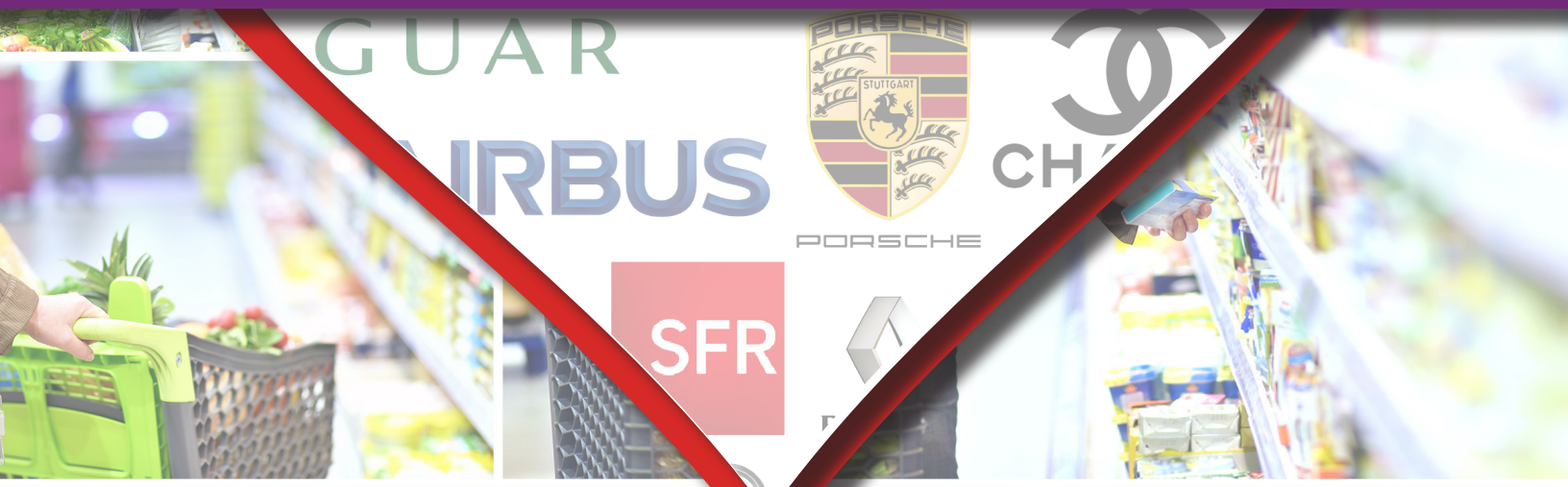


Rapport « NetBase Brand Passion : Top 25 France Brand Love List »

NETBASE™
ENTERPRISE SOCIAL ANALYTICS







Le choix des marques : Les internautes les plébiscitent librement via les réseaux sociaux

Le rapport « NetBase Brand Passion : Top 25 France Brand Love List » examine de près les marques les plus appréciées des internautes sur les médias sociaux. Notre technologie brevetée permet de modéliser les réactions émotionnelles positives ou négatives échangées sur les réseaux sociaux vis-à-vis des marques et d'identifier les 25 marques les plus appréciées en France.

Comprendre les préférences des clients—ou l'intérêt d'une marque—est autant un art qu'une science. La simple quantification du contenu social ou des sentiments ne suffit pas. Il faut également prendre en compte l'intensité des passions et du ressenti. Il devient alors possible d'analyser et d'orienter les décisions de marketing relatives aux marques.

Désormais, le déchaînement des passions sur les réseaux sociaux permet de mieux comprendre la santé des marques, de mesurer l'efficacité des campagnes face à un panel émotionnel durable et de cibler les actions en fonction de la géographie, notamment en identifiant les zones où un filtre d'intérêt s'impose pour retrouver un niveau normal. Et l'analyse pertinente rime également avec retour sur investissement.

Dans ce rapport, nous allons voir les 25 marques les plus appréciées en France, sur la base des discussions dans les réseaux sociaux d'avril 2015 à mars 2016.



