

Sosh, Free Mobile, Bouygues Télécom, SFR, Orange... Quel opérateur sort gagnant sur Facebook ?



Étude DYNVIBE inédite au 30 juin 2012

Un nouvel opérateur sur le marché, profusion d'offres « low cost » et/ou illimitées, pannes et bugs sans précédent... Le marché de la téléphonie mobile est en pleine effervescence ! Une « bataille » sectorielle que se livrent les principaux acteurs sur Facebook.

Au terme du deuxième trimestre 2012, DYNVIBE, spécialiste de la veille stratégique des réseaux sociaux, a étudié les récentes évolutions et tendances des huit principaux opérateurs français et de leurs fans. Retour sur une enquête singulière à plus d'un titre...

Facebook : un nouvel espace client virtuel ?

Assurément, Facebook est devenu un **outil incontournable** pour la Relation Client des opérateurs de téléphonie mobile. Au 30 juin 2012, les opérateurs suivis comptabilisent **2 198 733 fans**. En trois mois, depuis mars, le marché a recruté **plus de 415 000 nouveaux fans**, faisant de Facebook un nouveau canal direct entre les opérateurs et leurs abonnés.

Parmi les huit principaux acteurs, **Bouygues Télécom utilise le plus sa page Facebook comme une extension de son espace client**. La marque s'avère **la plus active et plus réactive** dans ses réponses aux sollicitations et commentaires de ses fans, avec **73,6 % de taux de réponses** (355 réponses pour 455 posts).



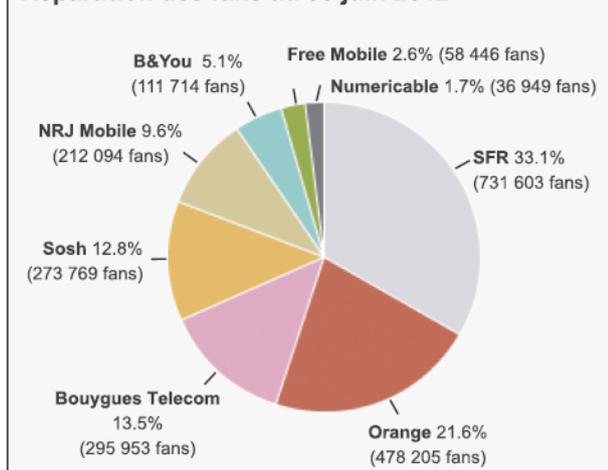
Fans et nouveaux fans : SFR et Sosh en tête !

Toujours en tête à la fin du premier semestre 2012, les opérateurs historiques comptent le plus de fans sur Facebook. Pas de grandes évolutions par rapport aux trois premiers mois de l'année : **SFR arrive toujours en tête**, avec 33,1% des fans du secteur, suivi par ORANGE et BOUGUYES TELECOM.

En revanche, la donne change **au niveau du recrutement des nouveaux fans** : au premier trimestre 2012, ORANGE et SFR avaient séduits le plus de nouveaux adhérents...

Mais aujourd'hui, **SOSH détient le record** et les distances nettement, avec plus de **95 000 nouveaux fans en trois mois**, soit une hausse de 52% ! La marque low-cost de ORANGE est suivie par les 3 « aînés » du secteur, à commencer par BOUGUYES TELECOM.

Répartition des fans au 30 juin 2012

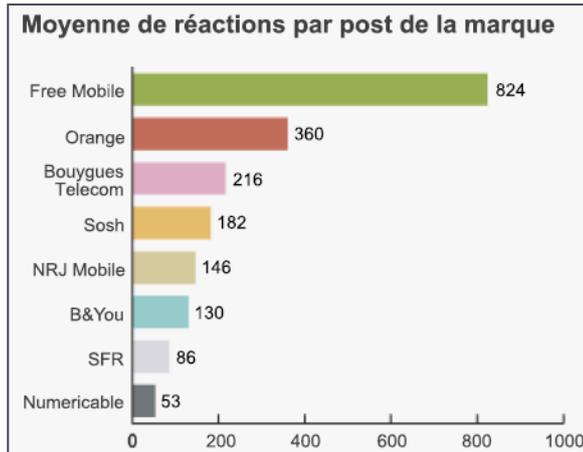


Free Mobile, le paradoxe !

Entre mars et juin, tous les opérateurs ont vu leur nombre de fans augmenter, mais de façon moins significative qu'au premier trimestre.

Free Mobile, après une entrée en fanfare sur le marché en janvier dernier, est sur cette période **l'opérateur qui en a recruté le moins**, avec **seulement 3 056 nouveaux fans** au compteur.

Et pourtant, la marque continue de détenir le **meilleur taux d'engagement** : au deuxième trimestre, il est **16 fois plus important** que ses concurrents, avec des post **13 fois plus partagés** et **4,5 fois plus « likés »** que ceux des autres opérateurs !



L'étude complète est disponible sur demande au service presse.
Ses auteurs se tiennent à votre disposition pour toute précision complémentaire.

DYNVIBE Pages

DYNVIBE Pages est une plateforme complète, accessible en mode SaaS, permettant de **mesurer la performance de pages Facebook** et de comparer celles de concurrents. Elle fournit des indicateurs clés, comme le recrutement de fans, leur taux d'engagement...

DYNVIBE Pages permet aussi d'identifier les actions qui ont le plus d'impact, qui font le plus réagir la communauté, mais aussi d'identifier les conversations et interactions des internautes, etc.

Il est possible d'analyser leur profil, niveau d'activité et moments d'écoute opportun, de déceler les fans qui ont la plus forte influence sur la communauté, de repérer ceux qui s'expriment également sur les pages de concurrents.

Informations complémentaires disponibles sur demande au service presse.



À propos de Dynvibe

À la pointe de l'innovation, Dynvibe est le spécialiste de veille stratégique sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, blogs, forums, sites de news, vidéos et photos). Créée en 2009 par Anne-Cécile et Nicolas Guillemot, elle propose aujourd'hui **deux plateformes simples et efficaces pour recueillir et étudier en temps réel les informations disponibles sur la sphère sociale** :

- **Dynvibe Sphere** : un tableau de bord intuitif et puissant pour gérer son e-réputation
- **Dynvibe Pages** : un outil de mesure des performances de pages Facebook

Forte de son expertise, Dynvibe dispose également **d'une cellule d'analyse stratégique** qui délivre à ses clients des études de veille poussées sur leur image ou sur celle de leurs concurrents.

Installé à Sydney et présente à Paris et New-York, Dynvibe a déjà convaincu de nombreux utilisateurs, notamment en France, comme Walt Disney, Monoprix, L'Oréal, OMG, Le Ritz, etc.

Suivez l'actualité de Dynvibe :



facebook.com/Dynvibe



twitter.com/Dynvibe

Contacts Presse

Jérémie Lotz

Tel. 06 11 25 48 05 - jlotz@oxygen-rp.com

Angélique de Barros

Tel. 01 41 11 37 78 - angelique@oxygen-rp.com