



## Résultats du premier baromètre Hopscotch de l'e-réputation

### Hopscotch fait le point sur l'e-réputation des dirigeants du CAC 40 Jean-Luc Dehaene, Franck Riboud et Pierre-André de Chalendar sur le podium

**Paris le 23 février 2010** - Hopscotch, leader français des relations publiques, spécialiste du web social et des stratégies d'information sur Internet, vient d'annoncer les résultats de son premier baromètre de l'e-réputation. **Un trio inattendu coiffe le classement.** Jean-Luc Dehaene (Dexia) occupe la première place avec une e-réputation solide, peu volatile et de qualité, malgré les difficultés rencontrées par son entreprise. Franck Riboud (Danone) le suit de peu et jouit d'une e-réputation positive, maîtrisée et équilibrée. Le plus discret, Pierre-André de Chalendar (Saint Gobain), arrive troisième. On retrouve aussi Lakshmi Mittal (Arcelor Mittal), Paul Hermelin (Cap Gemini), Benoît Potier (Air Liquide) et Pierre Pringuet (Pernod Ricard) parmi les leaders du classement (voir Tableau n°1).

Assise sur **une approche combinée des RP et du référencement naturel**, l'étude a été réalisée sur le web francophone du 1<sup>er</sup> au 8 février avec le soutien d'ePerf Consulting. Elle décortique la réputation en ligne des patrons du CAC 40, vue de l'internaute quand il « googlise » ces dirigeants.

*« On savait déjà que l'Internet jouait un rôle clé sur l'opinion, précise Jérôme Lascombe, Président d'Hopscotch. Mais avec plus de dix millions de blogueurs, 15 millions de comptes Facebook, un internaute sur 4 sur les forums et déjà plus de 120 000 comptes Twitter, **c'est la fin des firewalls corporate ; la réputation des dirigeants devient de plus en plus fragile. Elle est aussi plus volatile que jamais depuis que Google référence les contenus de l'Internet en temps réel comme Facebook et Twitter. Et puisque la plupart des leaders d'opinion s'informent aujourd'hui en ligne, e-réputation et réputation convergent. Il est désormais essentiel pour tous les dirigeants de s'occuper de leur identité numérique.**»*

#### Les enseignements de l'étude du premier baromètre Hopscotch de l'e-réputation

Parmi les principaux enseignements de l'étude, on note que **les patrons du CAC 40 sont présents en ligne, mais plutôt « malgré eux »**. Ils sont en effet peu actifs, voire pas du tout. Aucun patron du CAC n'a de blog personnel visible. 5% sont sur Facebook, 16% sur LinkedIn ou Viadeo. Ils sont de fait vulnérables à toute remontée négative sur les moteurs. Quelques dirigeants, c'est le cas d'Arnaud Lagardère (Lagardère SCA) ou de Lakshmi Mittal (Arcelor Mittal) ont cependant pris le parti de s'occuper de leur e-réputation, et cela se voit. Plus ils contrôlent de liens sur la première page de Google, plus leur e-réputation résistera aux aléas du « Web sauvage ».

Autre enseignement inattendu, la présence des patrons sur Internet est peu corrélée avec les informations sur leur entreprise. Un dirigeant à la tête d'une entreprise en difficulté peut conserver une bonne e-réputation. C'est le cas de Jean-Luc Dehaene chez Dexia. L'inverse est aussi vrai comme pour Christophe de Margerie chez Total.

On constate aussi que contrairement aux idées reçues, **la rémunération et la fortune des dirigeants ne sont pas des sujets massivement associés à leur e-réputation** (respectivement 11% et 3%). L'essentiel (29%) concerne des commentaires sur leur stratégie, la crise, les résultats de leur entreprise.

Le baromètre repose sur une **équation à cinq paramètres** ou indices. Les trois premiers indices reposent sur une analyse des 10 premiers liens sur requête Google, avec une forte surpondération des 5 premiers liens.

Il s'agit tout d'abord de l'**indice de stabilité** qui étudie le niveau de contrôle de ces liens. Plus ces liens sont maîtrisés, plus la volatilité potentielle est faible et plus l'indice de stabilité est élevé. Ce sont Jean-Luc Dehaene (Dexia), Pierre-André de Chalendar (Saint Gobain), Franck Riboud (Danone) et Chris Viehbacher (Sanofi Aventis) qui jouissent de l'e-réputation la plus solide (voir tableau n°2)

Vient ensuite l'**indice de maîtrise** qui analyse les efforts visibles de maîtrise de sa e-réputation par un dirigeant. Dispose-t-il d'un blog personnel, d'un compte Twitter ? Est-il présent sur les réseaux sociaux, notamment professionnels ? A-t-il une biographie sur Wikipedia ? Plus le dirigeant s'occupe de son identité numérique, moins sa e-réputation est fragile et plus son indice de maîtrise est élevé. La palme de la maîtrise revient à Arnaud Lagardère (Lagardère SCA), Lakshmi Mittal (Arcelor Mittal) et Frédéric Oudéa (Société Générale). Ils disposent tous les trois d'une bonne partie des outils permettant de limiter la fragilité de leur e-réputation, compte Twitter compris (voir tableau n°3).

