



# Votre réputation en ligne, un levier de performance sous-estimé

Marc-Antoine Lemay et Rudy Nassar

Salon Connexion – 9 juin 2022

# La gestion de la réputation

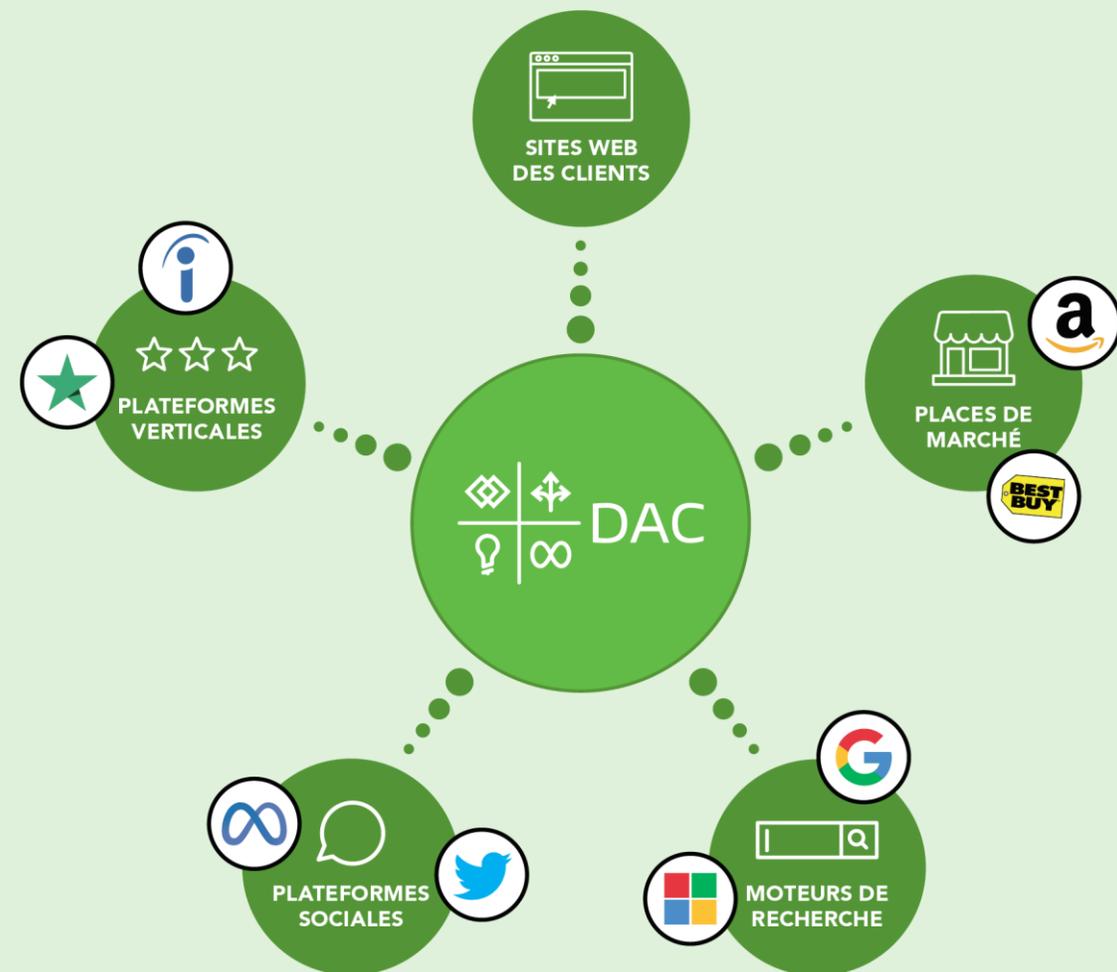


# Réputation [ʁepytaʁsjɔ̃]

Gestion des conversations publiques sur votre marque et sur vos produits.

# Un écosystème complexe

Les commentaires fusent de toutes parts!



Local Food Reviews / Life / Food



# Restaurant review: Henri Brasserie Française a world-class room

*The magnificent surroundings live up to the long history of Montreal's newly transformed Birks building.*

Lesley Chesterman · Special to Montreal Gazette  
Dec 06, 2018 · December 6, 2018 · 6 minute read · [Join the conversation](#)



Henri Brasserie Française boasts the kind of opulent setting you'd expect to see in Paris, London or Amsterdam. PHOTO BY DAVE-SIDAWAY /Montreal Gazette

