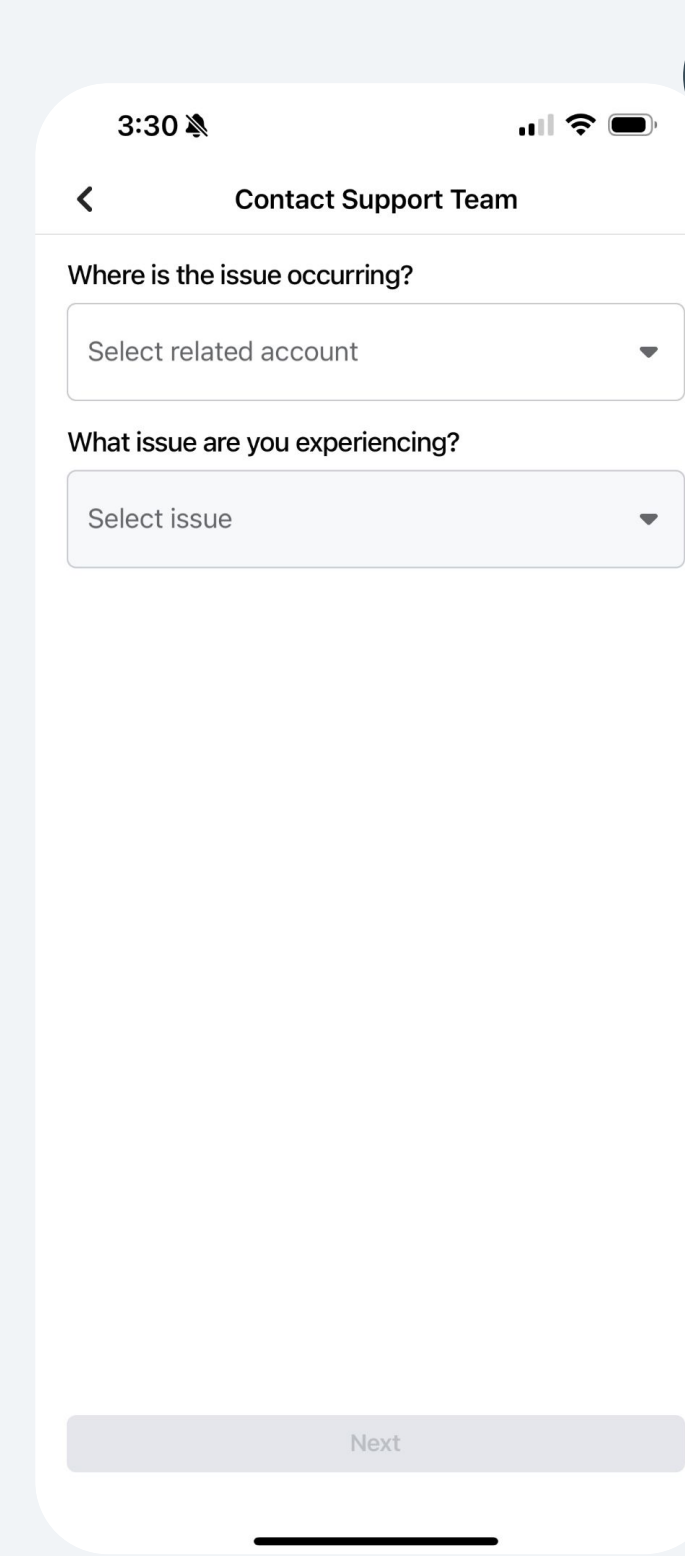
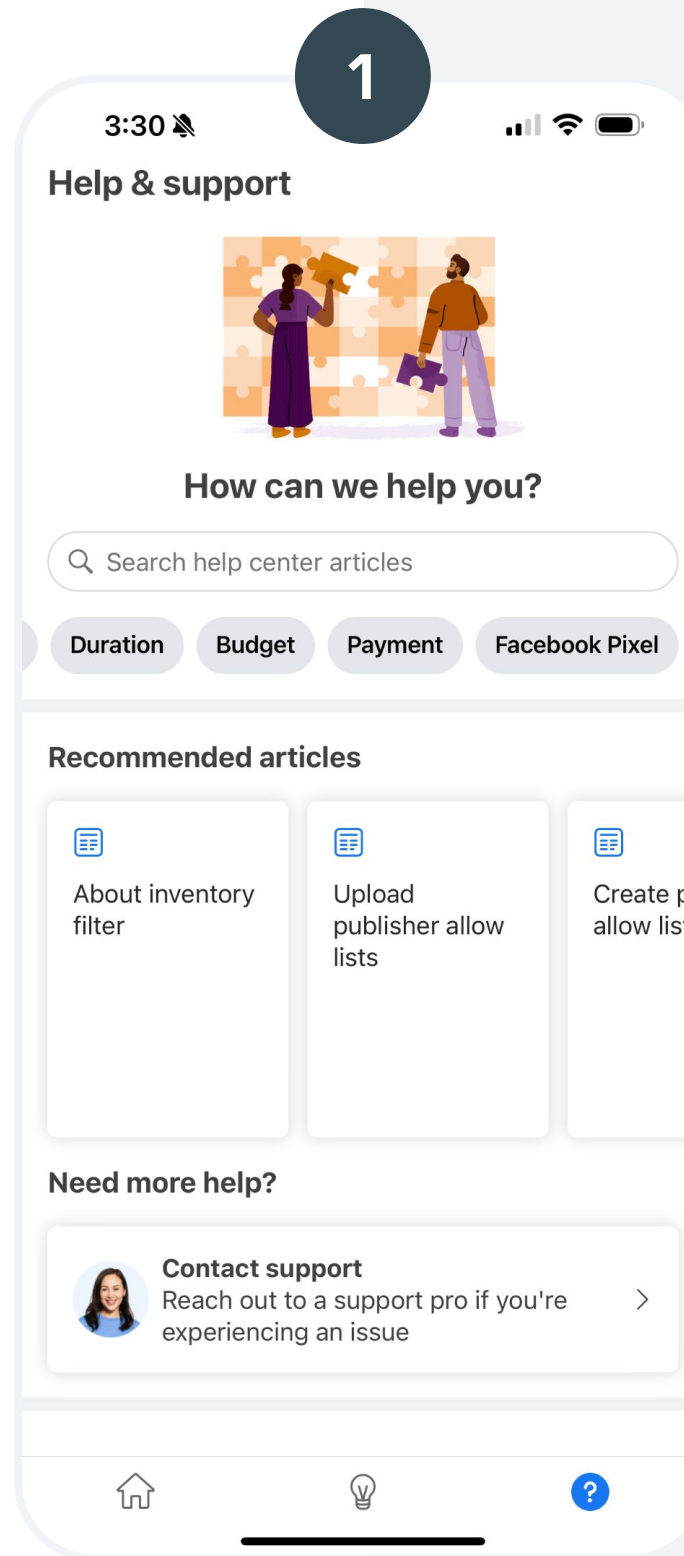
Accédez à www.facebook.com/gpa/help.

