

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

### Biarritz Pays-Basque - septembre 2020

**La destination Biarritz Pays-Basque connaît un mois de septembre plutôt apaisé sur les réseaux sociaux** avec un volume de mentions certes en recul, mais compensé par une exposition supérieure et des interactions plus nombreuses. La tonalité, stable depuis le début de l'été, atteint les 57 pts. Le contexte de la pandémie reste présent en arrière-plan avec 7% des mentions où elle est explicite. Mais les sujets restent cantonnés à des sujets plutôt neutres voir positifs : les incertitudes liées à la reprise du championnat de rugby (Top14 et ProD2) et des surfeurs avides de profiter et de partager leur retour « post confinement ».

**La thématique surf** est aussi dynamisée par la perspective de la première compétition informelle organisée à Anglet les 23 et 24 septembre. Elle génère l'essentiel de la hausse du volume d'interactions en septembre (+54%) et place le #surf au 4ème rang des plus mobilisés par les internautes. Elle renforce également l'écho international de la destination (12% des mentions issues des USA et 11% venues d'Espagne).

**La destination est associée au #nature** (3ème rang mensuel) aussi bien par l'univers du surf que par les institutionnels comme Pays-Basque Tourisme, Anglet Tourisme dont les publications via Instagram suscitent plusieurs centaines ou milliers d'interactions à chaque occasion. Biarritz Pays-Basque confirme une image bien établie de « destination Instagram ».

Cette atmosphère positive compose par ailleurs avec une « agression du chauffeur de bus de Bayonne » qui reste présente en arrière-plan, ravivée à l'occasion de « nouvelles informations » véhiculées sur les réseaux sociaux. Ce sujet, actif en tout début de mois, maintient le SRS\* en deçà des 60 pts (sur une échelle de 1 à 100).

