

L'e-réputation de la destination - Tendances mensuelles et Chiffres-clés

Biarritz Pays-Basque - juin 2020

Biarritz Pays-Basque retrouve des airs de destination touristique via les sujets d'échanges ou les touristes eux-mêmes. Elle y parvient dans un contexte de pandémie toujours actif bien qu'en net recul avec 9% des mentions (21% en mai) explicitement associées au covid. **Avec le déconfinement, les avis de voyageurs reprennent leur place** sur les réseaux sociaux. Ils relatent leurs séjours professionnels puis touristiques au fil du mois avec « une destination parfaite en famille » ou encore « beau séjour malgré les contraintes » qui rappellent le contexte sanitaire. Ils contribuent en outre aux partages photos. La destination retrouve également ses pratiquants... de surf. Les premières sorties de Luka Lacoste (30 000 abonnés – 40 000 vues) ou de Kilian M sont attendues et suivies. **Biarritz Pays-Basque est une destination #nature**, identifiée par @lesothers (127 000 abonnés) comme l'un des 30 plus beaux spots nature de France, ou par france.fr ("coucher de soleil féerique sur Biarritz"). **L'e-réputation retrouve aussi ses couleurs internationales** vue d'Espagne avec "ses élégantes villes côtières " ou des Etats-Unis où Harley-Davidson (450 000 abonnés) vante ses "superbes routes". En négatif, l'actualité percutée la destination à l'occasion de "l'affaire du bar Jean de Biarritz" qui agite la toile du 11 au 15 avec 60 000 vues pour la vidéo relatant les faits et 9 000 vues pour les excuses. Au final, **l'e-réputation s'affiche en positif** avec un SRS de 60 pts, en légère hausse.

Nombre de mentions (en 12 langues)

2020/06/01 - 2020/06/30

↑ **10.4K**
+ 2 % compared to previous period

Nombre de vues

2020/06/01 - 2020/06/30

↑ **899.2M**
+ 23 % compared to previous period

Nombre d'interactions

2020/06/01 - 2020/06/30

↓ **1M**
- 24 % compared to previous period

Contre-Valeur-Publicitaire

2020/06/01 - 2020/06/30

↓ **199.6K**
- 25 % compared to previous period

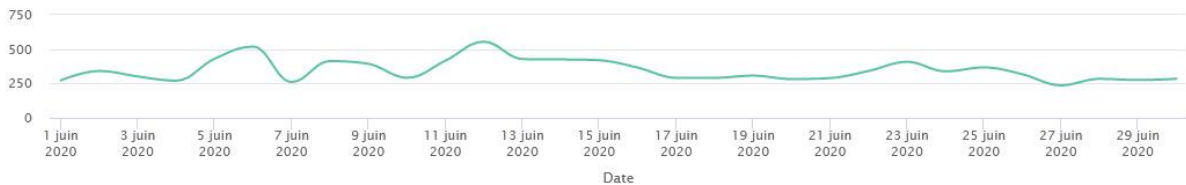
Social Reputation Score

2020/06/01 - 2020/06/30

↑ **60.1**
+ 2 % compared to previous period

Evolution journalière du volume de mentions

2020/06/01 - 2020/06/30



Mentions correspondantes : 10.4K

QUI ? D'où proviennent les conversations ?

Répartition des mentions selon le type de média

2020/06/01 - 2020/06/30

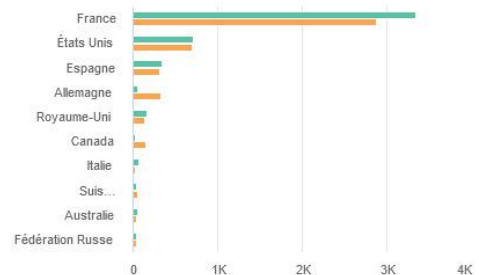


● Réseaux sociaux	69 %	● Revue...	2 %
● News & pre...	24 %	● Institutional media	0 %
● Forums / Q&A	5 %		

Mentions correspondantes : 10.4K

Répartition et évolution des mentions selon le pays

2020/06/01 - 2020/06/30



■ Période actuelle : 4.9K
■ Période précédente : 4.7K

Les sources émettrices

Top 3 des réseaux sociaux : Twitter **36%**, Instagram **19%**, You Tube **8%**
Top 3 des médias : Généralistes **10%**, Régionaux **6%**, TV, Radio **2%**

