

H O P  
S C O  
T C H

RELATION  
SCORE

H O P  
S C O  
T C H



La valeur des entreprises  
et des institutions réside  
dans leur capacité à créer  
du **lien** et un  
**engagement** durable  
avec leurs publics

H O P   R E L A T I O N  
S C O   S C O R E  
T C H

Le premier indicateur  
permettant d'évaluer  
votre capital relationnel





Un modèle issu de la R&D  
Hopscotch

Conçu par des experts de la  
relation et un data scientist



# H O P    R E L A T I O N S C O    S C O R E T C H

- Un indice composite modélisé afin d'avoir un KPI pertinent et cohérent avec votre promesse
- Un benchmark possible par rapport aux indicateurs d'un panel représentatif du marché



# H O P    R E L A T I O N S C O    S C O R E T C H

- Des données accessibles
- Une méthodologie répliquable
- L'intégration de toutes les parties prenantes
- Un panel sectoriel



H O P   R E L A T I O N  
S C O   S C O R E  
T C H

## 3 catégories



**Emergence**



**Conversation**



**Conversion**



# Emergence : quels outils mis en œuvre ?



Une **multitude de canaux** pour **émerger** et **entretenir les liens** avec ses différents publics : **clients et consommateurs,** mais aussi **publics internes, candidats, journalistes...**

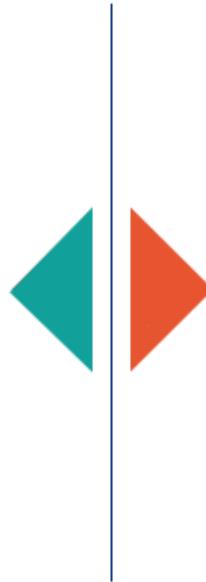
Une **absence d'outils** pour incarner la marque auprès du public français : **pas d'audibilité** en cas de mise en cause et des **risques d'usurpation d'identité**



# Conversation : nourrir ses publics



Des **comptes actifs**  
qui alimentent **les différents publics**  
avec du **contenu adapté à chaque plateforme**  
où la marque est présente afin de **susciter la conversation**



Des **comptes inactifs**  
et de **rares prises de parole publiques**,  
et soit par **stratégie du secret** (Apple),  
soit par **manque de contenus**.



# Conversion : faire adhérer ses publics

leboncoin

RATP  
GROUP

GROUPE ADP



Tipiak

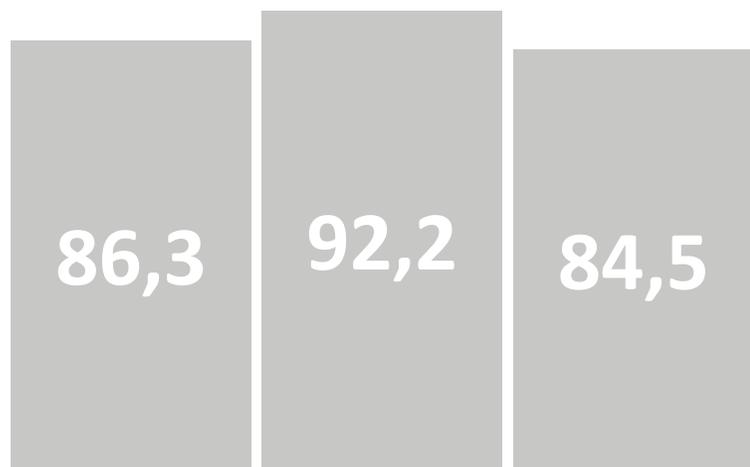
ATMB

Des entreprises qui **engagent leurs publics**,  
suscitent des **conversations en ligne**,  
sont mentionnées par des **acteurs influents**  
ou de **nombreux internautes** et  
**suscitent des réactions positives**

Des entreprises qui **peinent à susciter de l'adhésion**,  
sont **oubliées des conversations**  
ou font l'objet  
de **fortes critiques**