### Nombre de mentions (en 12 langu...

2020/09/01 - 2020/09/30

↓ 14.5K

-17 % par rapport à la période précédente

### Nombre de vu...

2020/09/01 - 2020/09/30

↑ 2.5B

+44 % par rapport à la période précédente

### Nombre d'interactio...

2020/09/01 - 2020/09/30

↑ 1.8M

+54 % par rapport à la période précédente

### Contre-Valeur-Publicitai...

2020/09/01 - 2020/09/30

↑ 405.7K

+34 % par rapport à la période précédente

### Social Reputation Sco...

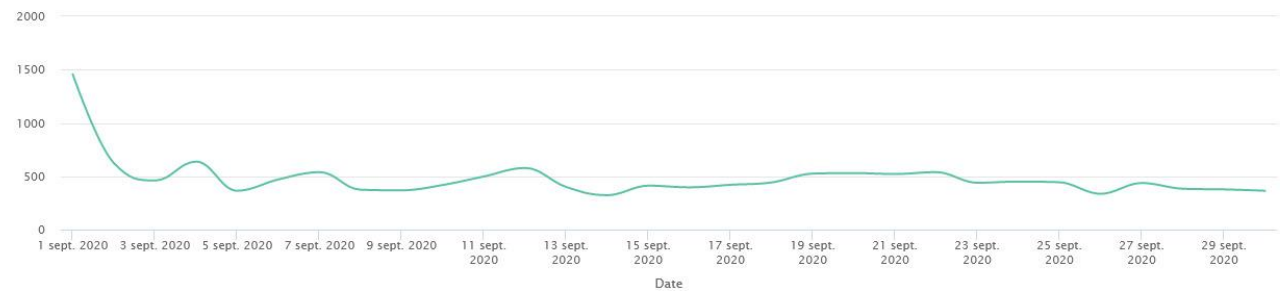
2020/09/01 - 2020/09/30

↑ 56.7

+0 % par rapport à la période précédente

### Evolution journalière du volume de mentio...

2020/09/01 - 2020/09/30

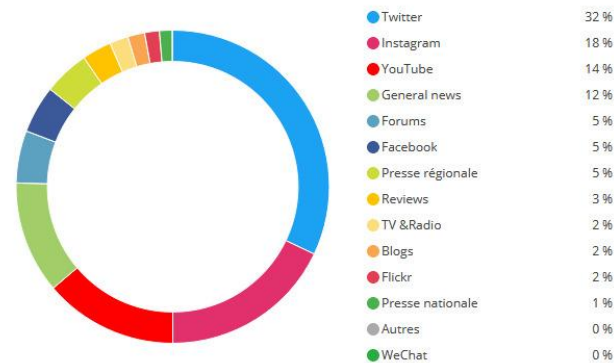


Mentions correspondantes 14,5K

### QUI ? D'où proviennent les conversations ?

#### Répartition des mentions selon le type de méd...

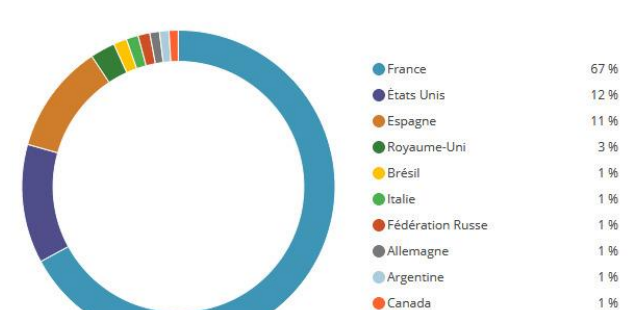
2020/09/01 - 2020/09/30



Mentions correspondantes 14K

#### Répartition et évolution des mentions selon le pa...

2020/09/01 - 2020/09/30



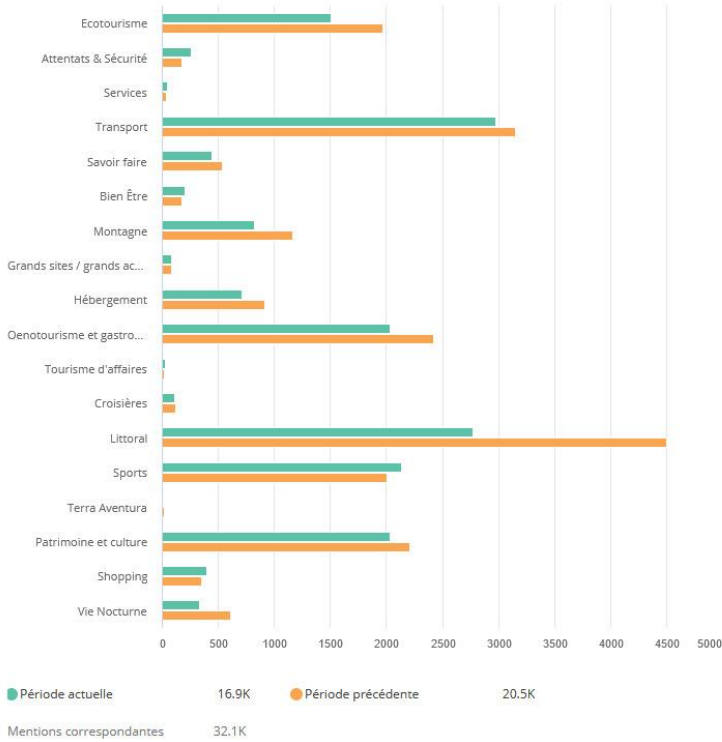
Mentions correspondantes 6.7K



## QUOI ? Quels sont les principaux sujets de conversation ?

### Parts de voix par sous-topi...

2020/09/01 - 2020/09/30



### Nuage de mots-cl...

2020/09/01 - 2020/09/30

basque chauffeur pays  
 2020 veuve véronique new  
 piment marie fille témoignage  
 émouvant country photo paris temps  
 2019 coup coronavirus français personnes club  
 jean mort monde film place covid-19 face fin