L'**indice de qualité** de l'e-réputation analyse la tonalité des contenus les plus visibles sur une échelle allant du plus négatif au plus positif. Les contenus de sources non maîtrisées sont surpondérés afin d'intégrer la notion de crédibilité dans le calcul de cet indice. De fait, plus les contenus sont positifs, plus l'indice de qualité est élevé. Franck Riboud (Danone) coiffe ce classement. On retrouve à la fois des patrons très exposés et d'autres plus discrets dans le Top 5 de l'indice Qualité, comme Lakshmi Mittal (Arcelor Mittal) et Lars Olofsson (Carrefour) d'une part et Thierry Pilenko (Technip) et Jean-Pascal Tricoire (Schneider Electric) d'autre part (voir tableau n°4).

L'**indice d'intérêt** repose sur le nombre moyen de requêtes directes sur le nom du dirigeant effectuées par les internautes au cours des six derniers mois. Plus ce nombre est important, plus les internautes cherchent de l'information sur ce dirigeant, plus l'indice d'intérêt est élevé. Trois patrons suscitent un intérêt massif des internautes : Lakshmi Mittal (Arcelor Mittal), Carlos Ghosn (Renault) et Bernard Arnault (LVMH). Un intérêt vraisemblablement lié à leur actualité médiatique (voir tableau n°5).

Enfin l'**indice de visibilité** est calculé sur le nombre total de liens indexés par Google contenant le nom du dirigeant, au moment de l'étude. Il concerne tous types de sites : les blogs, les forums, les réseaux sociaux, la presse online, les sites corporate, etc. Plus le nombre de sites indexés est important, plus la visibilité du dirigeant est censée l'être, donc plus l'indice de visibilité est élevé. François-Henri Pinault (PPR) est le plus visible des patrons du CAC. Certains patrons charismatiques ou « durables » sont aussi très visibles : Jean-Bernard Lévy (Vivendi), Henri Proglio (EDF), Carlos Ghosn (Renault) (voir tableau n°6).

## **Les clés de l'e-réputation selon Hopscotch**

### **1. Etre informé pour décider**

La mise en place d'un dispositif de veille constitue la base d'une e-réputation bien maîtrisée. Celui-ci doit couvrir l'ensemble des espaces susceptibles d'être indexés, qu'il s'agisse d'information ou de conversation. Il permettra d'identifier au quotidien les contenus sensibles et les leviers de réputation positifs, ainsi que leurs sources, et d'agir en conséquence.

### **2. Soigner ses Relations Publiques**

Les Relations Publiques consistent désormais en des stratégies relationnelles complexes, qui incluent les relations avec les médias off et online (y compris les agrégateurs et les sites éditoriaux), mais aussi avec les influenceurs et les médias sociaux (blogosphère, forums, réseaux sociaux, etc.). Ces techniques favorisent la prise en compte des messages de l'émetteur auprès des relais pertinents, au bon moment.

### **3. Cultiver ses contenus**

Maîtriser sa e-réputation c'est aussi contribuer très concrètement à nourrir son identité numérique. Faire partie de réseaux sociaux tels que LinkedIn contribue à nourrir le relationnel qualifié, asseoir une légitimité en ligne et nourrir le moteur de recherche en faisant remonter des liens maîtrisés. Pour les plus avertis, posséder un compte Twitter voire pour certains un compte Facebook professionnel est un bon moyen de développer un dispositif conversationnel et partager des informations en temps réel. Ceux qui en auront la possibilité posséderont aussi un blog, véritable support de production éditoriale permettant de créer et manager durablement sa e-réputation.

#### **4. Optimiser son référencement**

Les techniques de SEO (Search Engine Optimization, optimisation pour les moteurs de recherche) permettent de faire remonter un contenu dans la page de résultat d'un moteur par un travail sur les mots clés auxquels on souhaite être associé. On peut ainsi choisir un territoire de communication ou s'adosser à une actualité forte pour émerger de manière maîtrisée sur la première page de résultats d'un moteur de recherche, tout en éloignant dans le classement des contenus non maîtrisés voire indésirables.

