



*La gestion d'une crise sur Internet et les réseaux sociaux demande à la fois une véritable réflexion stratégique, mais aussi la connaissance des codes, techniques et du vocabulaire spécifique au web. Cap Sirius vous propose la définition et l'explication de mots-clés pour gérer une crise sur le web et limiter les impacts sur la e-réputation.*

## **MOT CLE : VEILLE DIGITALE**

**Plus de 50% de ce qui se dit sur l'entreprise/marque se dit hors des canaux de communication de l'entreprise.**

Pour comprendre, suivre et réagir de manière adaptée en situation de crise, il est important de d'organiser une **veille digitale astucieuse**.

En effet, une veille web qui ne fait qu'agréger ou compiler chaque jour tout ce qui est échangé sur le web concernant votre entreprise, n'est pas efficace car, l'analyse de ces données prend beaucoup trop de temps. On parle même d'infobésité.

De plus, les codes ne sont pas les mêmes pour une veille web et une veille média classique. On connaît, à priori, la diffusion du Monde, des Echos, l'audience du journal de 20h sur France 2 ou celle d'un reportage sur M6. Sur le web, des individus ou des activistes peu connus peuvent avoir une influence très importante et il faut être en mesure d'évaluer correctement pour ne pas « écraser une mouche avec un marteau » ou, au contraire, s'enfermer dans le déni.

A noter, selon une étude réalisée par le « blog du communicant », 53% des utilisateurs de twitter attendent à ce qu'une entreprise réponde dans l'heure.

Pour ces différentes raisons, une veille web doit être en mesure de vous aider à piloter une stratégie de réponse face à une situation de crise sur le web. C'est à dire, **analyser les tendances**, les réactions des influenceurs, la résonance sur les medias du web et les réseaux sociaux, de manière qualitative et quantitative...

**Pour en savoir plus sur la veille web Cap Sirius et les « points pilote », zone verte, orange ou rouge vous pouvez nous contacter au 01 45 30 26 77**

**Cap Sirius travaille en partenariat avec DCRX, Digital Crisis Research&Experience –[www.dcrx.org](http://www.dcrx.org)**

Retrouvez-nous sur [www.capsirius.com](http://www.capsirius.com)

---

Cap Sirius  
4 rue Léon Delagrangre 75015 Paris  
+ 33 (0) 1 45 30 26 77