2

Faites défiler la page et sélectionnez l'élément (compte publicitaire, Business Manager, Page, etc.) au sujet duquel vous aimeriez formuler une demande. Si vos éléments n'apparaissent pas, il se peut que votre compte Facebook ait été déconnecté. Dans ce cas, veuillez vous connecter et réessayer.

3

Une fois l'élément sélectionné, choisissez le problème.



Comment envoyer une demande ? (suite)

4

Obtenez de l'aide : une page contenant des recommandations et indiquant les étapes à suivre pour résoudre le problème s'ouvrira. Si vous souhaitez contacter l'assistance à cette étape, cliquez sur **Contacter l'assistance** en bas de la page.

5

Renseignez votre adresse e-mail ainsi que votre adresse e-mail préférée, votre numéro de téléphone et autant de détails que possible sur le problème pour nous aider dans nos recherches. Vous avez également la possibilité de joindre des captures d'écran.

6

Pendant les horaires d'ouverture du chat, cliquez sur Démarrer une discussion et un membre de l'équipe d'assistance vous répondra. Si le chat n'est pas disponible à ce moment-là, les spécialistes assistance Meta vous répondront par e-mail.

5

3:31

Contact Support Team

Support type

 **Start Chat** 
Average Wait Time: 3 Minutes

Your details

Please provide information that will help us investigate 

Confirm your email address 
finde11226@yahoo.com

Confirm your phone number 
+13153951944



Que se passe-t-il une fois ma demande envoyée ?