#### **A propos d'Hopscotch**

Issu des RP et de l'Internet, Hopscotch aide les marques, les entreprises et leurs dirigeants à renforcer leur visibilité, à maîtriser leur réputation, à créer et entretenir des relations et des conversations durables avec leurs publics.

L'agence rassemble aujourd'hui 120 consultants dont les métiers couvrent un spectre unique de la communication en France et en Europe : relations publiques, relations presse, relations médias sociaux, stratégies d'influences interactives, stratégies conversationnelles, logiciels et services communautaires, veille et études, communication de crise.

Hopscotch est présente à l'international via Hopscotch Europe In One, son agence basée à Dublin, spécialiste des campagnes d'information multiculturelles

Avec 15,2 M€ de revenus en 2009, Hopscotch est devenu l'un des leaders ou l'un des référents sur chacun de ses marchés.

#### **Contacts presse Hopscotch**

Myriam Delouvrier  
[mdelouvrier@hopscotch.fr](mailto:mdelouvrier@hopscotch.fr)  
Tel : 01 58 65 00 97

Juliette Lamoril  
[jlamoril@hopscotch.fr](mailto:jlamoril@hopscotch.fr)  
Tel : 01 58 65 00 40



## Synthèse des classements.

Tableau n°1 – Synthèse 1<sup>er</sup> baromètre

Dirigeant	Société	Indice Global Qualité et Perméabilité	Rang
Jean Luc Dehaene	DEXIA	1,82	1
Franck Riboud	DANONE	1,68	2
Pierre-André de Chalendar	SAINT GOBAIN	1,50	3
Lakshmi Mittal	ARCELOR MITTAL	1,45	4
Paul Hermelin	CAP GEMINI	1,38	5
Benoit Potier	AIR LIQUIDE	1,37	6
Jean-Pascal Tricoire	SCHNEIDER ELECTRIC	1,37	6
Pierre Pringuet	PERNOD RICARD	1,37	6
Ben Verwaayen	ALCATEL-LUCENT	1,33	9
Bruno Lafont	LAFARGE	1,30	10
Jean-Louis Chaussade	SUEZ ENVIRONNEMENT	1,30	10
François-Henri Pinault	PPR	1,27	12
Gilles Pelisson	ACCOR	1,27	12
Lars Olofsson	CARREFOUR	1,27	12
René Carron	CREDIT AGRICOLE	1,27	12
Michel Rollier	MICHELIN	1,27	12
Jean-Bernard Lévy	VIVENDI	1,23	17
Thierry Pilenko	TECHNIP	1,22	18
Jean Paul Agon	L'OREAL	1,20	19
Philippe Varin	PEUGEOT	1,17	20

Tableau n°2 – indice de stabilité

Dirigeant	Société	Indice de stabilité	Rang Stabilité
Jean Luc Dehaene	DEXIA	0,57	1
Pierre-André de Chalendar	SAINT GOBAIN	0,50	2
Franck Riboud	DANONE	0,23	3
Chris Viehbacher	SANOFL-AVENTIS	0,23	3
Jean Paul Agon	L'OREAL	0,20	5
Jean-Louis Chaussade	SUEZ ENVIRONNEMENT	0,20	5
Bruno Lafont	LAFARGE	0,20	5
René Carron	CREDIT AGRICOLE	0,17	8
Frédéric Oudéa	STE GENERALE	0,17	8
Christophe de Margerie	TOTAL	0,17	8
François-Henri Pinault	PPR	0,17	8
Benoit Potier	AIR LIQUIDE	0,17	8
Pierre Pringuet	PERNOD RICARD	0,17	8
Baudouin Prot	BNP PARIBAS	0,17	8
Michel Rollier	MICHELIN	0,17	8
Paul Hermelin	CAP GEMINI	0,13	16
Jean-Bernard Lévy	VIVENDI	0,13	16
Ben Verwaayen	ALCATEL-LUCENT	0,13	16
Louis Gallois	EADS	0,10	19
Henri de Castries	AXA	0,07	20