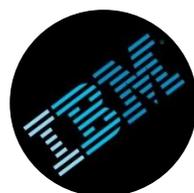
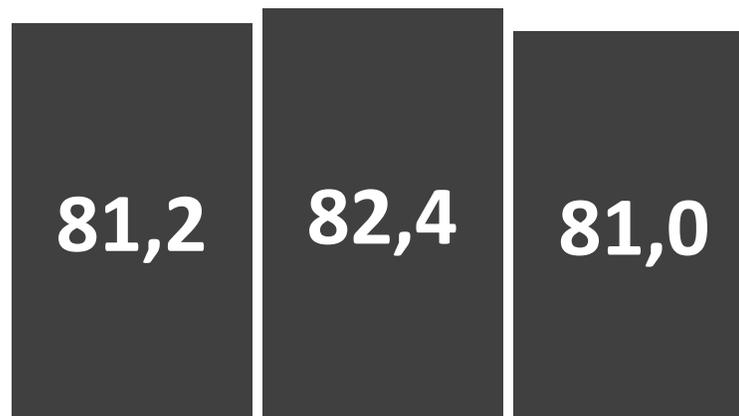
# LA MOBILITÉ EN TÊTE DU PANEL

## Mobilité



Moyenne secteur **66,8**  
Médiane secteur **70,3**

## IT



leboncoin



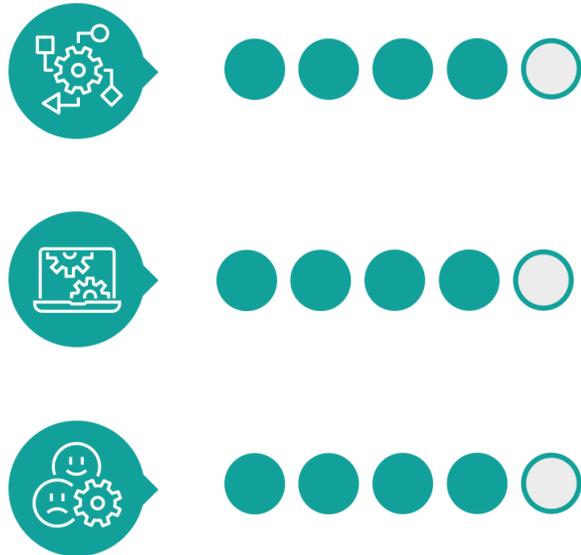
Moyenne secteur **68,0**  
Médiane secteur **71,8**

## Agro-alimentaire

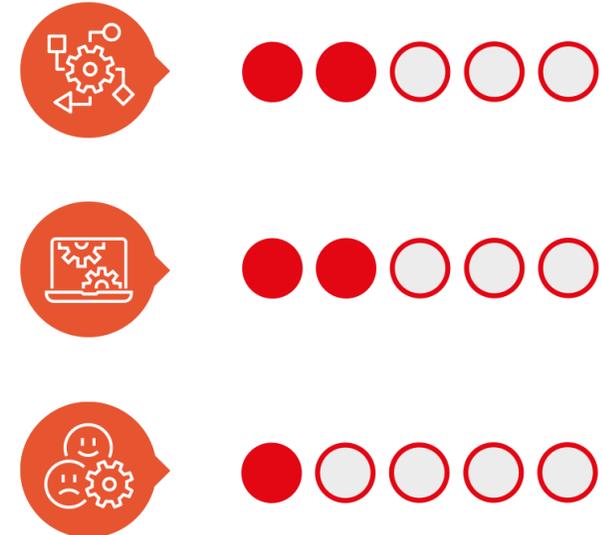


Moyenne secteur **53,7**  
Médiane secteur **50,9**

# Picard / Tipiak

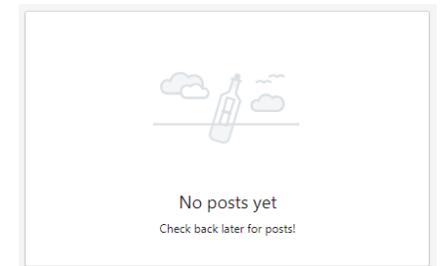
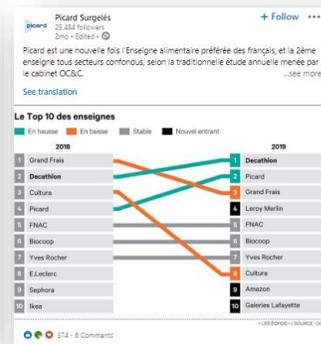


Le choix de la **conversation** et de **l'interaction** avec ses publics à travers **différents canaux** et via des **contenus adaptés** à chaque plateforme

