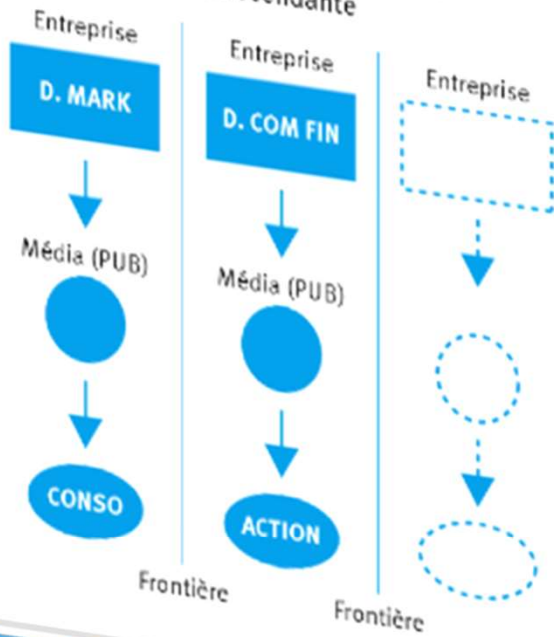


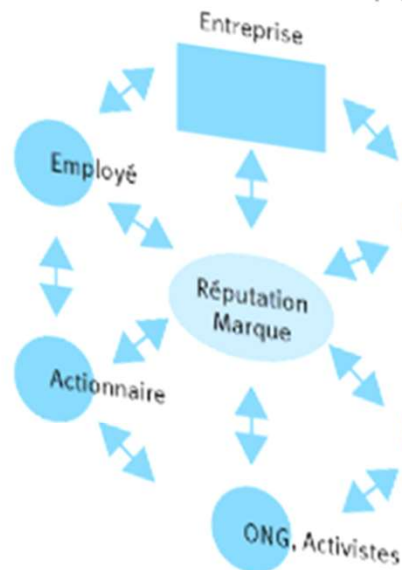
LA REPUTATION

La nécessaire adaptation des entreprises au nouveau contexte

AVANT
Hiérarchie, cloisonnement des départements et des cibles, communication unilatérale, descendante



AUJOURD'HUI
Organisation en réseau, viralité, interactivité: toutes les parties prenantes participent à la création ou à la destruction de la réputation de la marque



Source : RCA, Régier Capital Associate, www.regier.com

Cybercrime : les plus grandes craintes des entreprises




Source : PwC

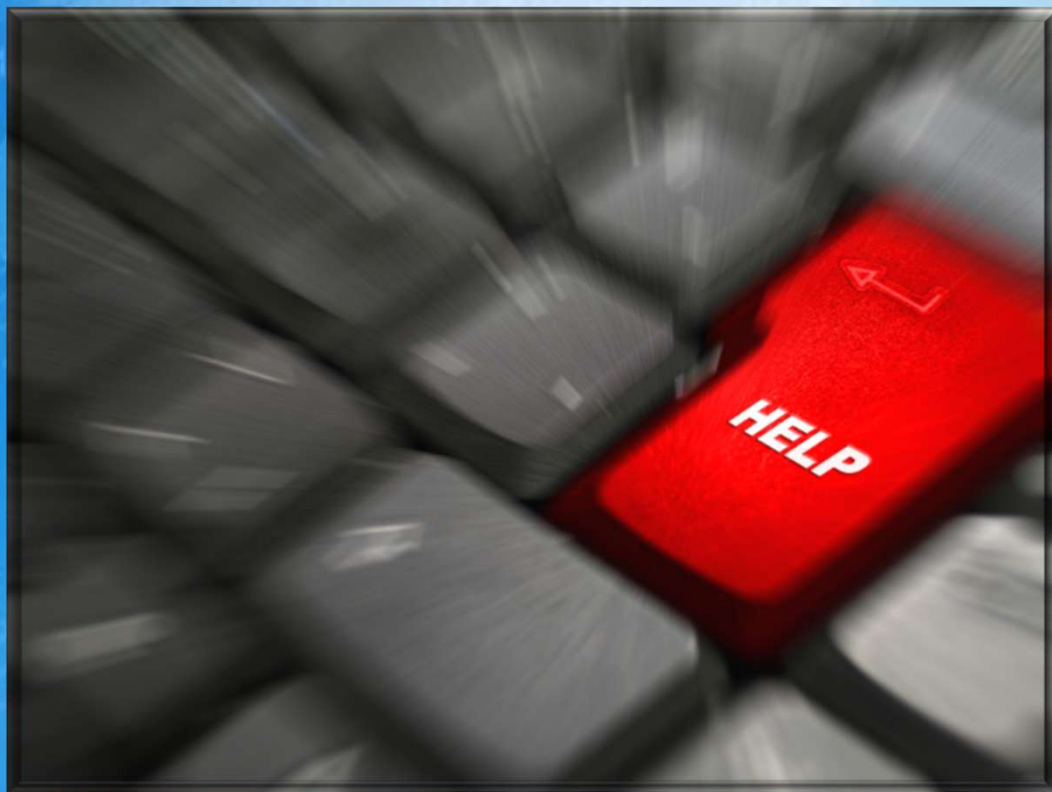
QUELQUES CHIFFRES

- ✓ +5 points à sa réputation = +7 % la prescription des consommateurs
- ✓ -2 % de bouche-à-oreille négatif = +1 % des ventes. (London School of Economics)
- ✓ Un client promoteur rapporte \$32 tandis qu'un client détracteur coûte \$57 (Dell)
- ✓ 85 % des internautes recherchent des informations avant un achat sur internet. (Baromètre Fevad, 2017)

