



# *Surveiller sa réputation en ligne*

*Emilie Ogez*

**L'Usine**

**Les 4 et 5 février 2009**



# *1. Quelques exemples de buzz*

- ✓ Sur la réputation d'une personne
  - ✓ Frédéric Lefebvre
  - ✓ Histoire d'une jeune coréenne
  - ✓ Le cas Yoan Demarq
- ✓ Sur la réputation d'une marque
  - ✓ Le spécialiste de l'anti-vol pour vélo Kryptonit
  - ✓ Motrin, marchand de remèdes anti-douleurs

# Frédéric Lefebvre : « Le web 2.0 c'est heu... »

- ✓ Député et porte-parole de l'UMP
- ✓ Pressenti pour être le futur secrétaire d'Etat à l'économie numérique
- ✓ 5 janvier 2009
- ✓ Interviewé sur BFM par Jean-Jacques Bourdin
- ✓ « Qu'est-ce que le Web 2.0 ? »



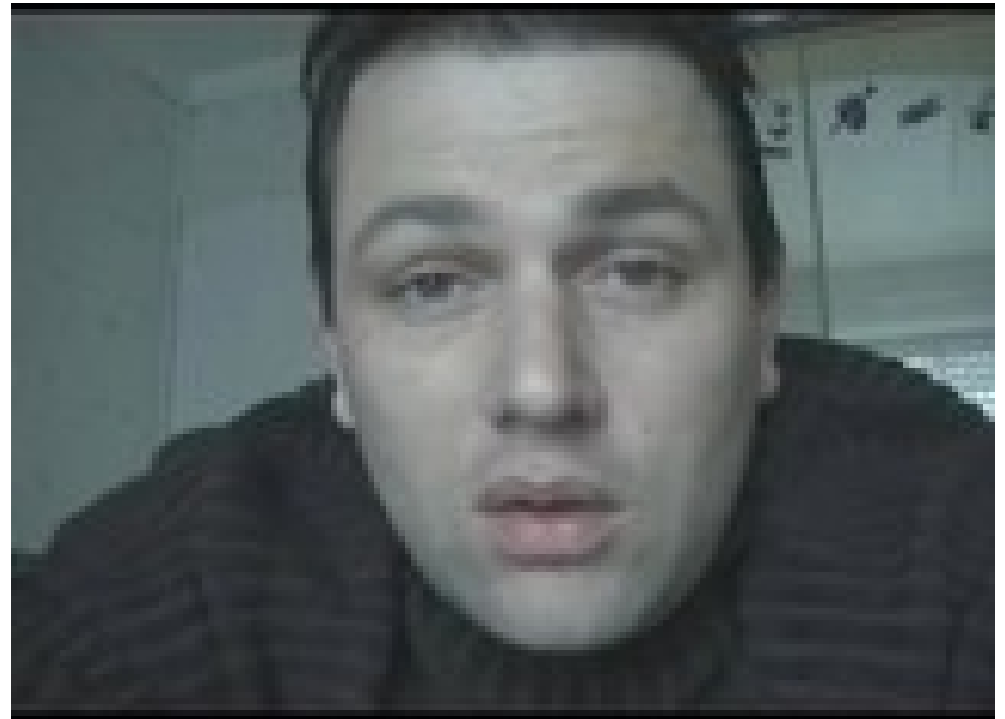
# Il était une fois une jeune coréenne...

- ✓ En Corée du Sud
- ✓ Le chien d'une jeune femme fait ses besoins dans le métro
- ✓ Elle ne nettoie pas en quittant la rame
- ✓ Prise en photo et mise en ligne sur le Web
- ✓ Elle sera traquée, retrouvée et humiliée



# Le cas Yoan Demarq

- ✓ Yoan Demarq, arnaqueur sur le site gratuit de petites annonces locales « Le Bon Coin »
- ✓ Une victime
- ✓ Une vidéo explicative destinée aux victimes et pour alerter



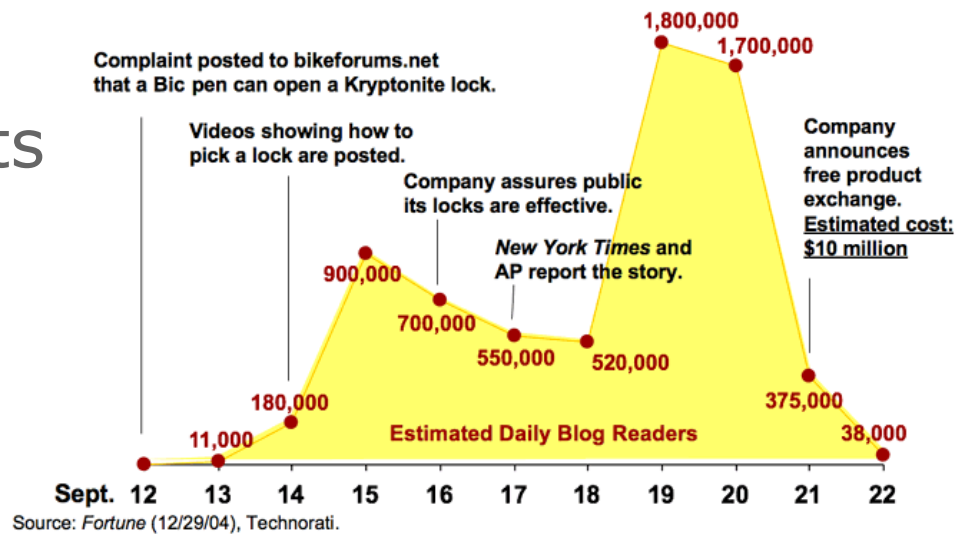
# Kryptonit

- ✓ En 2004, une vidéo montrant l'ouverture facile d'un anti-vol Kryptonit est mise en ligne sur le blog Engadget