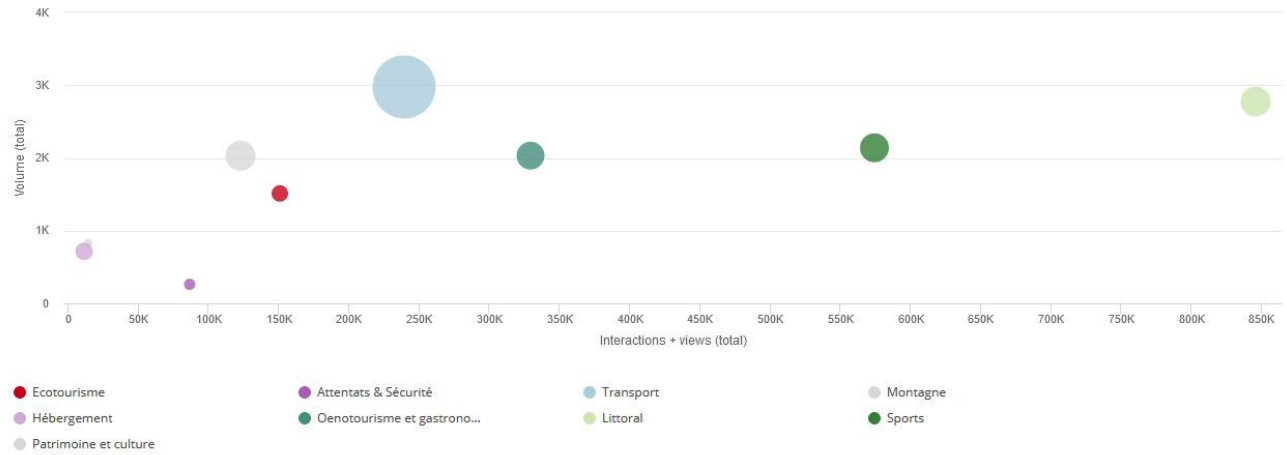
### Hahtags associés à la destinati...

2020/09/01 - 2020/09/30

#biarritz #paysbasque  
 #nature #surf  
 #basquecountry #bayonne  
 #love #france #ocean #paris  
 #wave #lessismore #minimal  
 #minimalist #zen #bruxelles  
 #dominiqueloreau #mariekondo #minimalhunter  
 #minimalism #minimalisme #minimalismo #minimalista  
 #minimaliste #minimalmood #minimalobsession #minimallove #simple  
 #simplicite #simplicity