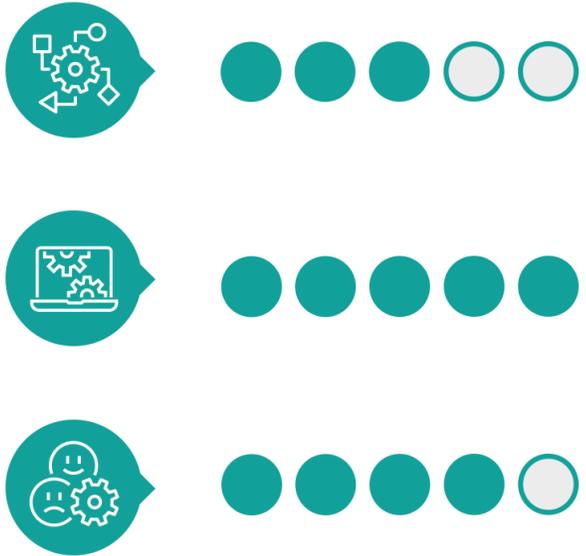


Une **faible présence** en ligne, essentiellement à travers les produits, **le corporate absent**, malgré **des opportunités** de prise de parole

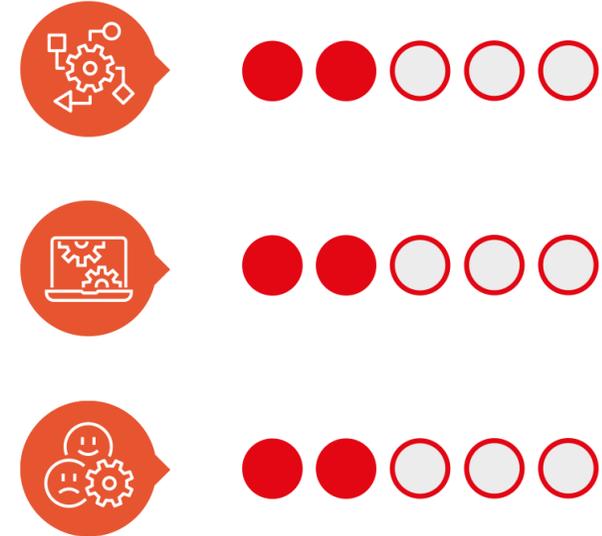
# Picard / Tipiak



# Microsoft / Apple



Le choix de la **conversation**  
et de **l'interaction** avec ses publics  
**preuves** du positionnement  
de la marque sur **l'innovation**



Une marque affinitaire  
qui a choisi de **cultiver le secret** :  
malgré des publications très ciblées sur Twitter  
**n'entre pas en conversation**  
avec ses publics

# Microsoft / Apple

Microsoft France  
@microsoftfrance

L'heure de la rentrée a sonné ! 🕒👜  
La Team Microsoft est aujourd'hui chez @TwitterFrance pour une rentrée des classes studieuse et pleine de surprises ! 📚👩‍🎓  
Merci @TwitterFrance pour l'accueil 🙏



damien viel et 6 autres

10:14 AM · 4 sept. 2019 · Twitter Web App

8 Retweets 44 J'aime

Microsoft France a retweeté

Fanny Bouton 1000110  
@fannysparty

Ce matin c'est rentrée chez @microsoftfrance pour découvrir le #surfacehub2s #windowsteams



Microsoft experiences Business et Windows France

10:46 AM · 3 sept. 2019 · Twitter for iPhone

9 Retweets 36 J'aime

Microsoft France  
@microsoftfrance

Elena Bonfiglioli : « Avec @AstraZeneca, nous sommes fiers d'annoncer notre collaboration dans l'IA au service de la santé, au travers de notre programme européen #AIfactory ! »  
#betterpatientoutcomes #IA #AIforHealth

