

## 16<sup>ème</sup> journée franco-suisse

Intelligence économique et veille stratégique

**DE LA VEILLE CLASSIQUE AU SOCIAL**

**LISTENING :**

**EXPÉRIMENTER ET COMPARER LES OUTILS ET  
LES MÉTHODES**

Haute école de gestion de Genève

20 juin 2019

**h e g**

Haute école de gestion  
Genève

haute école  
neuchâtel berne jura

**arc**

gestion  
neuchâtel delémont

**UNIVERSITÉ**   
**FRANCHE-COMTÉ**

## Objectifs de la journée

Dans notre société 4.0 où l'hyperconnexion paraît la forme la plus aboutie de la vie sociale, les médias sociaux fournissent un immense réservoir de conversations où s'expriment les opinions, les émotions et les désirs.

Pour le veilleur, il s'agit d'une manne incroyablement riche et souvent gratuite, qui peut lui permettre d'appréhender et d'écouter le marché plus directement et plus finement que par la lecture de sources conventionnelles, souvent coûteuses et parfois décevantes.

Au-delà de la veille *e-reputation* qui ne se concentre que sur l'image de la marque, au-delà du *social analytics* qui n'analyse que les actions des internautes sur la toile, le *social listening* consiste à capter et à analyser les opinions et les aspirations, les confidences, les échanges, les tendances, les communautés en train de naître autour d'une nouvelle habitude de consommation, afin d'alimenter les décisions marketing.

D'importants éditeurs de solutions ne s'y sont pas trompés en proposant depuis plusieurs années des outils spécifiques ou des adaptations de leurs plateformes de veille classique. Mais au-delà de l'outil, il convient de s'interroger sur les objectifs, les méthodes, les limites de la démarche : la veille traditionnelle est-elle soluble dans l'écoute des réseaux sociaux ?

Cette journée s'adresse aux décideurs et aux spécialistes de la veille et de la data dans toutes les organisations publiques ou privées. Après une conférence introductive posant les définitions et questionnant les enjeux, des interventions de praticiens du *social listening* éclaireront les différentes facettes de cette nouvelle activité de veille, et un atelier pratique permettra aux participants de s'initier à deux types d'outils différents.

## Intervenants

**Laurent Berthelot**, consultant en stratégie marketing

**Renée Băni**, responsable des médias sociaux, Présence suisse

**Victoria Binz**, Customer Success Director à Brandwatch

**Aurora Chamalet**, consultante en Social Media Intelligence à Brandwatch

**Emeline Charles**, chargée d'études social media au Cabinet Boléro

**Andres Chihuailaf**, consultant manager à Digimind

**Véronique Malan**, directrice Canaux Marketing & Vente à l'EHL

**Frédéric Martinet**, fondateur et gérant Actulligence Consulting, consultant systèmes de veille

**Christophe Thil**, gérant, agence Blueboat

## Programme

**8h30-9h30**

Accueil avec café-croissants

**9h30-9h45**

Mots d'accueil et présentation de la journée

**9h45-10h30**

Social listening, veille "traditionnelle", même combat ? par **Christophe Thil**

**10h30-11h00**

Social listening et veille classique : une nécessaire complémentarité pour l'identification d'audiences dans l'industrie du luxe par **Laurent Berthelot**

**11h00-11h30**

Pause

**11h30-13h00**

Ateliers (45 minutes chacun) sur les apports de plateformes de veille sociale avec **Victoria Binz** (Brandwatch), **Aurora Chamalet** (Brandwatch) et **Andres Chihuailaf** (Digimind)

**13h00-14h30**

Déjeuner-buffet (vin d'honneur offert par la Ville de Carouge)

**14h30-15h00**

Au-delà des montres, des montagnes et du chocolat : l'image de la Suisse à travers le social listening par **Renée Bâni**

**15h00-15h30**

Exploitation de la donnée d'opinion dans la veille et les études par **Emeline Charles**

**15h30-16h00**

Le social listening dans le secteur de l'éducation : Comment l'EHL utilise cette pratique pour mieux recruter et éduquer sa communauté par **Véronique Malan**

**16h00-16h30**

Synthèse de la journée par **Frédéric Martinet**

**16h30**

Apéritif de clôture

## Renseignements pratiques

### Lieu

Haute école de gestion de Genève  
Campus Battelle, 3<sup>ème</sup> étage  
Rue de la Tambourine 17  
1227 Carouge

### Inscription

<https://www.hesge.ch/heg/formulaire/jveille-inscription>

### Tarifs

Pour l'ensemble de la journée : CHF 150/ €120  
Pour les membres de Swissintell : CHF 100  
Ce prix comprend un déjeuner-buffet et 2 pauses-café

### Renseignements

Claire Wuillemin  
+41 22 388 17 61

David Da Silva Marques

[claire.wuillemin@hesge.ch](mailto:claire.wuillemin@hesge.ch)

[david.da-silva-marques@etu.hesge.ch](mailto:david.da-silva-marques@etu.hesge.ch)

### Comité d'organisation

Maria Bashutkina, collaboratrice scientifique, HEG Arc Neuchâtel  
Magali Bigey, maître de conférences, UFC  
Thierry Bregnard, professeur, HEG Arc Neuchâtel  
François Courvoisier, professeur, HEG Arc Neuchâtel  
Hélène Madinier, professeure, HEG Genève  
Françoise Simonot, enseignante, IUT Besançon

### Partenaires

