



## **Offre e-reputation**

---

Mesurer – Surveiller – Protéger – Optimiser



- 1 – Définition
- 2 – Paroles d'experts
- 3 – Vivons heureux vivons cachés... vraiment ?
- 4 – Enjeux
- 5 – Pourquoi Bai-Bao ?
- 6 – Activités
- 7 – Prestations
- 8 – Comment collaborer ?
  - > en action
  - > en réaction
- 9 – Bilan après 12 mois d'intervention
- 10 – Nos partenaires

# 1 - Définition

Selon Wikipédia, l'e-réputation est (...) « *l'opinion commune (informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs...) sur le Web d'une entité ou d'une personne physique.*

*Elle correspond à l'identité de cette marque (ou de cette personne) associée à la perception que les internautes s'en font. »*

Plus communément, l'e-réputation est la perception qu'ont les internautes de votre entreprise, de votre marque ou de vos collaborateurs.

*Quelle que soit votre activité sur le web, votre e-reputation existe et évolue chaque jour.*

## 2 - Paroles d'experts...

*« 87% des dirigeants estiment que le risque de réputation est « très important » ou « extrêmement important »*

**Deloitte.**

2014

*« 33% des salariés communiquent des informations liées à leur entreprise sur les réseaux sociaux. En hausse de +608% en 2 ans »*

 reputation VIP

2016

*« 96% des internautes sont influencés par l'e-réputation de la marque lors de l'acte d'achat, 30% renoncent à l'achat, 66% reportent l'achat pour réfléchir »*



2016

*« La réputation d'une entreprise devrait être considérée comme un actif d'une valeur inestimable et protégée comme s'il s'agissait d'une question de vie ou de mort. »*

 WORLD ECONOMIC FORUM

2016

*« Il faut 20 ans pour bâtir une réputation Et 5 minutes pour l'anéantir »*



Warren Buffet

*« Les 2 choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes. »*



Henry Ford

## 3 – Vivons heureux, vivons cachés... vraiment ?

Limiter sa présence médiatique et se préserver du regard des autres a longtemps permis de protéger son image. Ce temps est aujourd'hui révolu pour 2 raisons :

- ne pas agir sur son image, c'est laisser aux autres le soin de le faire,
- en cas d'attaque, vous êtes encore plus vulnérable sans acquis ni contenus pour organiser une riposte et assurer la défense de vos intérêts.

**Google a horreur du vide...** et une absence d'image sous contrôle permet à l'information non désirée de truster les premières places, et d'y rester.

Il est alors bien plus compliqué d'intervenir pour déloger les contenus indésirables. Une image travaillée et visible sur Google est une action passive au bénéfice de votre e-reputation et une défense active pour contrer une information négative,

### 4 EFFETS

- *un potentiel de nuisance jugulé,*
- *un droit de réponse plus rapide et plus efficace,*
- *une capacité à éteindre l'incendie plus forte,*
- *une prise de parole plus variée et plus crédible.*



### Le saviez-vous

87% des internautes français ne dépassent pas la page 1 de Google dans leurs recherches.

A chaque soumission d'un mot ou d'une expression, Google propose plusieurs dizaines ou centaines de milliers de réponses... faisons juste en sorte d'en maîtriser **le plus possible** parmi les 10 premières.

## 4 – Enjeux

La nature de vos activités et la confiance sur laquelle repose le développement de votre business légitiment une action continue et réfléchie sur votre e-reputation.

### 4 OBJECTIFS

- ➡ **Véhiculer une image positive et rassurante** en termes de fiabilité et de valeurs auprès de vos différents publics (décideurs, entreprises, partenaires, pouvoirs publics et autres parties prenantes),
- ➡ **Relayer votre stratégie par une e-reputation adaptée** en prenant la main sur ce que vous êtes et ce que vous voulez devenir,
- ➡ **Prévenir les risques de crise et de propagation à votre propre image**, pouvant survenir d'un collaborateur, d'un ambassadeur (ex. dirigeant) ou d'une participation,
- ➡ **Bénéficier d'un nouveau flux d'informations continu** pour détecter ou vérifier la réalité d'une opportunité (et savoir en permanence ce que vous récupérez en termes d'e-reputation)

## 5 – Pourquoi Bai-Bao ?

Depuis 2010, Bai-Bao travaille sur l'e-reputation de plusieurs de ses clients.

Alliance d'expérience, de process et d'outils de pointe, **l'agence vous aide à bâtir une empreinte digitale homogène et positive, tout en identifiant les principaux risques** d'atteinte à l'image d'une personne morale ou physique.

En toute confidentialité, Bai-Bao vous révèle votre image digitale, ses points forts et ses points de progrès, tout en vous aidant à la maîtriser et à l'optimiser au fil du temps.

Que faire ? Qui regarder ? Pourquoi ? Comment réagir ? Comment préparer sa réaction face à une crise ? Réagir ou ne pas réagir ?

Bai-Bao se pose toutes ces questions à votre place pour vous permettre de vous concentrer sur votre métier. Nous vous accompagnons depuis la définition de vos objectifs, jusqu'à la sélection des prestataires, la récolte des données, la façon de les lire et les analyser, les attitudes à adopter.