### Paysage des thématiques les plus activ...

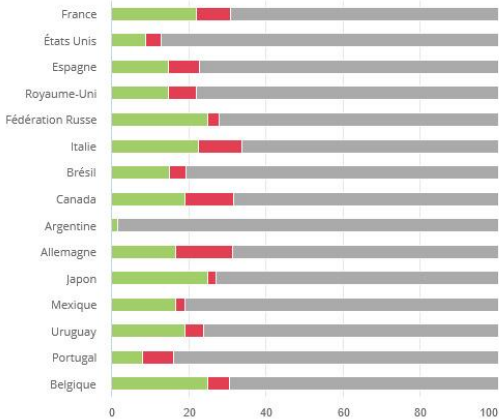
2020/09/01 - 2020/09/30



## COMMENT ? La qualification des échanges.

### Sentiment par pa...

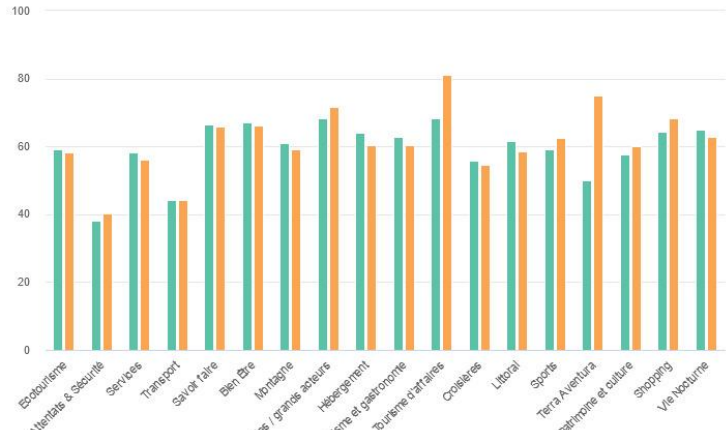
2020/09/01 - 2020/09/30



● Neutre 73 %  
 ● Négatif 8 %  
 ● Positif 19 %  
 Mentions correspondantes 7K

### Social Reputation Score par thématiq...

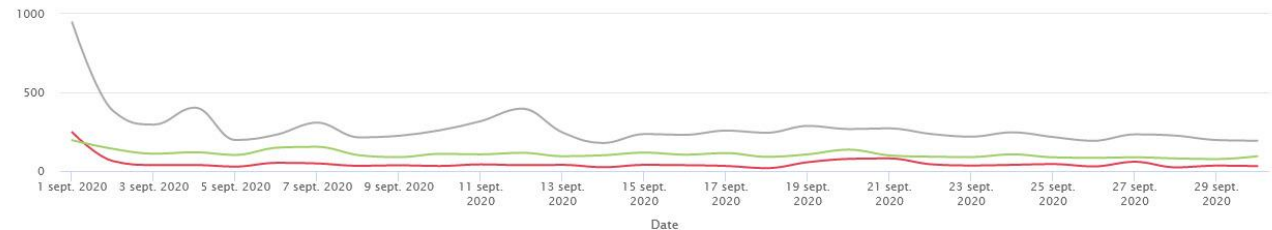
2020/09/01 - 2020/09/30



● Période actuelle 1.1K  
 ● Période précédente 1.1K  
 Mentions correspondantes 32.1K

### Evolution des conversations par sentime...

2020/09/01 - 2020/09/30



● Neutre 8.3K  
 ● Négatif 1.4K  
 ● Positif 3.2K  
 Mentions correspondantes 13K

### Avis de voyageurs - Marché international (contenus traduits)

#### The Originals City, Hôtel Amarys, Biarritz Aéroport (Inter-Hotel), Biarritz

« Bon pour un transit. Le personnel amical et le petit déjeuner était très bon. J'y retournerais certainement. » (NEERLANDAIS)

#### Novotel Resort & Spa Biarritz Anglet : GENIAL PARA UNA ESCAPADA

« Hôtel entièrement rénové, chambres spacieuses et confortables avec une bonne salle de bain. Améliorer les oreillers, mais je comprends que c'est une chose très personnelle. Le reste des 10, à la fois l'attention et le protocole Covid-19 Nous nous sommes sentis très en sécurité. Excellent petit déjeuner et bon temps à la piscine après avoir visité Biarritz. 100% recommandé à coup sûr, nous allons répéter. » (ESPAGNOLS)

#### Hotel Villa KOEGUI Biarritz : Comfortable and great location

« Nous avons apprécié deux nuits au Koegui. Peu difficile à trouver étant donné la configuration de la rue à sens unique, mais un emplacement superbe néanmoins. Enregistrement amical et efficace du personnel. Chambres modernes propres et confortables. Nous espérons pouvoir revenir ! » (BRITANNIQUES)

#### Hotel ibis Styles Bayonne

« L'emplacement, la vue depuis la fenêtre et le petit déjeuner étaient délicieux et satisfaisants. C'est peut-être arrivé, mais la nuit, j'ai entendu le bruit de l'eau ruisselant et je ne pouvais pas dormir facilement, alors j'ai changé la position du lit et je me suis reposé. Sans cela, j'étais satisfait à 100%, mais j'étais un peu déçu. » (APONAIS)

#### Best Western Premier Hôtel Bayonne Etche-Ona : Very good

« Tout était parfait. Je recommande cet hôtel. L'emplacement est absolument parfait. Le petit déjeuner était très complet et vraiment bon. Le personnel est attentionné et se soucie de nous tout le temps. Plus rien à dire. Le prix était également abordable » (BRITANNIQUES)



## 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.