Tableau n°3 – indice de maîtrise

Dirigeant	Société	Indice de Maîtrise	Rang Maîtrise
Arnaud Lagardère	LAGARDERE SCA N	0,60	1
Lakshmi Mittal	ARCELOR MITTAL	0,45	2
Frédéric Oudéa	STE GENERALE	0,40	3
Martin Bouygues	BOUYGUES	0,35	4
Jean Luc Dehaene	DEXIA	0,35	4
Paul Hermelin	CAP GEMINI	0,35	4
Gilles Pelisson	ACCOR	0,30	7
Carlos Bozotti	STMICROELECTRONICS	0,25	8
Franck Riboud	DANONE	0,25	8
Jean Paul Agon	L'OREAL	0,20	10
Jean-Louis Chaussade	SUEZ ENVIRONNEMENT	0,20	10
Henri de Castries	AXA	0,20	10
Louis Gallois	EADS	0,20	10
Jean-Bernard Lévy	VIVENDI	0,20	10
Gerard Mestrallet	GDF SUEZ	0,20	10
François-Henri Pinault	PPR	0,20	10
Benoit Potier	AIR LIQUIDE	0,20	10
Pierre Pringuet	PERNOD RICARD	0,20	10
Baudouin Prot	BNP PARIBAS	0,20	10
Michel Rollier	MICHELIN	0,20	10

Tableau n°4 – indice de qualité

Dirigeant	Société	Indice de Qualité	Rang Qualité
Franck Riboud	DANONE	0,60	1
Lars Olofsson	CARREFOUR	0,60	1
Lakshmi Mittal	ARCELOR MITTAL	0,55	3
Thierry Pilenko	TECHNIP	0,55	3
Jean-Pascal Tricoire	SCHNEIDER ELECTRIC	0,55	3
Philippe Varin	PEUGEOT	0,55	3
Gilles Pelisson	ACCOR	0,50	7
Benoit Potier	AIR LIQUIDE	0,50	7
Pierre Pringuet	PERNOD RICARD	0,50	7
Ben Verwaayen	ALCATEL-LUCENT	0,50	7
René Carron	CREDIT AGRICOLE	0,45	11
Jean-Louis Chaussade	SUEZ ENVIRONNEMENT	0,45	11
Jean Luc Dehaene	DEXIA	0,45	11
Carlos Ghosn	RENAULT	0,45	11
Paul Hermelin	CAP GEMINI	0,45	11
Bruno Lafont	LAFARGE	0,45	11
Jean-Bernard Lévy	VIVENDI	0,45	11
François-Henri Pinault	PPR	0,45	11
Baudouin Prot	BNP PARIBAS	0,45	11
Michel Rollier	MICHELIN	0,45	11

Tableau n°5 – indice d'intérêt

Dirigeant	Société	Indice d'intérêt (Recherche Search)	CR
Lakshmi Mittal	ARCELOR MITTAL	20 750	1
Carlos Ghosn	RENAULT	16 050	2
Bernard Arnault	LVMH	11 450	3
François-Henri Pinault	PPR	7 850	4
Didier Lombard	FRANCE TELECOM	5 500	5
Christophe de Margerie	TOTAL	3 600	6
Henri Proglio	EDF	3 300	7
Martin Bouygues	BOUYGUES	3 250	8
Louis Gallois	EADS	2 400	9
Franck Riboud	DANONE	2 400	10
Henri de Castries	AXA	2 150	11
Ben Verwaayen	ALCATEL-LUCENT	1 960	12
Philippe Varin	PEUGEOT	1 800	13
Chris Viehbacher	SANOFL-AVENTIS	1 800	14
Jean Paul Agon	L'OREAL	1 750	15
Jean Luc Dehaene	DEXIA	1 505	16
Lars Olofsson	CARREFOUR	1 450	17
Baudouin Prot	BNP PARIBAS	1 300	18
Arnaud Lagardère	LAGARDERE SCA N	1 300	19
Patrick Ricard	PERNOD RICARD	1 090	20

Tableau n°6 – indice de visibilité

Dirigeant	Société	Indice de visibilité (indexation)	Classement
François-Henri Pinault	PPR	1140000	1
Jean-Bernard Lévy	VIVENDI	933000	2
Henri Proglio	EDF	511000	3
Carlos Ghosn	RENAULT	456000	4
Arnaud Lagardère	LAGARDERE SCA N	342000	5
Didier Lombard	FRANCE TELECOM	309000	6
Lakshmi Mittal	ARCELOR MITTAL	298000	7
Louis Gallois	EADS	265000	8
Bruno Lafont	LAFARGE	265000	8
Benoit Potier	AIR LIQUIDE	265000	8
Gilles Pelisson	ACCOR	216000	11
Bernard Arnault	LVMH	201000	12
Lars Olofsson	CARREFOUR	199000	13
Frédéric Oudéa	STE GENERALE	190000	14
Pierre Henri Gourgeon	AIR France KLM	181000	15
Chris Viehbacher	SANOFL-AVENTIS	174000	16
Jean Luc Dehaene	DEXIA	170000	17
Christophe de Margerie	TOTAL	168000	18
Baudouin Prot	BNP PARIBAS	167000	19
Patrick Ricard	PERNOD RICARD	159000	20