## *Kryptonite's Blogstorm*

- ✓ Temps de réaction de Kryptonit : 10 jours
- ✓ 250 000 téléchargements en 72 h
- ✓ Pertes estimées : 10 millions de \$

How ten days of blog chatter crippled a company's reputation



# Motrin

- ✓ Mise en ligne sur le site de Motrin d'une vidéo sur la commercialisation « Baby Wearing »
- ✓ Un slogan : « *We Feel Your Pain* »
- ✓ 140 000 vues en trois jours et de vives réactions de la part des mamans
- ✓ Twitter Moms
- ✓ Temps de réaction : plusieurs mois



## *2. Nous laissons des traces partout*

- ✓ Sur les blogs, les forums, les sites de partage (photos, vidéos...), dans les moteurs de recherche...
  - ✓ Et ces traces sont permanentes !
  - ✓ Ce qu'il faut savoir aussi :
    - ✓ 30 % des recherches se font sur une personnes
    - ✓ « Googler » devient une pratique de plus en plus courante
- « Tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous »*



# 3. Faire avec le Web 2.0

- ✓ Le Web 2.0 est ouvert et participatif
- ✓ On peut être évalué de différentes manières
- ✓ Il est un nouvel « outil » pour être visible et gagner en visibilité
- ✓ Mais c'est un « outil » délicat



« On ne maîtrise pas tout à 100 % »

# 4. *Les challenges*

Pour Christophe Asselin (Digimind), les challenges sont nombreux :

- ✓ La multiplicité des supports (blogs, digg-like...)
- ✓ La démultiplication des informations
- ✓ La propagation rapide
- ✓ Le volume des informations alimenté en continu
- ✓ La richesse et la variété des sources

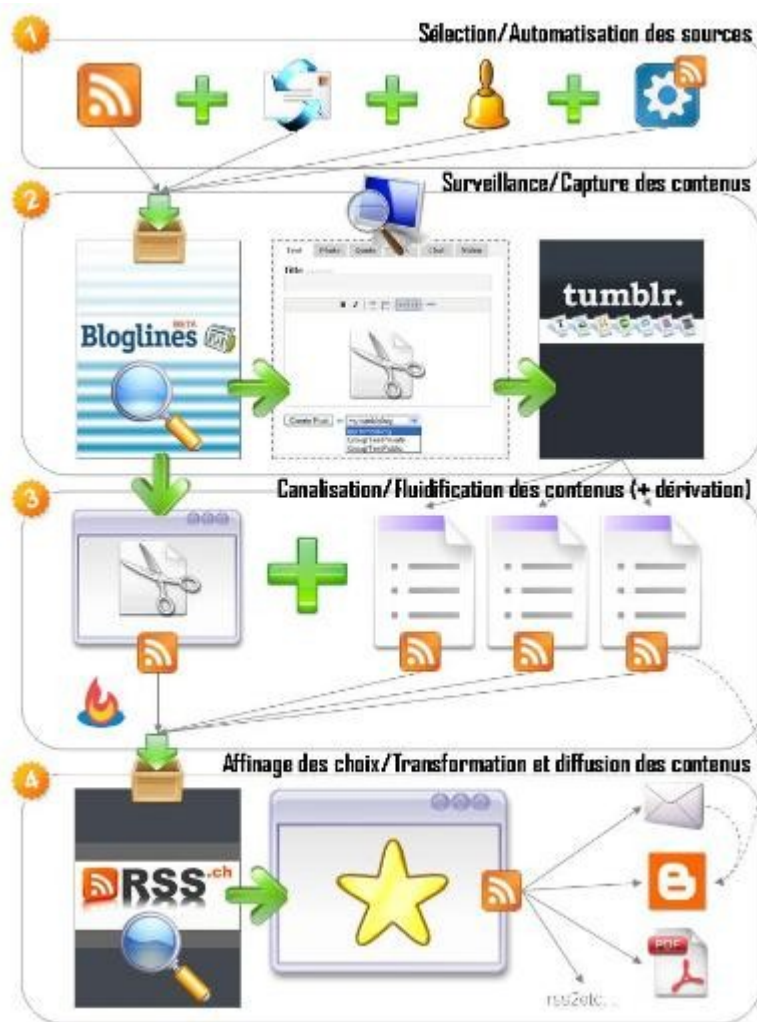
## *5. Que dit-on de moi ?*

- ✓ Les outils
- ✓ Une méthodologie

# Quelques outils

- ✓ Les moteurs de recherche (Google, Yahoo...)
- ✓ Les moteurs de blogs et de bookmarks (Google Blogs, Technorati...)
- ✓ Les systèmes d'alerte (Google Alerts...)
- ✓ Les réseaux sociaux (Viadeo, LinkedIn...)
- ✓ Les outils de suivi de conversation (Blogpulse.com)
- ✓ Les logiciels d'analyse d'audience (Google Analytics...)
- ✓ ...

# Une méthodologie ?



1. Sélection/Automatisation des sources
2. Surveillance/Capture des contenus
3. Canalisation/Fluidification des contenus
4. Affichage des choix/Transformation et diffusion du contenu

## 6. *Une petite conclusion*

- ✓ Personne/Aucune entreprise n'est à l'abri
- ✓ Il faut être prudent
- ✓ On ne maîtrise pas tout
- ✓ Il faut être réactif
- ✓ Tout ne peut pas être automatisé

*« Etre à l'origine de l'essentiel de l'information sur vous ! »*



*Merci de  
votre  
attention !*

*Emilie.Ogez@xwiki.com*

*<http://www.doppelganger.name>*