## Henri Brasserie Française

★★★1/2 out of ★★★★★

\$\$\$

Address: 1240 Phillips Square (in Hôtel F

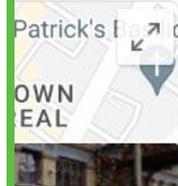


**Richard Ribicki**  
Local Guide · 88 reviews · 310 photos  
★★★★★ 9 months ago  
I had the opportunity to visit this attractive venue housed in the Birks Hotel on Phillips Square recently for a late dinner. The interior was truly evocative of a classy Parisienne bistro, with ornate vaulted ceilings and polished brass ... [More](#)

**Auria W**  
Local Guide · 45 reviews · 383 photos  
★★★★★ a week ago **NEW**  
Home made muffin and home made smoke salmon are perfect for the egg Benedict. My mimosa is with fresh orange juice, but there is no fresh pressed orange juice for brunch. I would recommend something rather than the bottle juice, as the rest ... [More](#)

**DiFedora**  
Local Guide · 12 reviews · 8 photos  
★★★★★ a month ago  
Overall friendly and courteous service. We were seated in a quiet area as requested. The wines savoury, the entrees and main dishes à point and dessert. We will return for brunch however.

**Stu Schwadron**  
163 reviews · 496 photos  
★★★★★ a month ago  
A simply fantastic meal! From the food to the drinks, to the food, to the service, to the atmosphere, this was an incredible dining experience. I can highly recommend the trout carpaccio, duck confit, seafood risotto, and lemon or chocolate ... [More](#)



**Susan Wang**  
Local Guide · 41 reviews · 76 photos  
★★★★★ 9 months ago  
Amazing food and drinks, awesome ambience and great service! Had our anniversary dinner here and happy we went to the right place!

Pourquoi la gestion  
de la réputation  
est-elle  
importante?



Les consommateurs sont attentifs à la réputation en ligne des marques

98%

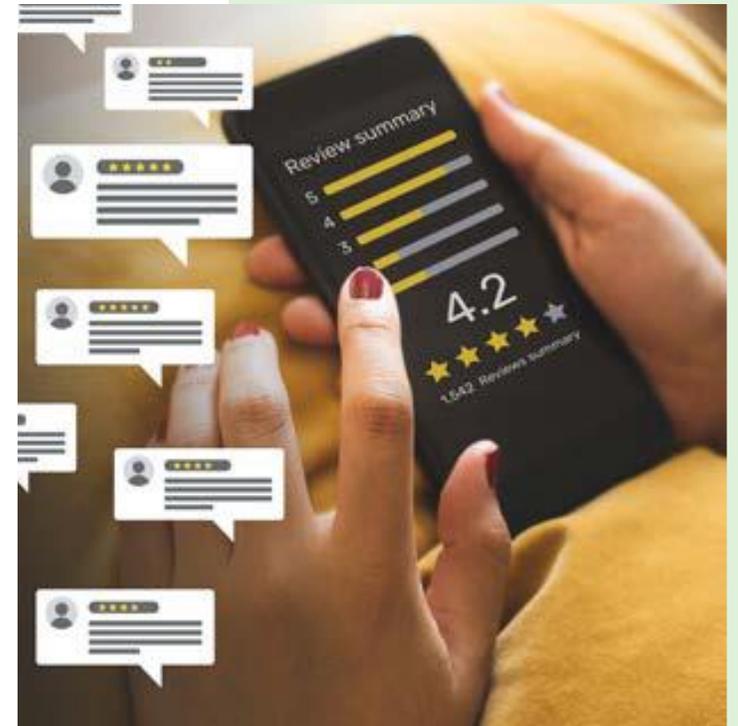
disent que les avis sont les facteurs les plus influents lors d'un achat, au-delà du prix ou de la livraison gratuite



# L'importance de la réputation de la marque ne fait que croître

# 70%

des clients affirment que les avis sont plus importants que jamais pour eux



# Les acheteurs apprécient vos réponses

# 49%

Les consommateurs dépensent 49% plus avec les entreprises qui répondent à leurs avis qu'avec celles qui ne le font pas.



La présence d'avis n'améliore pas seulement la perception de la marque en ligne, elle constitue également un moteur important pour la performance de l'entreprise.