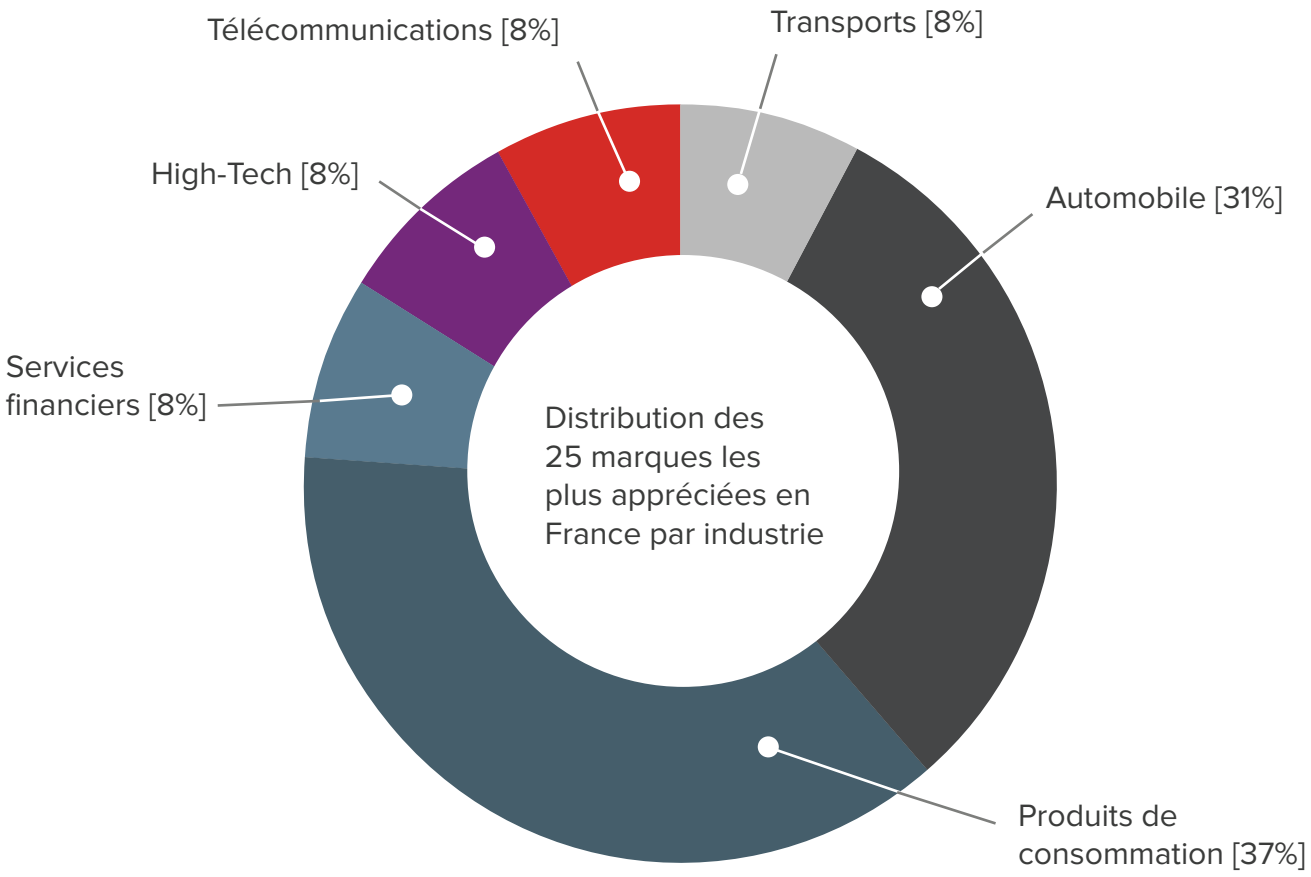
Les stars de la Love List pour la France