3:09 PM · 5 sept. 2019 · Twitter for iPhone

7 Retweets 5 J'aime



Apple  
0 Tweet

Apple  
@Apple  
Apple.com

Cupertino, CA A rejoint Twitter en septembre 2011

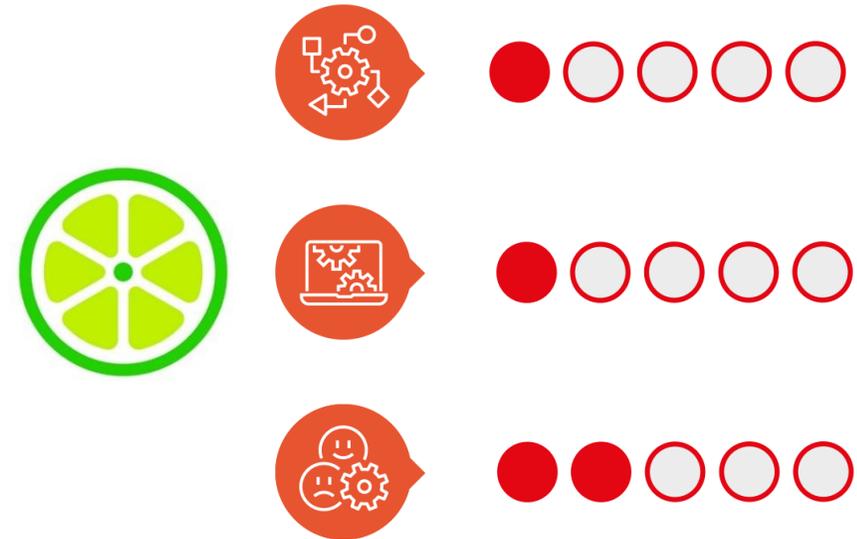
0 abonnement 3,2 M abonnés

Suivre

# Uber / Lime



Une **palette d'outils**  
pour **relayer** ses messages,  
**interagir** avec les contenus de ses publics et  
**répondre** en cas de mise en cause



Une **absence d'outils** pour  
incarner la marque auprès du public français :  
**Des critiques exprimées** à l'encontre de l'entreprise  
**qui restent sans réponse**

# Uber / Lime

**Uber France** @UberFR · 19 juil.

Piste cyclable ✓  
trottoir ✗  
Simple, basique 🎵  
#JumpByUber

**Utiliser la piste cyclable**  
dans le sens de la circulation

by Uber

0:13 616 vues

1 1 3



**solo mashpro** @Solomashpro · 23 août

Que fait la #mairiedeparis actuelle??? Et que fera la prochaine??  
#Lime @mairiedeparis @mairiedu16 @BGriveaux @Anne\_Hidalgo

1 1 3

**jean-yves guérin** @jyguerin

#Trottinettes: dans la peau des #juicers #lime #bird lefigaro.fr/societes/les-j... via @Figaro\_Economie

**Christophe Alpha** @Alph0879

Les habitants de la #RueDeBelleville #Paris20 ont réglé les problèmes des #TrottinettesElectriques qui les privent de leurs droits et libertés de piétons quand elles sont déposées sauvagement au milieu des trottoirs : Hop, à la poubelle ! #Lime #Bird

12:24 PM · 1 juil. 2019 · Twitter Web Client

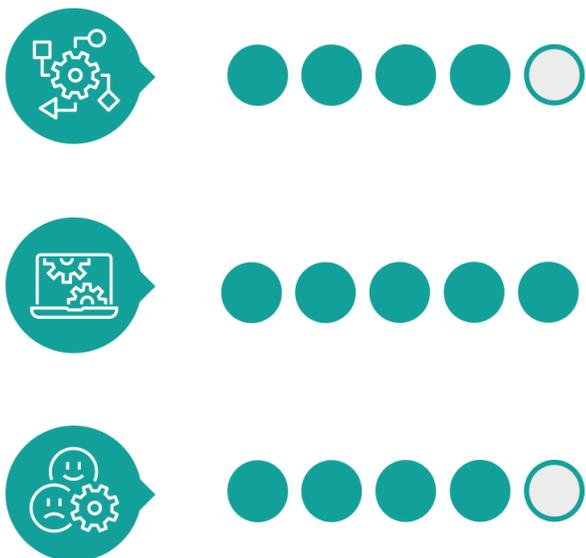
Les «juicers», ces nouveaux forçats qui rechargent les trottinettes pour quelques ...  
REPORTAGE - Plusieurs opérateurs font appel à ces petites mains, payées à la trottinette. Un travail difficile, aléatoire, et sans garantie.  
lefigaro.fr