Les avis de qualité améliorent la perception du produit

270 %

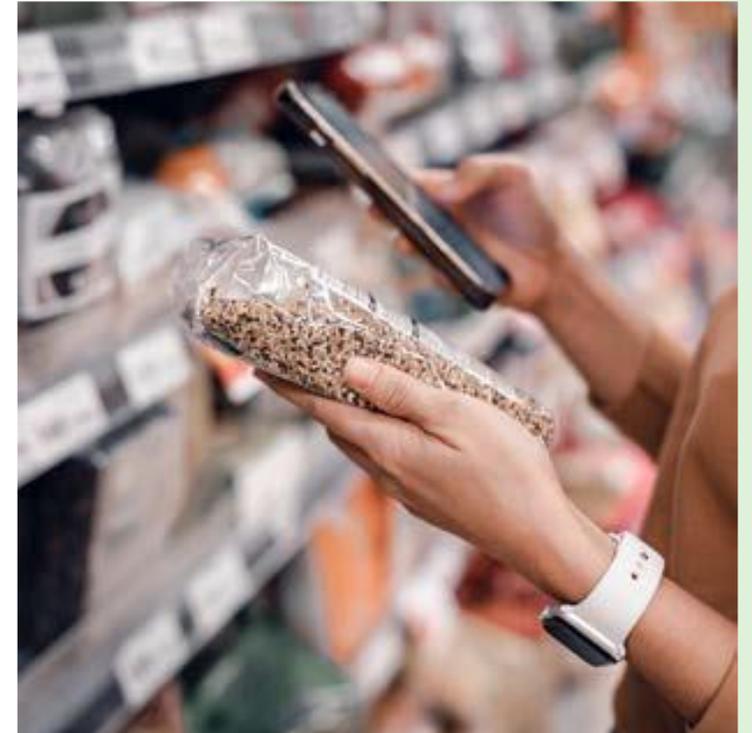
Les produits ayant fait l'objet d'au moins 5 avis de qualité augmentent leur probabilité d'achat de 270%.



Les pages de produits  
comportant des avis sont plus  
efficaces

3.5x

Les pages de produits contenant des avis  
convertissent les acheteurs 3.5x plus que celles  
qui n'en comportent pas.



# Les implications stratégiques

Plus de commentaires positifs



La voix du client comme outil de vente

Contenu d'avis plus riche



Une meilleure visibilité dans les moteurs de recherche

Réponse rapide à tous les avis



Perception d'une marque responsable

Réponse personnalisée



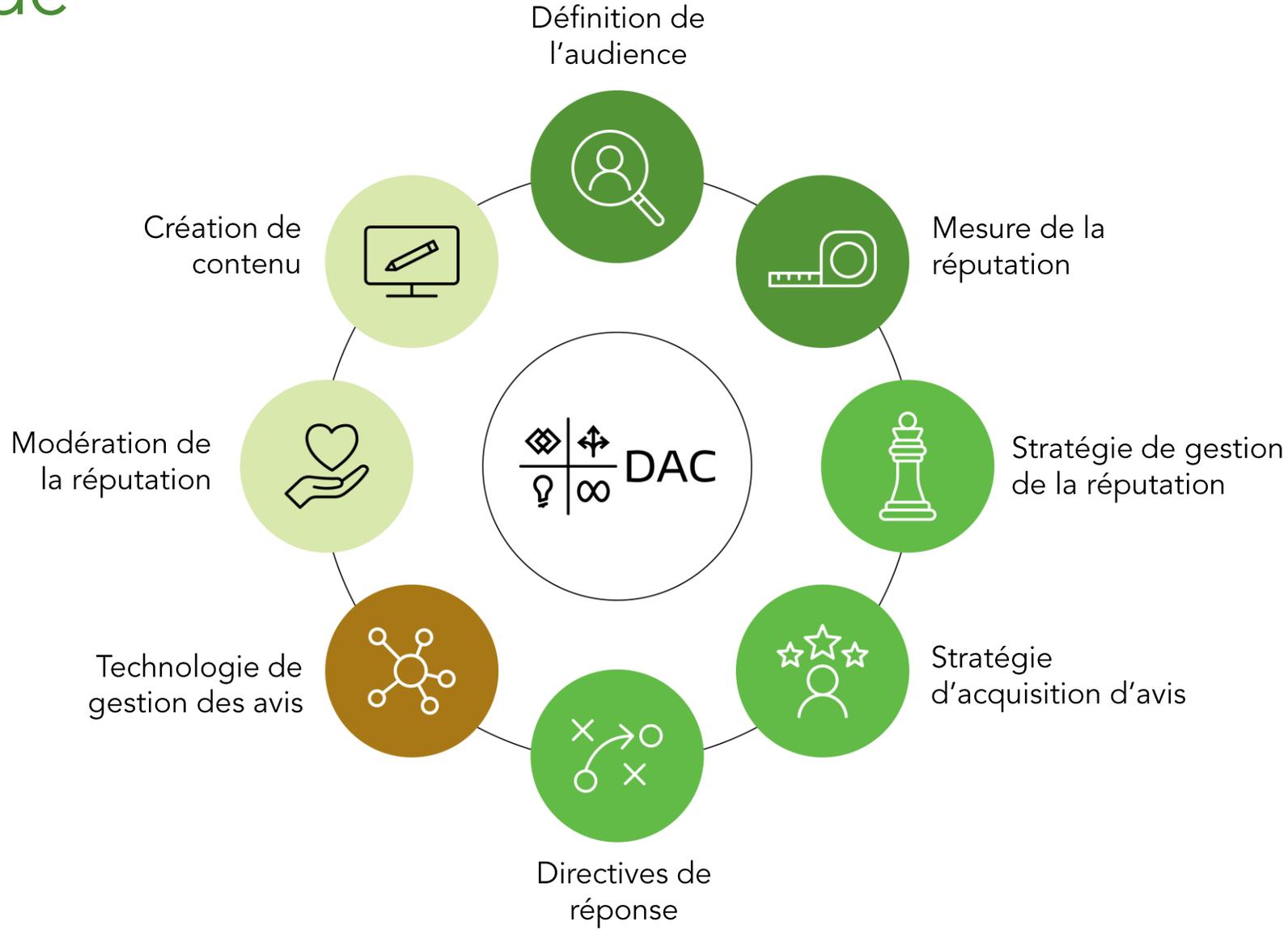
Sentiment d'appartenance à la marque;  
loyauté accrue