QUELQUES CHIFFRES

- ✓ **80%** de ce qui se dit à propos d'une marque sur Internet ne provient pas de la marque
 - ✓ 1 publication en ligne est potentiellement vue par **2,5 milliards** de personnes.
 - ✓ **55%** des entreprises touchées par un bad buzz ne retrouvent pas leur cours en bourse 1 an plus tard.
 - ✓ **85 %** de la valeur d'une PME réside dans sa réputation.
- 

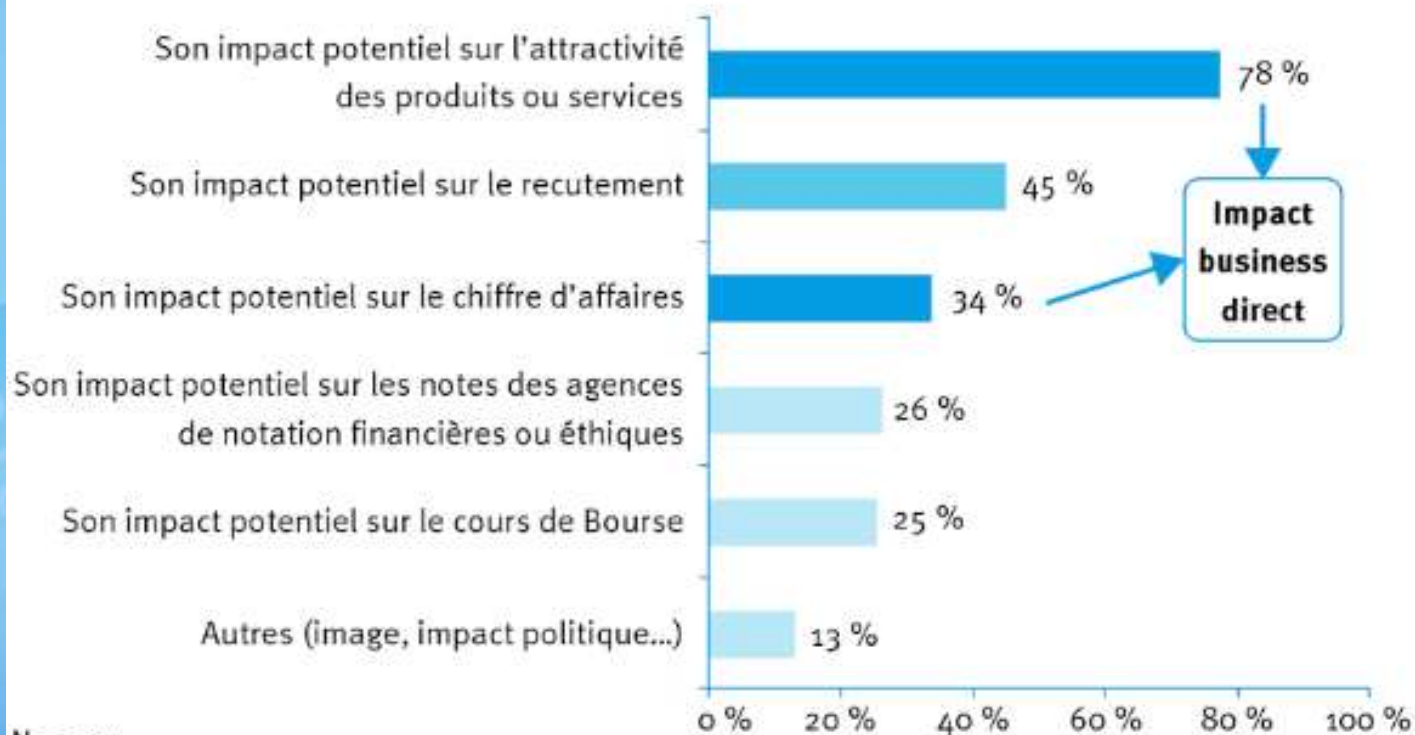
LES CONSEQUENCES D'ATTEINTES A LA REPUTATION



LES CONSEQUENCES DIRECTES ET INDIRECTES

Les raisons d'agir dans le domaine de l'e-réputation

Question: Selon vous, quelles sont les raisons principales d'agir dans le domaine de l'e-réputation ?



N = 124

Sources : e-marketing¹ ; IDC/SAS, Enquête Entreprises, 2011.

LES CONSEQUENCES DIRECTES

- ✓ Impact sur les produits et les services (baisse de productivité)
- ✓ Impact financier / boursier
 - Immédiat avec une perte de business
 - Parts de marché (actuelles et futures)
 - Alliances
- ✓ Exposition médiatique du personnel
- ✓ Démotivation, baisse de qualité



LES CONSEQUENCES INDIRECTES


- ✓ La réputation de la marque / référencement (durabilité internet)
- ✓ Les notations des agences
- ✓ Poursuites judiciaires
- ✓ Difficultés de recrutement
- ✓ Mise en place de nouvelles cellules (internes)



LES SOLUTIONS



LES SOLUTIONS

- ✓ Veille quotidienne
 - ✓ Analyse approfondie des résultats obtenus
 - ✓ Valorisation des avis positifs
 - ✓ Réponse adaptée aux attentes client
 - ✓ "*War-Room*" prête à intervenir
- 

LES ATTEINTES A LA REPUTATION



QUESTIONS
RÉPONSES



10^{ème} Forum International de la Cybersécurité

<https://www.forum-fic.com/>

HYPERCONNECTION | THE RESILIENCE CHALLENGE



0110110 101100101101

11010111001101



23 & 24 JANVIER 2018
LILLE GRAND PALAIS