Les marchés émetteurs

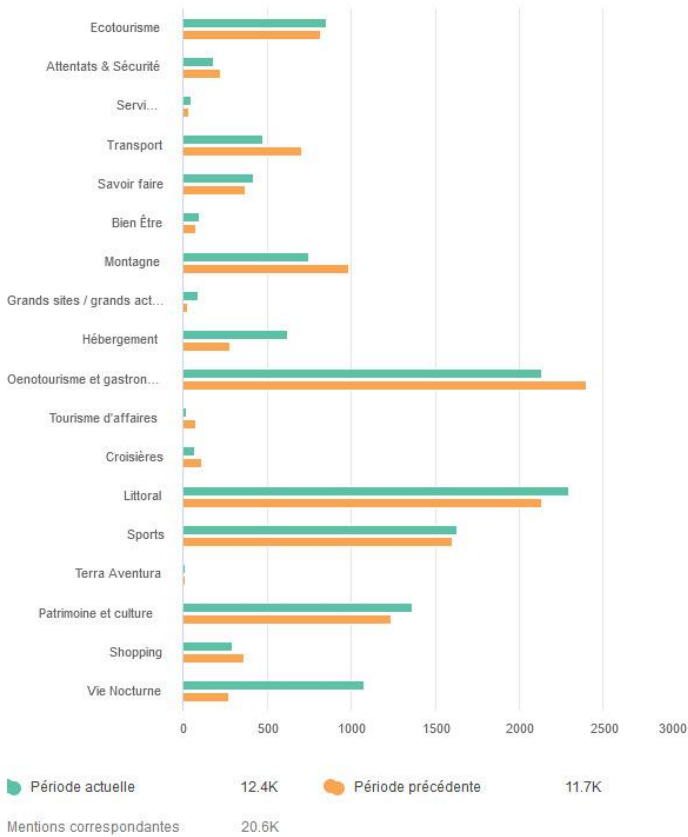
France **64%** International **36%**
87 pays distincts identifiés



QUOI ? Quels sont les principaux sujets de conversation ?

Parts de voix par sous-topics

2020/06/01 - 2020/06/30



Nuage de mots-clés

2020/06/01 - 2020/06/30

basque pays 2020
 piment new photo
 minutes world moment city
 jean social temps south group
 times australia june support police
 white country black occasion personnes 2019
 share 200 george life

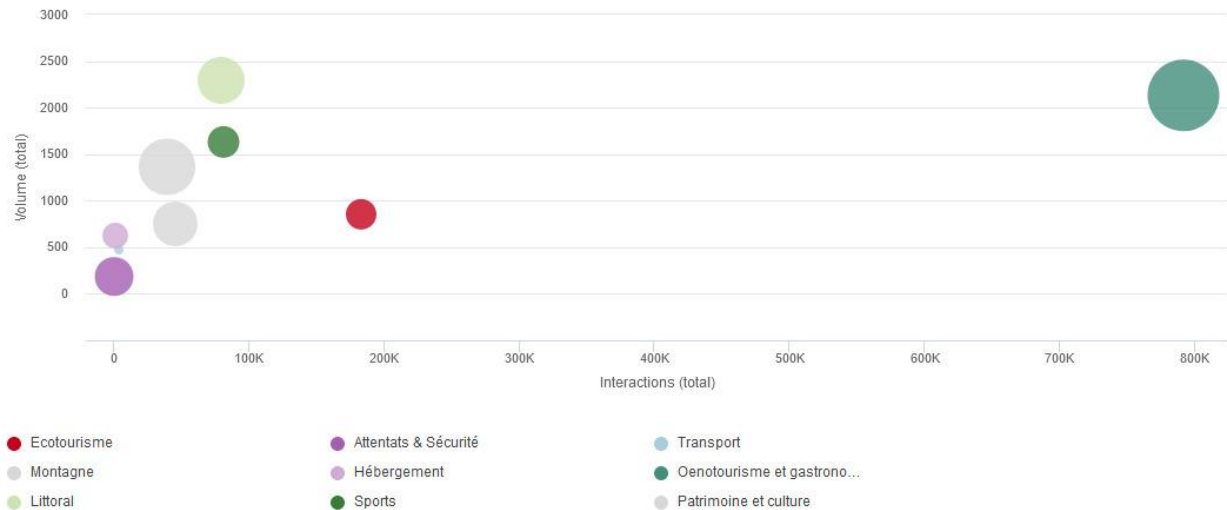
Hahtags associés à la destination

2020/06/01 - 2020/06/30

#biarritz #paysbasque
 #basquecountry
 #bayonne #ocean
 #surf #france #nature
 #anglet #cotebasque #beach
 #travel #photography #euskadi
 #rugby #summer #paisvasco #design
 #landscape #restaurant #art #madeinfrance
 #sunset #explor #beach #cotebasque #biarritz #surf