Analyse des avis



Vision approfondie de l'entreprise;  
amélioration des produits, services

# Programme de gestion de la réputation



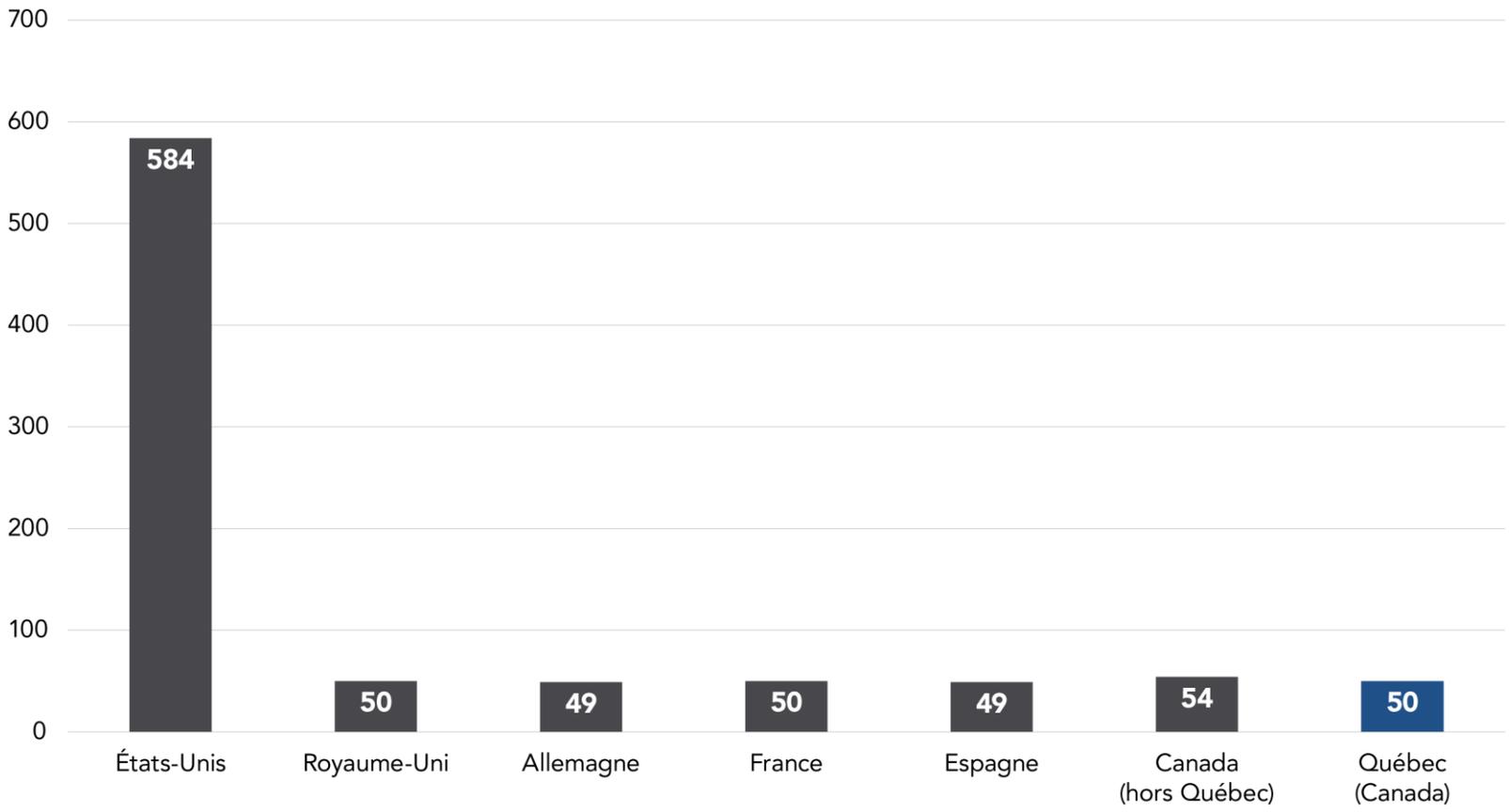
# Notre recherche sur la gestion de la réputation