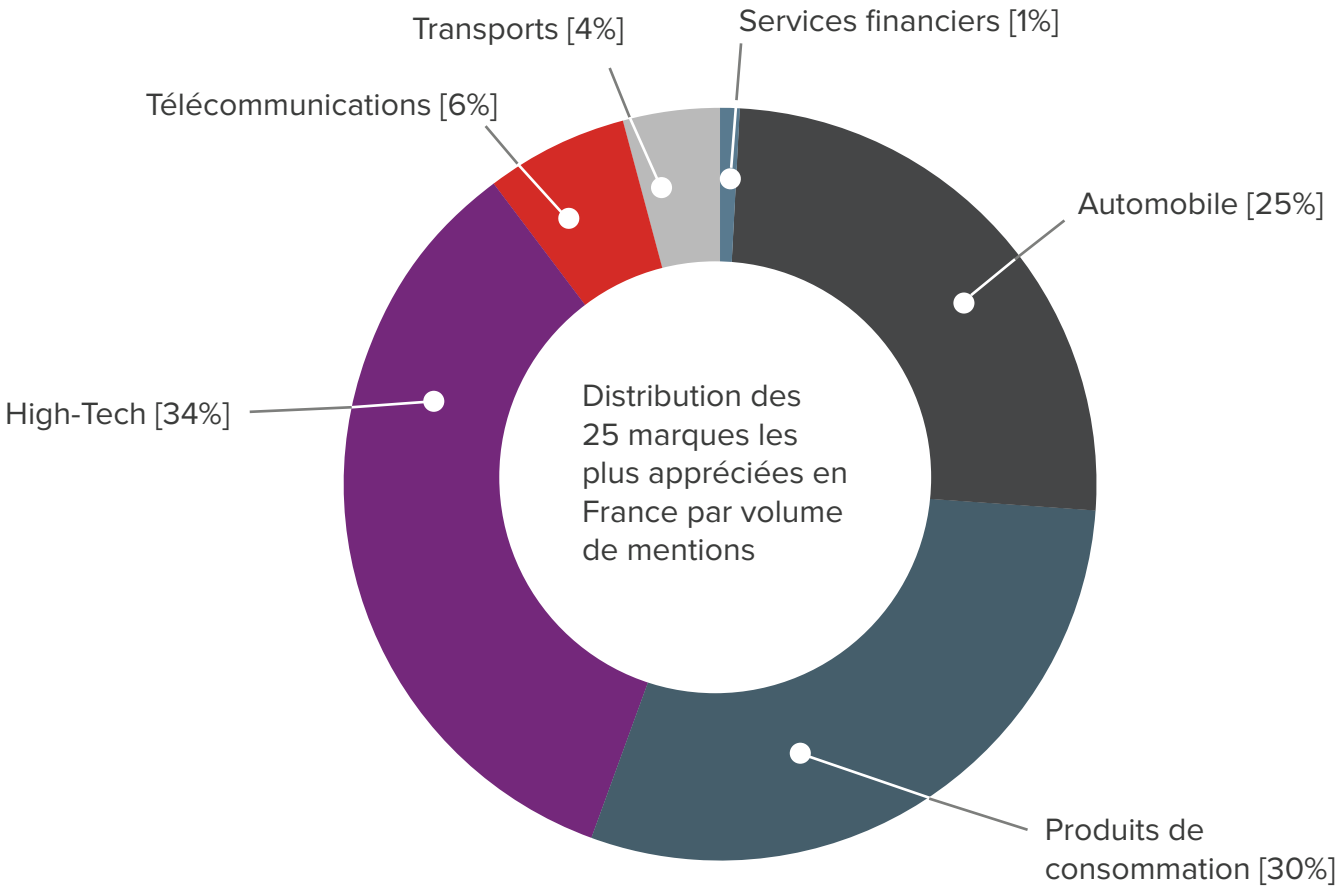
Les 25 marques les plus appréciées en France

Marque	Industrie	Mentions (Total)	Classement
Apple	High-Tech	5,650	1
Google	High-Tech	4,250	2
Renault	Automobile	1,944	3
Christian Dior S.A.	Produits de consommation	1,871	4
Lego	Produits de consommation	1,720	5
Adidas	Produits de consommation	1,487	6
Audi	Automobile	1,344	7
Ferrari	Automobile	1,138	8
BMW	Automobile	990	9
Chanel	Produits de consommation	948	10
SFR	Télécommunications	901	11
Air France	Transports	841	12
Lacoste	Produits de consommation	815	13
Orange	Télécommunications	750	14
Porsche	Automobile	697	15
Fiat	Automobile	527	16
Michelin	Automobile	461	17
Airbus	Transports	460	18
Garnier	Produits de consommation	393	19
Hermès	Produits de consommation	369	20
L'Oréal	Produits de consommation	368	21
Cartier	Produits de consommation	318	22
Jaguar	Automobile	315	23
Louis Vuitton	Produits de consommation	284	24
BNP Paribas	Services financiers	260	25






Télécommunications [8%]
Transports [8%]
High-Tech [8%]
Automobile [31%]
Services financiers [8%]
Distribution des 25 marques les plus appréciées en France par industrie
Produits de consommation [37%]

