

# Business

## COLUMN



**PIERRE MERCIER,**  
managing director  
COMPUTER PROFILE  
[pierre@computerprofile.be](mailto:pierre@computerprofile.be)

**BRUNO VAN MARSENILLE,**  
managing director  
SIZE COMMUNICATION  
[bruno@sizecom.be](mailto:bruno@sizecom.be)

## Votre avis nous intéresse!

**E**n 2006, nous espérons que vous avez enfin trouvé votre 'tribu', que vous avez contribué à développer votre 'communauté' et que vous avez suivi nos conseils en créant votre 'blog'. En 2007, avec le concept du Web 2.0, l'Internet devient un véritable réseau d'informateurs qui offre une réelle alternative crédible aux médias 'classiques' quasiment tous financés par des annonceurs. L'Internet devient donc un terrain d'expression échappant au contrôle des marques et des organisations.

Permettez-nous de vous présenter l'initiative française de [www.feedback2.0.com](http://www.feedback2.0.com) qui a pour ambition "de rendre aux marques et aux organisations le droit légitime d'intervenir dans les discussions les concernant". Leur participation au débat doit leur permettre d'améliorer leur service et aussi de justifier leurs choix et leurs points de vue vis-à-vis des utilisateurs. Dans le cas contraire, elles risquent bien sûr de voir se répandre une rumeur aux effets dévastateurs."

Nous vous conseillons d'ailleurs à ce sujet d'aller faire un tour sur le blog de Kris Hoet ([crossthebreeze.com](http://crossthebreeze.com)). Vous y découvrirez un article récent traitant de l'impact d'une photo montrant trois jeunes *promoboy*s vêtus de chemises Sony en train de jouer avec la nouvelle console Wii... de Nintendo! Cette image a dû faire le tour du monde et montre à quel point une simple photo relayée via l'Internet peut gâcher toute une stratégie de communication.

Voilà donc comment, en 2007, grâce à l'initiative de [www.feedback2.0.com](http://www.feedback2.0.com), les marques vont vous demander votre avis et vos réactions afin d'éviter tout débordement futur. La solution proposée permet d'instaurer un dialogue en lançant une discussion à propos d'un produit, d'un service, d'un projet, d'une marque ou d'une organisation. Les fondateurs de ce site parlent "d'installer le 'terrain de jeu' où les influenceurs prendront plaisir à participer et où le public sélectionné assistera au spectacle d'un dialogue direct, transparent et cohérent."

Pour résumer, [www.feedback2.0.com](http://www.feedback2.0.com) est un forum de discussion qui prend l'initiative de lancer le débat sur le produit, service ou projet concerné, qui permet d'écouter à la fois les

experts et les candides s'ils veulent s'exprimer, d'analyser les remarques et suggestions, d'animer votre communauté, de réagir et de défendre vos choix. Pour les fondateurs, "initialiser et créer le dialogue, c'est bâtir de la complicité".

Au moment de la refonte de ses systèmes informatiques, la société Groupama Transport a ainsi mis en place un panel feedback2.0 destiné à l'ensemble de ses employés afin de cerner leurs attentes concernant le nouveau système informatique. Les utilisateurs du moteur de recherche Exalead ([www.exalead.com](http://www.exalead.com)) sont également présents sur feedback2.0. Ils peuvent s'exprimer sur les différentes fonctionnalités du produit. Ce forum est public ([feedback.exalead.com](http://feedback.exalead.com)): vous pouvez aller le consulter pour voir concrètement comment se présente ce service. Organisé a posteriori par un modérateur pour structurer

les différents avis, le forum comporte trois rubriques: 'dernières remarques', 'meilleures remarques' et 'utilisateurs les plus actifs' avec leur présentation et le lien vers leur blog."

Feedback2.0 est un outil efficace dans l'optique de rapprocher les politiciens des citoyens et de permettre la mise en place d'une démocratie participative. En France, la mairie de Grenoble a par exemple créé un forum citoyen sur ce site Web pour que les habitants puissent donner leur avis sur le budget de la ville en 2007. Chaque mois, une réunion est organisée pour diffuser les résultats

des forums actifs sur l'Internet. On suppose que c'est aussi l'occasion d'expliquer les actions entreprises par la ville face à ces différentes remarques.

On pourrait imaginer que le très entreprenant secrétaire d'Etat, Vincent Van Quickenborne, en charge de la simplification des formalités administratives, instaure ce type de service sur son site [www.kafka.be](http://www.kafka.be). S'il est aujourd'hui possible d'envoyer une remarque et une suggestion sur [www.kafka.be](http://www.kafka.be), on n'y trouve encore aucun forum.

En 2007, avec les élections qui approchent, nous ne sommes pas mécontents de voir apparaître plus de démocratie participative. Exprimons-nous! ■

“L'Internet devient un terrain d'expression échappant au contrôle des marques et des organisations.”