

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

Biarritz Pays-Basque - août 2020

Avec une en activité en forte baisse (de -70% à -80%) et une tonalité à nouveau positive (SRS* de 56 pts sur une échelle de 1 à 100), la destination tourne la page, sur les réseaux sociaux, de « l'agression du chauffeur de bus de Bayonne ». Mais **le contexte de la pandémie reste lui très actif** et bien associée à Biarritz Pays-Basque avec plus de 17% des contenus qui lui sont explicitement associés. Les médias (régionaux, nationaux ou internationaux) en sont pour l'essentiel à l'origine. Les sujets et la connotation qui vont avec sont très divers : plutôt négatifs « En France, plusieurs villes ont commencé à imposer le masque à l'extérieur » ou plus neutre avec ce cliché de la plage de St-Jean-de-Luz montrant le respect des contraintes sanitaires. En fin de mois, la panne SNCF désorganisant le trafic dans le « sud-ouest » est associée pour partie au covid et à la destination (cf infra).

En dehors de ces actualités, la destination continue d'être vécue et partagée positivement sur les réseaux sociaux.

L'image en est l'un des vecteurs majeurs via Instagram ou Flickr. A l'instar de juillet, les images de foule sont quasiment absentes des échanges. Les clichés du littoral sont partagés le soir, le matin ou à l'occasion d'une activité (surf) ou vu de l'espace (T.Pesquet - 631 000 abonnés - 23 500 interactions). L'intérieur des terres est identifié comme un territoire aux « richesses à découvrir » (Jooobar 24 500 abonnés - 1 300 interactions). Toujours via l'image et des influenceurs efficaces, la destination est associée à la gastronomie. Juan Arbelaez emmène ses 254 000 abonnés sur ses traces à Anglet en quête de #surf et #vacaciones.

Nombre de mentions (en 12 langu...

2020/08/01 - 2020/08/31

↓ 18.2K

- 69 % compared to previous period

Nombre de vu...

2020/08/01 - 2020/08/31

↓ 1.8B

- 81 % compared to previous period

Nombre d'interactio...

2020/08/01 - 2020/08/31

↓ 1.2M

- 76 % compared to previous period

Contre-Valeur-Publicitai...

2020/08/01 - 2020/08/31

↓ 313K

- 71 % compared to previous period

Social Reputation Sco...

2020/08/01 - 2020/08/31

↑ 56.3

+ 24 % compared to previous period

Evolution journalière du volume de mentio...

2020/08/01 - 2020/08/31



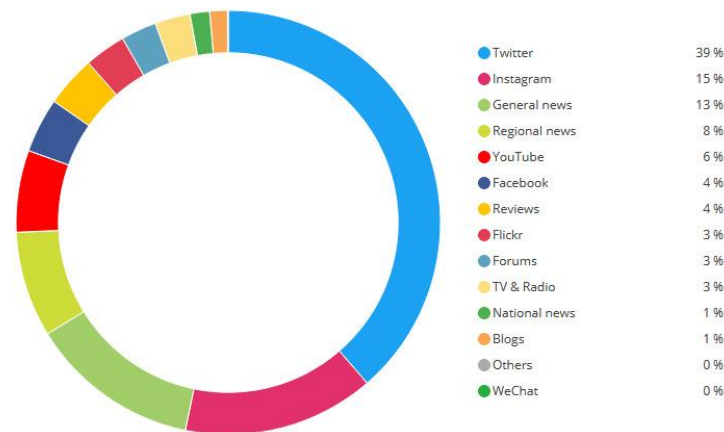
Matching mentions

18.2K

QUI ? D'où proviennent les conversations ?

Répartition des mentions selon le type de méd...

2020/08/01 - 2020/08/31

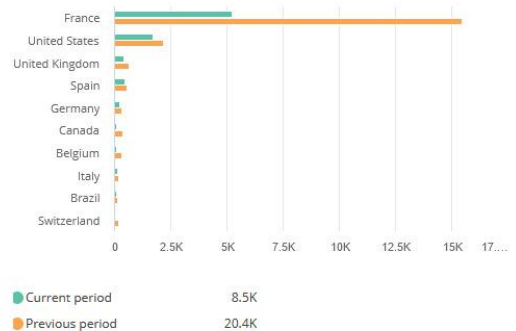


Matching mentions

17.7K

Répartition et évolution des mentions selon le pa...