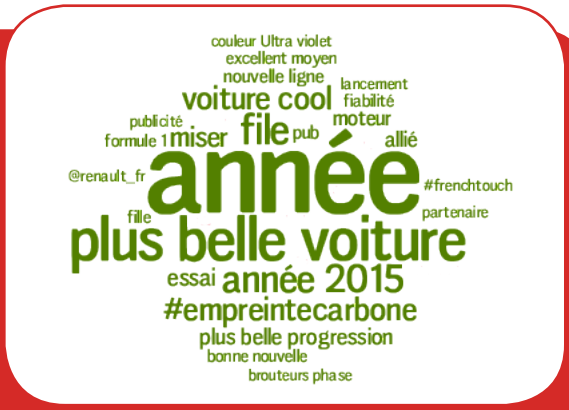

Transports [4%]
Services financiers [1%]
Télécommunications [6%]
Automobile [25%]
High-Tech [34%]
Distribution des 25 marques les plus appréciées en France par volume de mentions
Produits de consommation [30%]

Résultat de l'analyse de marques en France

Dior est le fabricant de produits de consommation le plus aimé et arrive n° 4 sur notre Love List française. Les entreprises spécialisées dans les produits de consommation les plus appréciées en France, représentant 38 % de toutes les industries présentes parmi les 25 premières. Elles représentent également 30 % du total des mentions. Outre l'adulation à l'état brut (j'adore) pour Dior, les consommateurs français ont également discuté de la nouvelle ligne de cet été « Bourgeois Cool ». D'autres ont fait des mentions positives de « l'égérie parfaite » de Dior, Rihanna.



Émotions ressenties pour Dior.

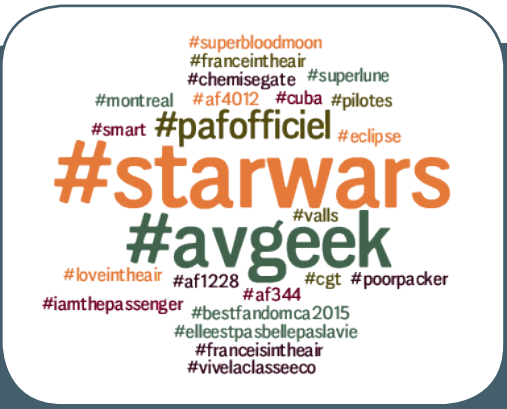


Principaux attributs pour Renault, Audi, BMW et Ferrari.

L'association d'une marque à des causes sociales peut avoir un effet significatif sur le choix qui lui est porté. Près du tiers des marques les plus appréciées en France provient de l'industrie automobile, ce qui en fait la deuxième industrie par ordre d'importance avec 31 % dans la Love List de cette année. L'un des sujets de conversation notoires est l'empreinte carbone (#empreintecarbone) qui figure parmi les contributeurs importants au sentiment positif exprimé envers les premières marques automobiles.

Les marques de transport figurent dans la Love List, mais ne mobilisent pas la conversation : l'industrie du transport a su se faire apprécier l'année dernière et se classe en 3e position des marques les plus aimées en France.

Les deux marques en tête du secteur du transport sont Air France, en 13e position, et Airbus, en 19e position. Mais avec 4 % seulement de la part globale de mentions, il reste encore un long chemin à parcourir pour sensibiliser le public et alimenter la conversation, par les campagnes promotionnelles, par exemple.



Hashtags populaires pour Air France.

4

Le secteur du high-tech domine la conversation, mais il se concentre sur deux marques seulement : les marques high-tech les plus performantes sont Apple et Google, respectivement à la 1re et la 2e place. Alors que ces deux marques ne représentaient que 8 % des meilleures marques, elles ont réuni 34 % de mentions générales. Concernant Google, le nouveau magasin Google Play est particulièrement apprécié, ainsi que Google Animation.



Facteurs prédominants d'appréciation de Google.





Principaux hashtags pour BNP Paribas.

5

BNP Paribas est leader de l'appréciation et des conversations grâce à une initiative de croissance du personnel novatrice. Les services financiers sont en bas de tableau parmi les 25 marques les plus appréciées, avec une seule marque, BNP Paribas, dans la liste. BNP Paribas comprend les principaux atouts qui comptent pour les Français—tradition, éducation et culture—et cela se retrouve dans les conversations concernant l'appréciation de la banque. Une référence d'appréciation de marque prééminente est celle qui est faite à La Tribu des Agiles, une initiative du lieu de travail novatrice adoptée par BNP Paribas pour créer un environnement de travail stimulant en mariant travail et intérêts personnels. La marque s'attire également une appréciation supplémentaire par le biais de son soutien à l'open de tennis de Roland Garros, avec les hashtags #SupportTennis et #RolandGarros.

l'art et la science de l'analyse des échanges sur les réseaux sociaux

L'appréciation des marques ne se mesure pas simplement en comptant des impressions et des mentions, car, comme nous le savons tous, les discussions sur les marques naissent de réactions émotionnelles très diverses. Et toutes ne sont pas positives.