Pendant les horaires d'ouverture du chat

Si vous contactez l'équipe d'assistance pendant les horaires d'ouverture du chat, un membre de l'équipe vous contactera directement via Messenger. Le délai de réponse habituel est d'environ 2 minutes. L'agent vous confirmera que votre problème a été compris et pourra vous demander des informations complémentaires afin de faciliter les recherches.

Votre problème peut éventuellement être résolu à ce stade, mais si l'équipe a besoin de le signaler en interne, l'agent fermera le chat et vous enverra un e-mail pour poursuivre la conversation pendant qu'une autre équipe effectue des recherches en interne.



En dehors des horaires d'ouverture du chat

Vous pouvez toujours contacter les spécialistes assistance Meta en dehors des horaires d'ouverture du chat. Votre demande ira directement dans la boîte de réception de l'équipe et un agent vous contactera par e-mail une fois l'équipe de retour en ligne.

Détails requis pour signaler un problème aux spécialistes assistance Meta

Les détails comptent

Veuillez partager le plus d'informations possible concernant le problème que vous rencontrez. Cela permettra à l'équipe d'assistance de vous aider plus efficacement.

Le contexte est important. Ne faites aucune supposition concernant votre problème et fournissez suffisamment de contexte.

Assurez-vous d'indiquer les informations suivantes :

- Captures d'écran ou capture vidéo
- Étapes précises à suivre pour reproduire le problème
- Informations sur la plateforme (Web, Android, iOS) que vous utilisez
- Liens vers les éléments concernés

ID de demande

Votre signalement générera un ID de demande automatique que l'agent partagera avec vous. Vous trouverez cet ID dans l'objet de l'e-mail que vous enverra votre agent. Il est important de savoir où trouver votre ID de demande si vous souhaitez réaliser un suivi de votre demande auprès de votre représentant ou représentante Meta.

Droits d'admin

Les spécialistes assistance Meta accordent une grande importance à la sécurité. C'est pourquoi certaines demandes ne seront traitées **que si elles sont émises par un ou une admin de l'élément** (Page Facebook, Business Manager, compte publicitaire, etc.). C'est une façon de garantir que la demande est légitime et que seules les personnes autorisées peuvent apporter des modifications à un élément. Si vous n'êtes pas admin mais que vous avez un autre rôle sur la Page, vous pouvez toujours contacter les spécialistes assistance Meta en cas de besoin. Vous devrez toutefois ajouter un ou une admin à votre communication pour que votre demande soit validée.



RECOMMANDATIONS

Envoyer une demande

La meilleure façon d'aider l'équipe d'assistance à résoudre vos demandes efficacement est de fournir toutes les informations requises dans votre demande initiale. Voici quelques conseils pour formuler une demande d'assistance efficace :

- **Suivez les instructions de l'équipe** : elle vous demandera toutes les informations nécessaires pour répondre à votre demande de la manière la plus efficace possible
- **Fournissez un contexte clair** : décrivez le problème en partant du principe que vous donnez des informations à quelqu'un qui ne connaît pas le problème que vous rencontrez
- **Importez des captures d'écran ou une capture vidéo** et fournissez autant de **détails** que possible sur le problème, y compris les étapes à suivre pour le reproduire et la plateforme (Web, Android, iOS) que vous utilisez
- **Incluez des liens** vers le ou les éléments concernés



RECOMMANDATIONS

Demander un badge Vérifié sur Facebook ou Instagram

Si vous souhaitez demander un badge Vérifié, veuillez fournir les détails suivants :

- Lien vers l'élément (Page, profil, compte Instagram)
- Jusqu'à 5 articles, comptes de réseaux sociaux et autres liens pour démontrer que votre Page ou profil est d'intérêt public (le contenu rémunéré ou promotionnel ne sera pas pris en compte)



RECOMMANDATIONS

Signaler un problème technique

Si vous rencontrez un problème technique (c'est-à-dire si quelque chose ne fonctionne pas comme prévu) en utilisant l'un de vos éléments, veuillez fournir les détails suivants :

- Lien vers l'élément (Page, groupe, profil, Business Manager, compte publicitaire, etc.)
- Captures d'écran ou capture vidéo du problème
- Appareils (ordinateur ou mobile) et version de l'application (le cas échéant) utilisés
- Les étapes que vous avez suivies avant de rencontrer le problème
- Si les autres admins de votre élément rencontrent le même problème ou non