Paysage des thématiques les plus actives

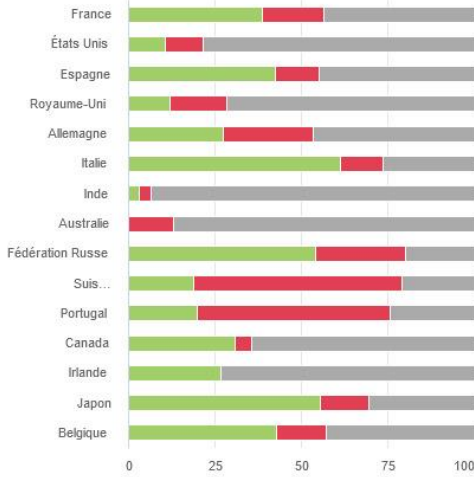
2020/06/01 - 2020/06/30



COMMENT ? La qualification des échanges.

Sentiment par pays

2020/06/01 - 2020/06/30

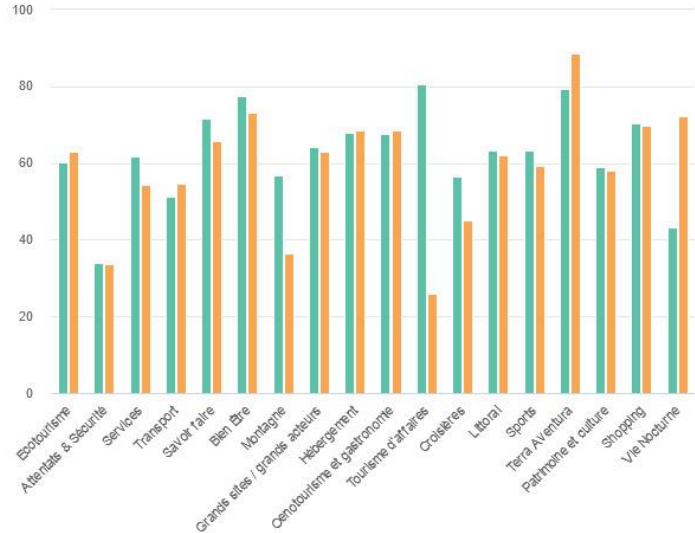


Neutre 50 %
Négatif 17 %
Positif 33 %

Mentions correspondantes : 5.9K

Social Reputation Score par thématique

2020/06/01 - 2020/06/30

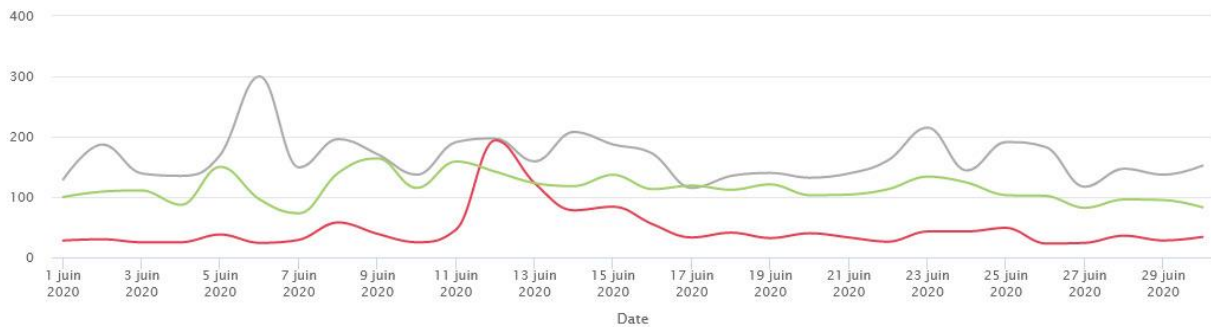


Période actuelle 1.1K Période précédente 1.1K

Mentions correspondantes : 20.6K

Evolution des conversations par sentiment

2020/06/01 - 2020/06/30



Neutre 4.9K Négatif 1.4K Positif 3.4K

Mentions correspondantes : 9.7K

La destination Biarritz Pays-Basque, c'est aussi...