Un audit complet pour mieux comprendre votre situation et votre histoire; les bons contenus aux bons endroits, créés pour l'occasion ou optimisés techniquement pour résister le mieux possible aux fluctuations de Google, et un plan de surveillance précis et évolutif.

*Mieux comprendre son monde, pour mieux l'intégrer.*

## 6 – Activités



nous observons

### AUDIT

Analyse d'image,  
évolution & tendances,  
analyse chiffrée.



nous produisons

### CRÉATION

Contenus & optimisation,  
sites web, blogs,  
réseaux sociaux.



nous conseillons

### CONSEIL

Réflexion stratégique,  
process de crise,  
prescription d'outils.



nous écoutons

### VEILLE

1<sup>ère</sup> page Google,  
réseaux sociaux,  
due diligence.



# 7 – Prestations

## Audit



- > Etude approfondie et analyse de toutes les traces présentes sur le web :  
marque principale, marques rattachées, dirigeants, collaborateurs, etc.

## Conseil



- > Construction de l'image digitale, de la marque (commerciale & employeur)  
et de celles des personnes,
- > Optimisation de la prise de parole, consolidation de l'écosystème digital  
(référencement, optimisation des contenus, linkwheel),
- > Travail éventuel sur l'information négative pour la rendre moins accessible,
- > Veille et analyse de l'activité en ligne,
- > Sécurisation des recrutements,
- > Prescription d'initiatives, de partenaires et d'outils,

## Création



- > Optimisation et/ou création de contenus
- > Actions en SEO et SMO pour optimisation de la visibilité
- > Salariés : guide des bonnes pratiques du collaborateur en e-reputation

## Veille



- > Choix des termes et marques à surveiller : votre marché, votre entreprise,  
les collaborateurs, les ambassadeurs, etc.
- > Remontée d'informations en temps réel, étude d'impact et préconisation  
de l'action à mener,

## 8 – Comment collaborer ?

Certaines entreprises découvrent l'existence de leur e-reputation quand un problème surgit, à régler le plus vite possible... Et par la même occasion, l'intérêt de prévenir plutôt que de guérir. C'est pourquoi Bai-Bao intervient à 2 niveaux : en **action continue** et en **réaction ponctuelle**.

### > EN ACTION CONTINUE

Cette collaboration va permettre, dans le cadre d'un contrat annuel, de surveiller, d'optimiser et de bâtir votre image digitale par toute une série d'initiatives successives.

- ➔ *A partir d'un premier audit, nous définissons avec vous les axes de travail et objectifs de notre mission,*
- ➔ *Nous travaillons pour vous sans vous déranger, en émettant des rapports à la fréquence de votre choix,*
- ➔ *Nous intervenons à chaque fois que vous l'estimez nécessaire ou que votre actualité l'exige,*
- ➔ *Nous dressons un bilan de notre action en fin de période, sur les axes stratégiques poursuivis et les objectifs atteints.*

## > EN REACTION PONCTUELLE

Sur un sujet précis, comme une rumeur, un fait d'actualité ou tout type de contenu négatif surgissant, pour protéger votre image et éviter que l'on fasse du « buzz sur votre dos ».



*Nous identifions et qualifions le contenu (nature, portée, source, risque encouru),*



*Nous proposons les meilleures options pour maîtriser son potentiel de nuisance,*



*Nous les mettons en pratique pour neutraliser ses effets et éviter une propagation préjudiciable,*

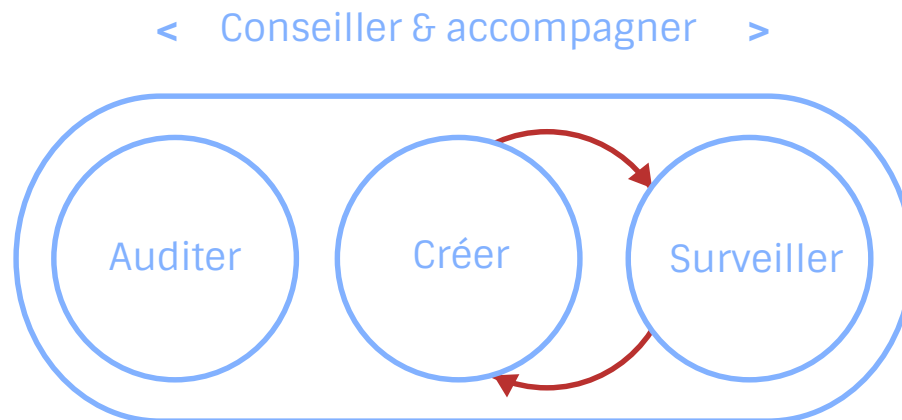


*Nous suivons son évolution pour s'assurer de sa bonne disparition des radars du web et de l'actualité.*