2020/08/01 - 2020/08/31



Les marchés émetteurs

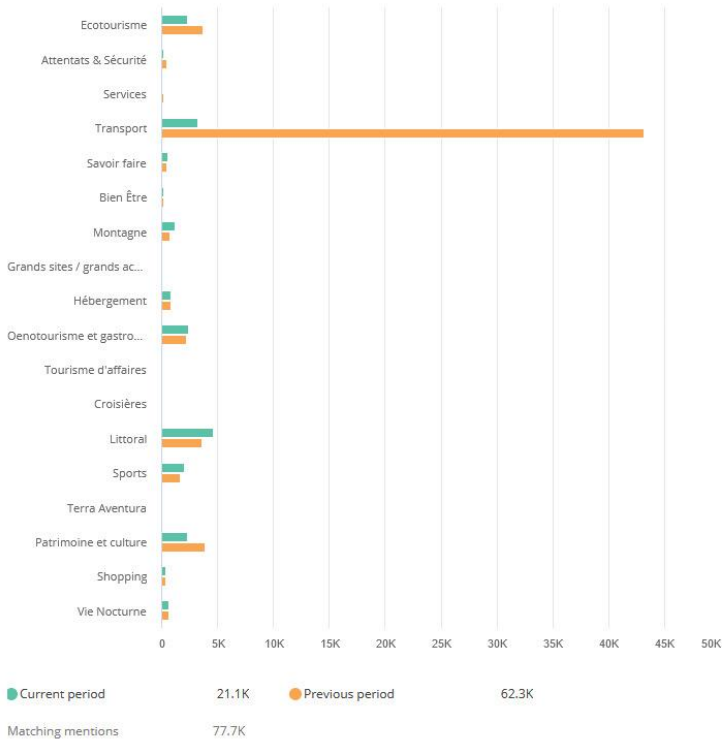
France 72% International 28%
99 days distincts identifiés



QUOI ? Quels sont les principaux sujets de conversation ?

Parts de voix par sous-topi...

2020/08/01 - 2020/08/31



Nuage de mots-cl...

2020/08/01 - 2020/08/31

basque pays paris 2020
 new coronavirus face
 covid-19 000 national country
 city virus world masks health infections
 mask region reported wear control 100 pandemic
 social news president restrictions photo government

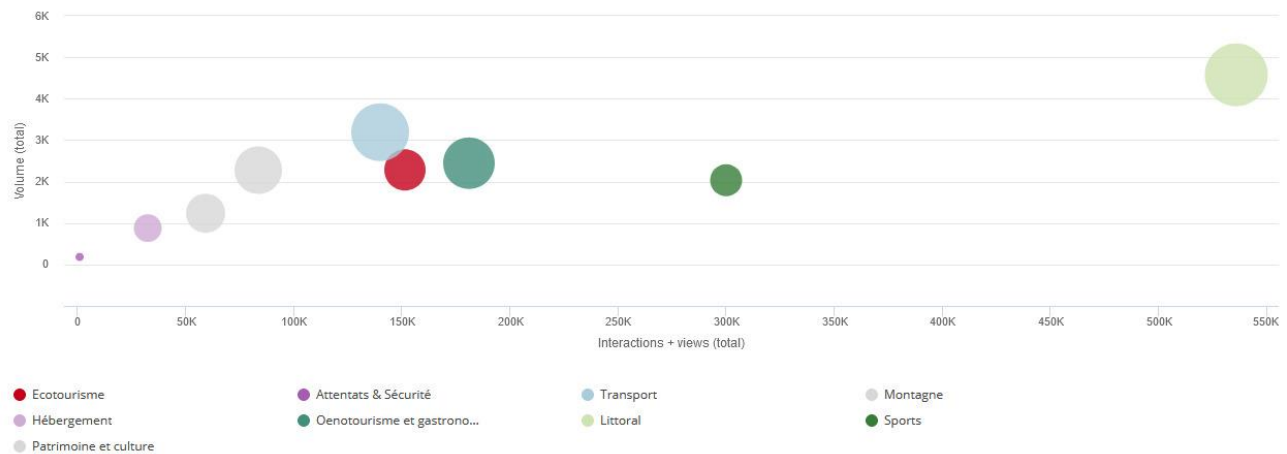
Hahtags associés à la destinati...

2020/08/01 - 2020/08/31

#biarritz #paysbasque
 #france #bayonne
 #basquecountry #surf
 #ocean #beach #anglet
 #architecture #nature
 #photography #travel #design
 #cotebasque #euskadi #summer #french
 #europe #landscape #construction #histoire #archives
 #ensemble #archive #bâtiment #français #habitat #urbain

Paysage des thématiques les plus activ...

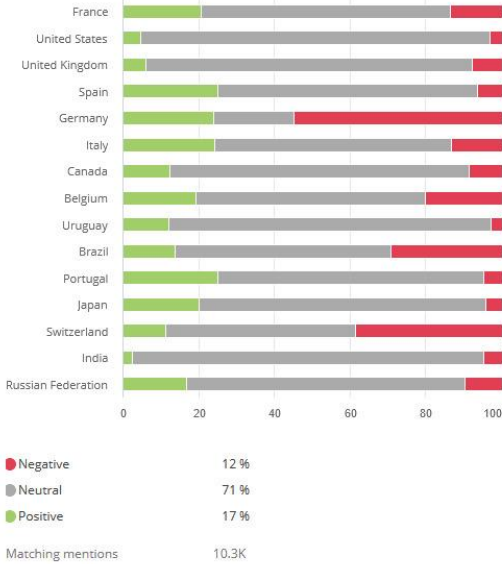
2020/08/01 - 2020/08/31



COMMENT ? La qualification des échanges.