Une e-réputation majoritairement négative le 12 juin avec "l'affaire du Bar Jean à Biarritz". La vidéo intégrale des faits est vue plus de 60 000 fois pour seulement 9 000 pour les excuses de l'un des fautifs. Les échnages autour de l'épisode sont encore plus intenses et se prolongent du 11 au 16 juin avec quelques reprises ultérieures.

Parmi les avis de voyageurs, si la destination est vue pour l'essentiel positivement malgré le contexte de pandémie, on notera par ailleurs ce dernier : "J'ai réservé cet hôtel pour sa proximité avec l'aéroport et j'ai découvert qu'il n'y avait rien de prévu pour... j'ai donc trainé ma valise sur 1 km, au bord d'une voie rapide non prévue pour la circulation des piétons. Lamentable !"

Les connotations négatives relatives à la suisse et au Portugal sont liées pour partie "au Bar Jean" et pour l'essentiel à des contenus sans rapport direct avec la destination.



Méthodologie

Synthesio scanne l'ensemble des contenus publiés sur les réseaux sociaux, à l'exception des conversations ou groupes privés. Les données exploitables sont traduites, en temps réel, selon divers indicateurs quantitatifs ou qualitatifs à même de suivre l'évolution de la marque ou destination observée.

Aide / Définitions

*Mention :

Une mention est l'équivalent d'une citation. Lorsque Synthesio scanne les contenus, chaque fois que la marque ou destination à analyser est mentionnée, que ce soit directement en la citant ou indirectement en utilisant des mots-clés y faisant référence, Synthesio interprète les citations et les qualifie, positivement, négativement ou de façon neutre. C'est **un indicateur quantitatif** de présence digital.

*Sentiment :

Cet indicateur, via un algorithme propriété de Synthesio, analyse et classe les mentions selon 3 tonalités : positives, neutre et négative. Ce classement est réalisé par Synthesio qui parvient à déterminer une tendance générale de la mention. C'est **un indicateur de suivi de l'e-réputation d'une marque**.

*Interaction :

Une interaction est un partage, un « like », un commentaire ou tout autre interaction suscitée par une mention.

*Vue :

Le nombre de vues représente le nombre de fois que les posts sont susceptibles d'être lus ou vus.

*Social Reputation Score (SRS) :

Le SRS est un indicateur propriété de Synthesio qui évalue la marque ou le produit dans le temps en fonction du volume de posts, de leur tonalité, ou du degré d'influence du rédacteur. On obtient ainsi une vue holistique du sentiment général généré par une marque tel qu'exprimé via les canaux en ligne. Le SRS permet ainsi d'évaluer l'expérience client et de prédire la croissance d'une marque en se basant sur les tendances identifiées sur les réseaux sociaux. Suivant les besoins et objectifs, des déclinaisons du SRS peuvent être utilisées pour expliquer ou relativiser les phénomènes.

Le SRS par volume (par défaut sur la fiche) est obtenu en utilisant un mélange de volumes et de sentiments.

*Contre-Valeur-Publicitaire (CVP) ou Earned-Media-Value (EMV) :

Elle offre un aperçu de la valeur monétaire des publications sur les réseaux sociaux. Autrement dit, il s'agit d'une estimation de la valeur du buzz généré par les internautes qui relaient spontanément ou interagissent avec les marques sur les réseaux sociaux.

Ainsi, la CVP ou EMV mesure l'impact des interactions (préférence, retweets, partage, etc) sur les principaux réseaux sociaux. Les pondérations sont basées sur la valeur approximative de chaque interaction individuelle. Les valeurs pondérées sont généralement basées sur les valeurs des blocs d'annonces.

Exemple : une vidéo vue sur You-Tube = 0,03\$, une vidéo vue 5 000 fois à 0,03\$ par vue, génère 150\$.

Ces indicateurs vous permettent de :

- **Suivre** votre évolution,
- **Comprendre** vos forces, faiblesses, opportunités et menaces

Pour :

- **Parfaire** votre présence sur le web
- **Maîtriser** la réputation de votre marque.