RECOMMANDATIONS

Faire appel du rejet d'une publicité

Si vous ne pouvez pas modifier votre publicité ou si vous estimez qu'elle a été rejetée par erreur (selon nos [Règles publicitaires](#)), vous pouvez solliciter un nouvel examen en vous rendant dans la section [Qualité du compte](#) ou en contactant les spécialistes assistance Meta. Veuillez nous fournir les détails suivants :

- ID du compte
- ID de la ou des publicités rejetées



Nous examinerons votre publicité et déterminerons si elle respecte nos Règles publicitaires. Si la décision initiale concernant votre publicité est annulée et que vos campagnes sont actives, vos publicités recommenceront à être diffusées automatiquement. Si nous annulons la décision, le statut de votre publicité sera le même que celui de votre campagne.



RECOMMANDATIONS

Signaler un problème lié à un compte publicitaire désactivé

Vous pourriez voir une notification indiquant que votre compte a été désactivé pour infraction aux règles ou inactivité en haut du Gestionnaire de publicités. Dans ce cas, veuillez nous faire parvenir les informations suivantes :

➤ ID du compte



RECOMMANDATIONS

Signaler un problème lié à une publicité en attente d'examen

Avant que vos publicités ne soient publiées sur Facebook ou Instagram, nous les examinons afin de nous assurer qu'elles respectent nos Règles publicitaires. Vous pouvez consulter le statut de votre publicité dans la colonne Diffusion du Gestionnaire de publicités.

La plupart des publicités sont examinées sous 24 heures. Toutefois, ce délai peut varier selon le cas. Si votre publicité est en cours d'examen depuis plus de 24 heures, vous pouvez contacter les spécialistes assistance Meta, en fournissant les informations suivantes :

- ID du compte
- ID de la ou des publicités



RECOMMANDATIONS

Signaler une usurpation d'identité

Un imposteur est un profil, une Page ou un compte Instagram non authentique qui tente de se faire passer pour vous ou pour quelqu'un d'autre. Pour signaler une usurpation d'identité, veuillez fournir les détails suivants :

- URL de la Page, du profil ou du compte Instagram officiel
- URL de la Page, du profil ou du compte Instagram de l'imposteur



RECOMMANDATIONS

Demander un changement de nom de Page

Si vous avez besoin d'aide pour changer un nom de Page, veuillez nous fournir les détails suivants :

- URL de la Page
- Nouveau nom de la Page
- **Contexte** : fournir des informations permettant de comprendre le contexte est nécessaire, car nous devons déterminer si le nouveau nom est conforme à nos règles et s'il représente le nom de la Page existante
- **Rebranding** : indiquez s'il s'agit d'un rebranding afin que nous puissions traiter le changement de nom si le sujet ou le nom change radicalement



RECOMMANDATIONS

Demander un changement de nom d'utilisateur ou d'utilisatrice

Si vous avez besoin d'aide pour changer un nom d'utilisateur ou d'utilisatrice, veuillez nous fournir les détails suivants :

- URL de la Page
- Nouveau nom d'utilisateur ou d'utilisatrice demandé
- Ce que le compte représente
- Les raisons pour lesquelles vous demandez un nouveau nom d'utilisateur ou d'utilisatrice, en particulier s'il est très différent de l'actuel
- Toute information relative à la propriété du compte

Donnez-nous votre avis



Afin de nous aider à améliorer notre service clientèle, veuillez prendre quelques minutes pour répondre à un petit sondage sur votre expérience avec les spécialistes assistance Meta. Le lien du sondage vous sera fourni à la fin de votre conversation avec l'équipe d'assistance.

Conclusion



Les spécialistes assistance Meta sont là pour vous aider lorsque vous bloquez sur quelque chose. En tant que responsable de la gestion des éléments d'un organisme gouvernemental, d'une personnalité politique, d'un candidat ou candidate à un mandat ou d'une organisation à but non lucratif sur les technologies Meta, vous pouvez vous retrouver dans une situation qui exige une assistance rapide.

Qu'il s'agisse d'obtenir des réponses à vos questions concernant un nouveau produit, de résoudre d'éventuels problèmes ou de garantir le fonctionnement optimal de vos opérations, sachez que vos retours comptent beaucoup pour nous et que nous en tiendrons compte. Les services des spécialistes assistance Meta sont disponibles dans de nombreuses langues et accessibles en seulement quelques clics. L'équipe de spécialistes assistance Meta est toujours là pour vous aider !