

**Contact presse Capgemini Invent :**  
Hélène Delannet  
Tel : 01 47 54 50 71  
Email: [helene.delannet@capgemini.com](mailto:helene.delannet@capgemini.com)

**Contact presse Bloom :**  
Franck Pasquier  
Tel: 06 73 62 57 99  
Email: [fpasquier@image7.fr](mailto:fpasquier@image7.fr)

## **Expérience client et stratégie de marque :**

### **Capgemini Invent s'associe en France à BLOOM, société spécialisée dans l'analyse des données issues des réseaux sociaux**

*La technologie de BLOOM, basée sur un algorithme propriétaire, permet aux marques d'analyser la perception et le comportement des communautés sur les réseaux sociaux*

**Paris, le 15 avril 2020 - Capgemini Invent, la marque d'innovation digitale, de conseil et de transformation du groupe Capgemini, noue un partenariat en France avec BLOOM, entreprise française experte dans la veille marketing et l'analyse des réseaux sociaux via l'intelligence artificielle. Objectif : adresser le marché français de la stratégie de marque, de la gestion des risques en matière de réputation et aider les entreprises dans la cohérence de leur politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE)\*.**

Les réseaux sociaux comptent aujourd'hui près de 3,5 milliards d'utilisateurs actifs dans le monde, et plus de 700 000 nouveaux inscrits par jour. Cela impacte mécaniquement le fonctionnement des entreprises et leur stratégie de marque : d'ici la fin de l'année 2020, 75% des projets dédiés à l'expérience client reposeront sur l'analyse des conversations sur les réseaux sociaux. La compréhension fine et en temps réel des opinions et arguments des audiences cibles permet de révéler les opportunités ou les risques auxquels l'entreprise est confrontée.

L'étude des échanges et des conversations sur les réseaux sociaux est un axe clé du développement des marques. Or, 70% des données utiles se situent dans les commentaires, qui ne sont pas analysés dans une veille classique. L'algorithme propriétaire de BLOOM, appelé « Inférence Sociale », permet de collecter des données d'une précision et d'une granularité inégalées. La solution est en effet capable d'identifier et de décrypter au sein des réseaux sociaux l'ensemble des activités sociales liées à un sujet ou à une communauté : les signaux faibles qui révèlent un risque ou une opportunité, les centres d'intérêt et le niveau d'influence des communautés, les émotions et la perception qu'ont les consommateurs de leur expérience digitale vis-à-vis d'une marque.

Selon Jérôme Chavoix, directeur de l'expertise "Engagement client" chez Capgemini Invent en France : « Avec ce partenariat, Capgemini Invent tire profit d'une technologie et d'une expertise uniques sur le marché pour accompagner ses clients dans la compréhension fine des comportements vis-à-vis des marques et de leurs réseaux sociaux. Grâce à BLOOM, nous renforçons notre capacité à accompagner les organisations dans leur stratégie de marque, leur développement d'offres et de services, et dans l'amélioration des interactions avec leur écosystème. Ce volet social data vient compléter les approches d'insights que nous continuons à développer, comme l'ethnographie ».

Bruno Breton, PDG de BLOOM, précise : « Les réseaux sociaux représentent un nouvel espace de consommation et d'échanges d'une puissance considérable. La plupart des grands enjeux de société naissent

dorénavant dans cet univers. Les marques ont compris qu'il fallait être capable d'interagir avec cet ensemble constitué de communautés très actives, pour bénéficier d'une compréhension fine du comportement de leur client. Un prisme particulier est donné aux enjeux systémiques de la marque autour de sa réputation, intégrant tout le périmètre de responsabilité sociale et environnementale. Ce partenariat avec Capgemini Invent permet d'offrir aux marques et aux institutions l'alliance d'une puissante plateforme technologique d'analyse de la « social data » et d'une expertise mondiale en matière de conseil auprès des directions marketing, le tout dans le plus strict respect des règles de confidentialité des données ».

