



SOCIAL MEDIA LISTENING & ANALYTICS

APERÇU

Avoir le contrôle sur l'objet des débats qui animent les réseaux sociaux au sujet de votre entreprise, vous en rêvez ? C'est en effet une problématique essentielle aujourd'hui, et qui ne va que s'amplifier à l'avenir. ARGUS DATA INSIGHTS vous aide à garder une vue d'ensemble et le contrôle sur le buzz social. Avec le Social Media Monitoring, ou veille des médias sociaux, vous savez toujours au plus tôt ce qui se dit sur vous, en Suisse et partout dans le monde.

Réponses aux principales questions relatives au Social Listening and Analytics via les différentes plateformes

QUELS CANAUX AI-JE LA POSSIBILITÉ D'OBSERVER ?

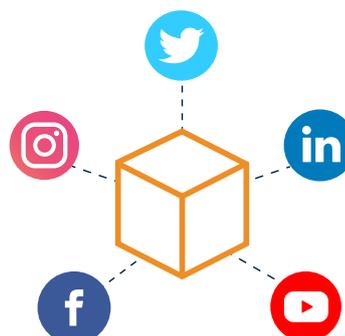
ARGUS DATA INSIGHTS propose des solutions de veille et d'analyse pour les plateformes Twitter, Facebook, YouTube et Instagram. À cela s'ajoutent de nombreux blogs, forums et présences en ligne de titres de médias et de sites d'actualités. D'autres plateformes comme LinkedIn, Flickr, Pinterest ou Tripadvisor peuvent également être observées et analysées. Nous ne disposons en revanche pas de données pour Xing.

POURQUOI Y A-T-IL DES DIFFÉRENCES ?

Elles sont dues aux exploitants respectifs des différentes plateformes et à leur philosophie en matière de traitement des données utilisateurs. Les lois sur la protection des données jouent elles aussi un rôle essentiel. La Suisse dépend en grande partie des lois européennes puisque les fournisseurs de données sont tenus au respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur en 2018.

QUELLES SONT LES DONNÉES DISPONIBLES ?

Chaque plateforme autorise un accès différent aux données disponibles (voir page 2). Sur les réseaux sociaux, la couverture pour les publications « owned » est en général meilleure que pour les publications « earned », sachant que Twitter offre la couverture de données la plus large. Facebook et Instagram proposent actuellement les possibilités les plus restreintes en termes de veille et d'analyse.



APERÇU DES DONNÉES DISPONIBLES

DES DONNÉES D'ARCHIVES SONT-ELLES DISPONIBLES ?

Des données d'archives peuvent être obtenues. Pour les données internationales, elles remontent au maximum aux derniers 24 mois (Twitter, blogs et actualités en ligne). Pour Facebook et Instagram en revanche, aucune donnée ne peut pour l'instant être fournie de manière rétroactive. Les contenus médias suisses (print, en ligne, blogs et profils Facebook et Twitter dont ARGUS DATA INSIGHTS assure la veille) sont disponibles de manière rétroactive depuis le 01.01.2018.

EST-IL POSSIBLE DE SURVEILLER LES CANAUX DE CONCURRENTS ?

Il est possible de mettre en place une veille et une analyse (sans connexion aux comptes tiers respectifs) pour les pages Facebook, les comptes professionnels Instagram et les comptes Twitter et YouTube. Pour l'instant, LinkedIn ne permet pas de surveiller des comptes tiers.

Aperçu des données disponibles pour la veille et l'analyse

	 Twitter	 Facebook	 Instagram	 LinkedIn	 YouTube
Profils	Tous les utilisateurs	Pages officielles	Comptes professionnels	Contenu « owned »	Tous les comptes
Recherche	Recherche par mots-clés et hashtags	Recherche par mots-clés sur les pages fan	Recherche par hashtags et mentions @ sur des comptes pro ATTENTION : seules les stories Instagram des dernières 24 h sont disponibles !	-	Mots-clés dans le descriptif des vidéos et dans les commentaires
Données utilisateurs	Nom de profil, follower, biographie de profil	Nom de la page, nombre d'abonnés	Uniquement pour la veille de canal : nom du compte, nombre d'abonnés	Nombre de followers	Nombre d'abonnés, bio de compte, total des vidéos, âge du compte
Données d'engagement	Likes, retweets, commentaires	Nombre de likes de publications, commentaires d'utilisateurs (anonymisé)	Nombre de likes, nombre de commentaires, type de contenu	Likes, partages, Taux d'engagement, nombre d'impressions	Likes, partages, nombre de commentaires, de vues de vidéos
Audience Informations clés	Sexe, âge, emplacement, profession, statut familial, centres d'intérêt, etc.	-	KPI de stories de canaux médias « owned »	Pays, taille de l'entreprise, secteur, fonction, expérience	-
Spécificités	Twitter livre des données en temps réel	Livraison d'infos clés avec un décalage d'env. 48 h	Décalage de 24 h : (1 mise à jour par jour) ATTENTION : la date de publication est alignée sur la date de livraison !	Condition préalable à l'analyse : indication du mot de passe des canaux « owned »	-

SOCIAL MEDIA MONITORING & ANALYTICS

QUELLES SONT LES POSSIBILITÉS D'ANALYSE DISPONIBLES ?

Les analyses des médias sociaux sont réalisées à partir de données globales dans le but de prendre en compte les interactions entre les réseaux sociaux et les actualités en ligne du monde entier. Les possibilités sont quasi-illimitées : des analyses de groupes cibles, de contenu, d'audience ou encore de potentiel sont tout à fait envisageables. Nous fournissons par ailleurs des analyses quantitatives (par ex. nombre de publications, engagement, portée) ainsi que des analyses qualitatives (tonalité des publications, informations clés sur l'audience et analyses thématiques par exemple). Il est également possible de procéder à l'analyse de vos propres canaux et de ceux de vos concurrents.

QU'EN EST-IL DES INFLUENCEURS ?

En ce qui concerne les influenceurs, il est possible (notamment sur Instagram) d'identifier des KPI (par ex. portée, taux d'engagement, mentions, taux de croissance, analyse d'audience, compatibilité avec la marque) ainsi que d'autres chiffres-clés qualitatifs (par ex. part de faux followers). Il faut cependant qu'il s'agisse de profils de comptes professionnels.

QUEL EST LE PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT D'UNE RECHERCHE PAR HASHTAGS ?

Tout comme la recherche par mots-clés, la recherche par hashtags sur les différentes plateformes livre des résultats qui correspondent aux demandes de recherche respectives. Attention sur Instagram : la recherche permet de trouver toutes les publications de comptes professionnels contenant le #Hashtag correspondant. Mais les différents outils de veille ne peuvent enregistrer les stories que pendant 24 heures.

EST-IL POSSIBLE D'ASSURER LA VEILLE DE STORIES INSTAGRAM ?

La veille des stories de vos propres comptes professionnels est possible (par ex. nombre de likes, commentaires, impressions). Les stories d'autres comptes ne rentrent en revanche pas dans le flux des données de veille média « earned ».

CE SERVICE VOUS INTÉRESSE ?

N'hésitez pas à nous contacter. Nous vous ferons parvenir une offre personnalisée sans engagement. Nous sommes à votre disposition pour toute question ou renseignement complémentaire, Par téléphone au +41 44 388 82 10 ou par e-mail à analyse@argusdatainsights.ch.