La différence est immense entre un banal « j'aime » et « j'adore », sans parler des remarques sarcastiques et haineuses. De plus, une moquerie bon enfant n'a rien à voir avec le mépris.

C'est pourquoi nous avons mis notre technologie avancée d'analyse des médias sociaux à l'épreuve pour mesurer les retours émotionnels générés par les marques. L'échelle des remarques et toutes ses déclinaisons.

Quelle est la véritable profondeur du ressenti de vos clients pour votre marque ? Avez-vous réussi à générer un niveau de passion que vos concurrents vous envient ? Avez-vous cultivé des relations fortes avec vos clients pour servir de tremplin à la croissance de votre marque ?

La plupart des achats sont dus à une émotion. Plus la passion est forte pour une marque, plus l'influence du prix s'atténue.

Nous nous sommes laissé guider par les clients vers les marques les plus appréciées. NetBase a analysé toutes les contributions en français sur les réseaux sociaux en recherchant les marques le plus souvent associées à une forme d'appréciation, sans toutefois se limiter à ce seul critère :

adorable, adore, adored, adores, adoring, amaze, amazed, amazes, amazing, awesome, beautiful, best, brilliant, cool, crave, craved, craves, craving, delight, excellent, exceptional, excite, excited, excites, exciting, fabulous, fan, fantastic, fave, faves, favorite, favorites, first rate, gorgeous, great, ideal, impress, impressed, impresses, impressing, impressive, incredible, long for, longed for, longs for, longing for, love, loves, loved, loving, luv, luvs, luved, luvd, luving, magnificent, outstanding, perfect, priceless, revolutionary, sexy, stun, super, superb, superior, terrific, thrill, top notch, vital, wonderful, world class

Nous avons ciblé uniquement les mentions où l'appréciation est déterminante et ne sert pas seulement de mot-clé. Par exemple, nous savons que « les camions Toyota sont superbes » signifie que l'on aime la marque Toyota, tandis que « un oiseau superbe vient de se poser sur ma Toyota » n'a rien à voir.

Methodology:
Notre rapport porte sur les marques qui, selon les études de marché (notamment Business Review Europe et Fortune), étaient les plus aimées l'an passé. Notre Love List pour la France se fonde sur les contributions en langue française collectées en France, et opère un classement des marques les plus aimées en high-tech, produits de consommation, automobile, produits alimentaires et boissons, services financiers et fournisseurs d'énergie.

Le rapport couvre :

- 200 000 contributions avec mentions admissibles
- 1 ans de données (du 1er avril 2015 au 31 mars 2016)
- Contribution en français
- Territoire géographique : France



La confiance des plus grandes marques mondiales

NetBase est la plateforme d'analyse des médias sociaux utilisée par les entreprises mondiales pour tester leurs marques, construire leur activité et rester à tout moment connectées avec les consommateurs. Elle traite quotidiennement des millions de contributions sur les médias sociaux, pour une meilleure compréhension des mécanismes de marketing, recherche, service clientèle, vente, relations publiques et innovation de produits, et une prise de décisions mieux informée.

NetBase est reconnue par les analystes et les clients comme la plateforme en tête du secteur de l'analyse des médias sociaux. NetBase a été classée parmi les leaders de sa catégorie par Forrester dans son rapport « Forrester Wave: Enterprise Social Listening Platforms, Q1 2016 ». NetBase a été également nommée parmi les premières plateformes de gestion des contributions sur les réseaux sociaux par TrustRadius et parmi les leaders du marché par G2 Crowd.

@NetBase

NetBaseInc

NetBase Solution, Inc

NETBASE™
ENTERPRISE SOCIAL ANALYTICS

NETBASE HEADQUARTERS
3960 Freedom Circle, Suite 201
San Jose, CA 95054, États-Unis
P: 855-762-6764
E: info@netbase.com
www.netbase.com

Coca-Cola · Taco Bell · Universal Music Group Nashville · Credit Suisse · VISA · American Airlines · Target