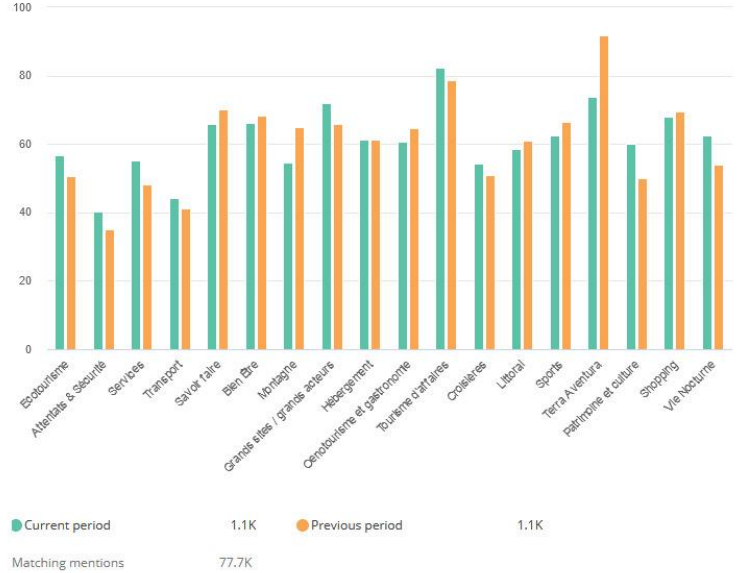
Sentiment par pa...

2020/08/01 - 2020/08/31



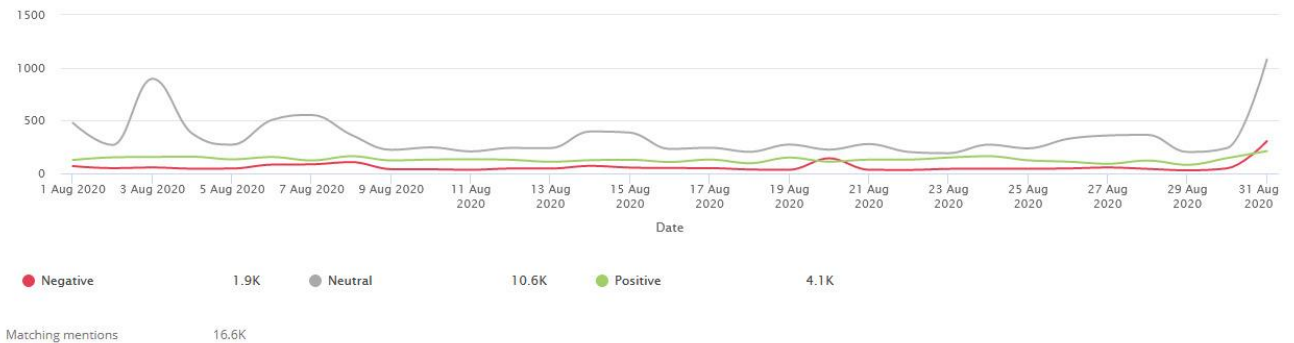
Social Reputation Score par thématiq...

2020/08/01 - 2020/08/31



Evolution des conversations par sentime...

2020/08/01 - 2020/08/31



Enchaînement d'incidents SNCF : des retours de vacances perturbés

« On pense que si la décision est prise d'ajouter la France à la liste, des milliers de vacanciers britanniques pourraient annuler leurs voyages afin d'éviter la quarantaine de deux semaines. Sur la photo: les amateurs de plage à Saint Jean de Luz, dans le sud-ouest de la France, hier »

"Enchaînement d'incidents" et nuit "d'enfer" pour des voyageurs SNCF dans le Sud-Ouest

«Hundreds spend night on French TGV after power failure »

« Peur d'une infection corona après une panne de train en France »

«Récit d'un passager du TGV Handaye-Bordeaux : « nous sommes restés deux heures dans le noir sur la voie »

« calvaire pour des centaines de voyageurs entre Biarritz et Bordeaux »

« Hundreds of passengers stranded overnight after a breakdown on the TGV Sud-Ouest network. A difficult return from vacation. »

«1h15 du matin. Toujours dans le train coincé en pleine voie. Départ de Biarritz à 15h55. Je vais passer toute la nuit avec ma femme et mon fils de 2 ans sans distribution d'eau et nourriture. Voilà où dort mon fils en plein covid Bravo @SNCF @ouisncf »

« calvaire, cauchemar, train de l'enfer : Test Covid dans quelques jours ? »



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 Réputation 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.