12:58 PM · 11 juil. 2019 · Twitter for Android

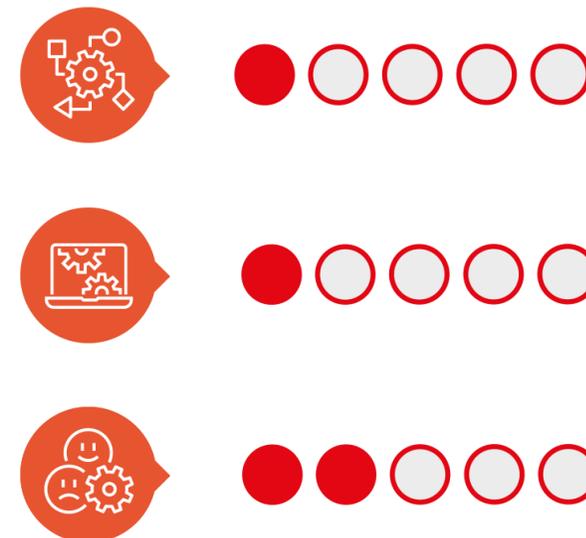
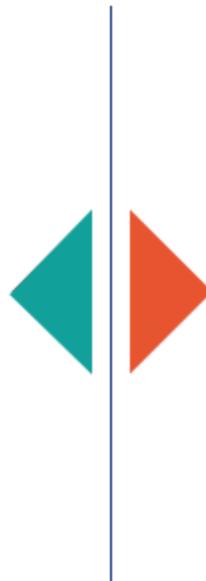
4 J'aime

# leboncoin / Alibaba

leboncoin

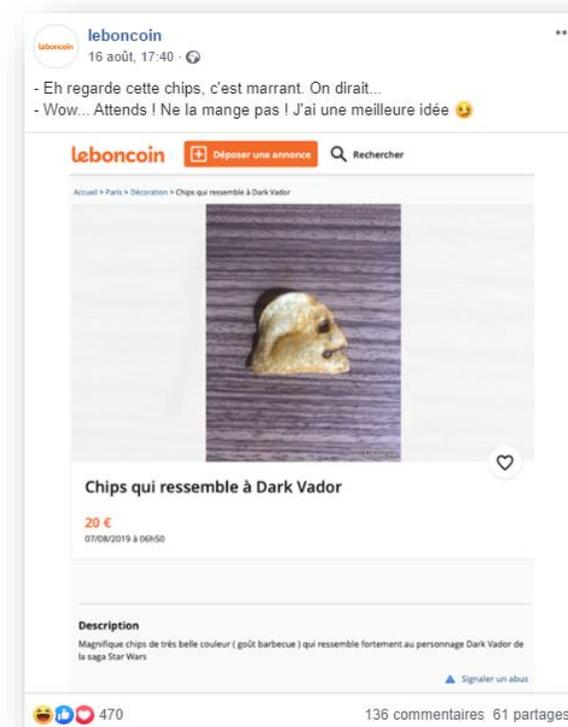
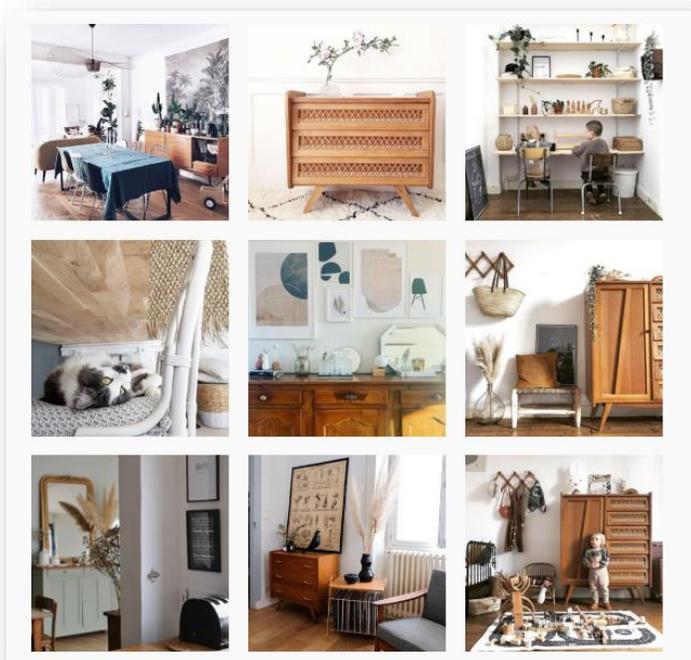


**Engager** la conversation avec **humour** et **simplicité**, en **adaptant** le type de relation selon les plateformes



Une **absence d'outils** pour incarner la marque auprès du public français

# leboncoin / Alibaba



Merci