**\*Capgemini Invent va s'appuyer sur la technologie de BLOOM pour éclairer et nourrir la stratégie de ses clients autour de trois enjeux :**

- Le marketing : pour remettre en cohérence l'ambition de l'entreprise et le positionnement de ses marques, suivre l'évolution de sa réputation, affiner la qualité et la pertinence de son offre, améliorer l'efficacité des stratégies de contenu et des campagnes de communication, alimenter le planning stratégique ;
- La gestion du risque : BLOOM et Capgemini Invent ont développé un outil spécifique pour analyser, mesurer, et anticiper les risques auxquels les entreprises sont soumises et qui peuvent mener à des crises commerciales, industrielles ou d'image de marque.
- La RSE : pour synchroniser la raison d'être et les engagements sociétaux ou environnementaux de l'entreprise avec l'ensemble de l'expérience client et l'expérience collaborateur, en détectant et mesurant les décalages de perception et d'appropriation entre le discours institutionnel et les conversations sociales.

## **À propos de Capgemini Invent**

Capgemini Invent est la marque d'innovation digitale, de conseil et de transformation du groupe Capgemini qui aide les décideurs à concevoir et construire le futur de leurs organisations. Forte de plus de 7 000 collaborateurs, basés dans plus de 30 bureaux et 25 studios de création à travers le monde, Capgemini Invent conjugue une expertise en stratégie, technologies, *data science* et *creative design*, avec des connaissances sectorielles approfondies pour bâtir les solutions digitales et business models de demain.

Capgemini Invent fait partie du groupe Capgemini, un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019. *People matter, results count.*

Plus d'informations sur [www.capgemini.com/invent](http://www.capgemini.com/invent)

## **A propos de BLOOM**

Bruno Breton, expert des réseaux sociaux, des médias et du marketing, et Alexander Polonsky, docteur en mathématiques appliquées et neurosciences, diplômé du MIT et de Stanford posent en 2014 les bases d'une nouvelle approche des réseaux sociaux et la testent avec succès lors de leur collaboration avec le gouvernement Français pendant la COP 21.

En 2016, ils s'associent pour créer Bloom et construisent la première plateforme d'intelligence artificielle dédiée à l'analyse qualitative, prédictive et stratégique des réseaux sociaux. Bloom est classée dans le top 10 des startups les plus prometteuses par Early Metrics. Son modèle, primé de nombreuses fois dans le secteur du marketing et de la Sécurité-Défense est d'allier la puissance d'une plateforme technologique à l'expertise de **data consultants** de haut niveau. Bloom accompagne les dirigeants du data planning stratégique à l'analyse complexe des influences.

Baptisée Inférence Sociale et Sémantique, la technologie de Bloom renouvelle radicalement le *social listening* traditionnel. Les plateformes génériques ont une approche classique par mots clés qui n'intègre pas la dimension fondamentale des influences sociales. Bloom a développé de nouveaux algorithmes capables d'établir des corrélations entre les contenus, les acteurs et les communautés, de suivre la propagation d'une conversation, ses positions ainsi que les émotions associées. La plateforme SaaS personnalisable, est d'une pertinence, d'une granularité et d'une rigueur inégalées.

BLOOM a par ailleurs développé un Baromètre, le Power Index, permettant de comprendre et de prévoir les nouveaux **modes de consommation, les tendances de comportement** par communauté **et d'anticiper la proximité des risques.**

Avec une trentaine de collaborateurs et un chiffre d'affaire en croissance exponentielle depuis trois ans, Bloom se développe en France et à l'international avec des clients de dimension mondiale.

*Bloom a signé des accords officiels de « Technology Provider Agreement », réservés à un nombre limité de partenaires, avec Facebook et Instagram, qui lui confèrent un accès privilégié aux API et **aux données** publiques des deux réseaux. Bloom a également signé un accord de partenariat commercial avec Twitter lui donnant accès au niveau « Enterprise » le plus élevé, ce qui permet de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du réseau social, **avec une grande exhaustivité des données.** Bloom travaille en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD).*