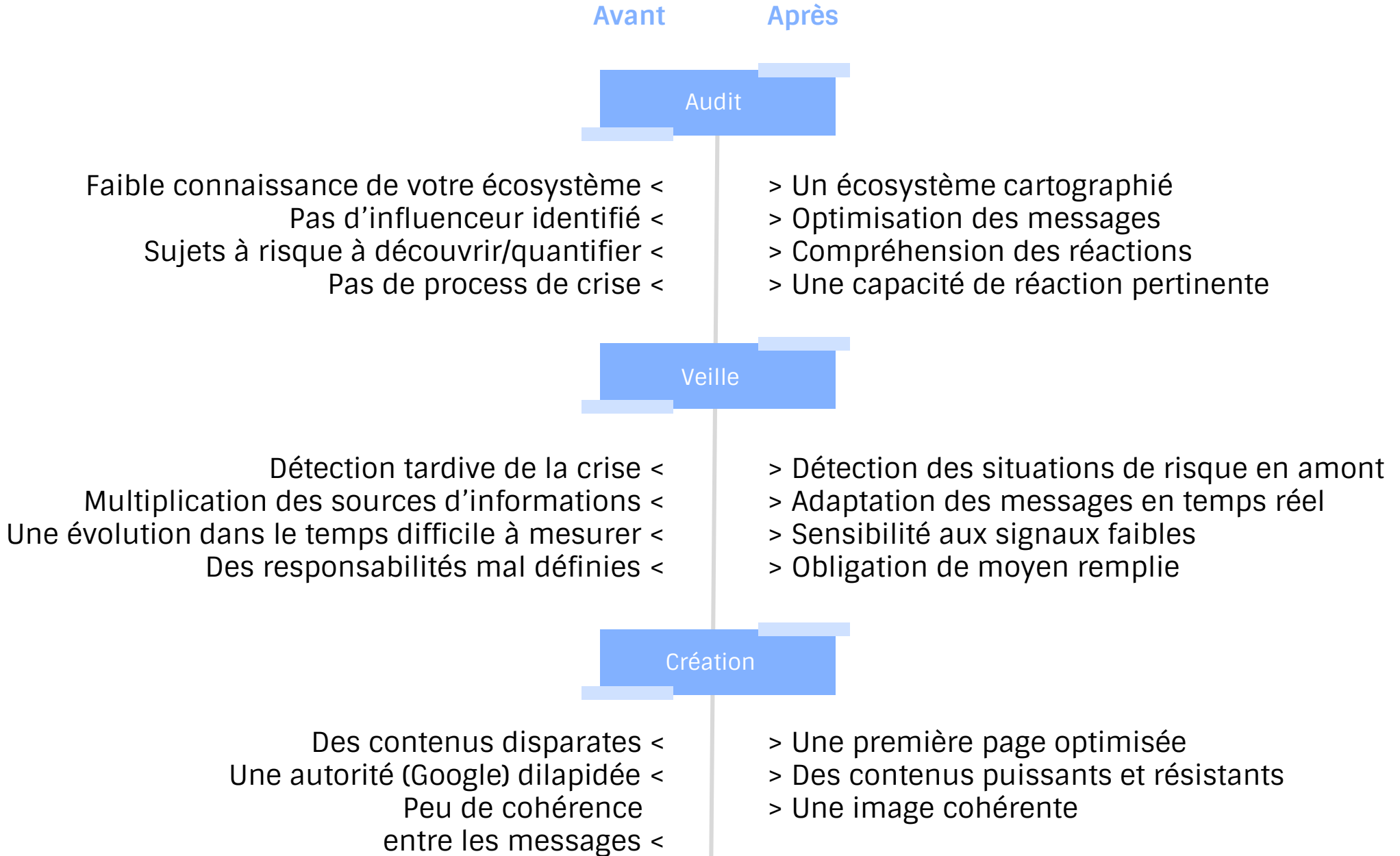
## EN DEFINITIVE...

Mis à part certaines situations de crise à gérer dans l'urgence, le travail débute toujours par une phase d'audit de votre e-reputation sur le web pour bien savoir et comprendre qui vous êtes, qui vous écoute, et connaître les principales composantes de votre image digitale.

Cette analyse de l'existant va permettre, en fonction d'objectifs d'image précis et définis ensemble, de bâtir une stratégie d'e-reputation sur-mesure, tout en vous permettant de suivre son déploiement et de contrôler ses effets.



# 9 – Bilan après 12 mois d'intervention continue



# 10 – Nos partenaires



- > Entité française d'un groupe spécialisé dans la gestion du risque pour les entreprises, au travers des hommes et des femmes qui l'incarnent,
- > un des principaux acteurs de la vérification au Royaume-Uni et aux Etats-Unis,
- > intervient pour le compte de sociétés multinationales dans de nombreux secteurs d'activité.



- > Société Luxembourgeoise leader du Social Media Intelligence, présente sur tous les marchés internationaux,
- > spécialiste de l'écoute et de l'analyse d'informations en ligne,
- > Intervient sur de nombreux secteurs d'activité, avec une forte spécialisation dans le secteur de la banque et de la finance.

Pour en savoir plus...



**Yves Milon**

Directeur associé  
yves.milon@bai-bao.fr  
06 43 35 68 76



**Frédéric Minelle**

Responsable e-reputation  
frederic.minelle@bai-bao.fr  
06 64 12 67 29