Collecte: 3 mars au 1<sup>er</sup> avril 2022

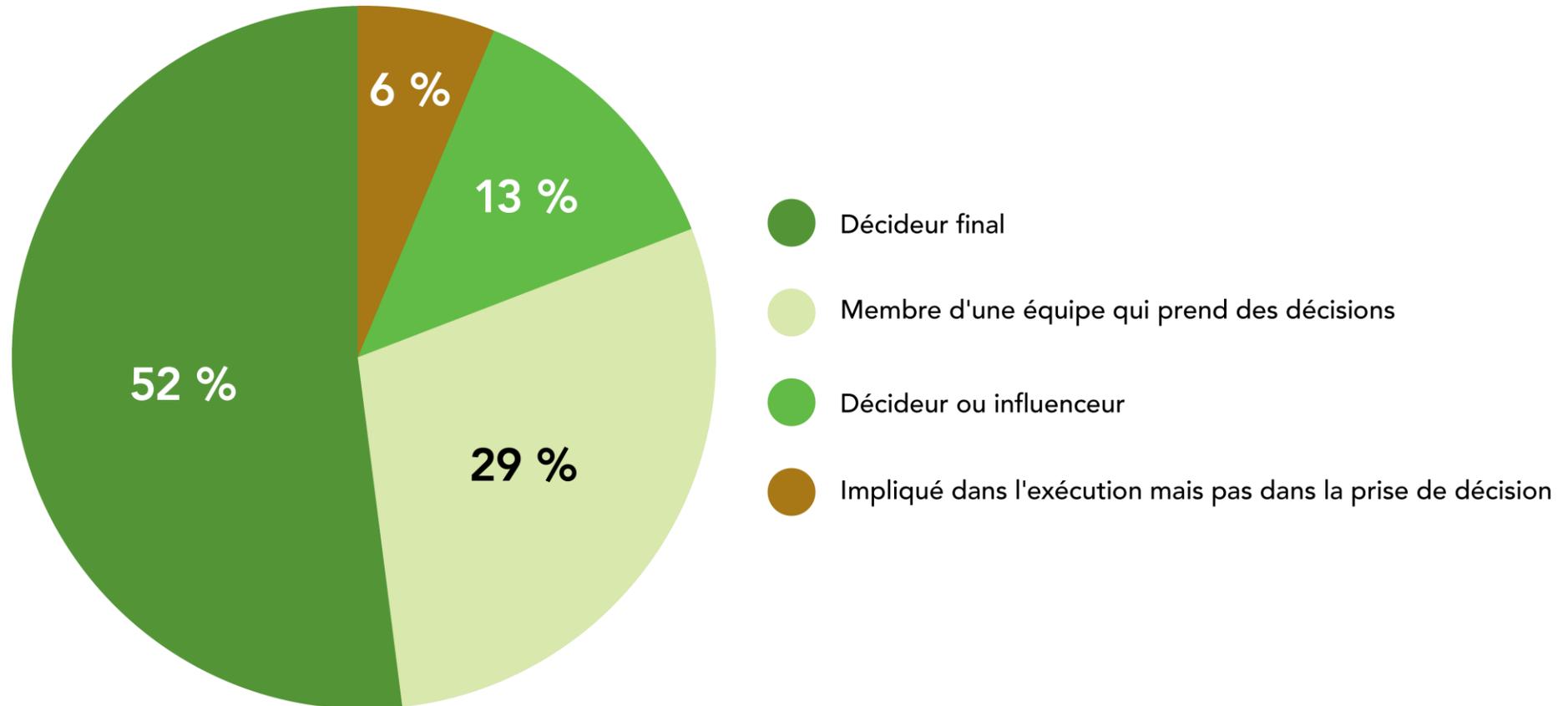
## **AdAge**



# Méthodologie: provenance des répondants



# Méthodologie: rôle au niveau de la gestion de la réputation dans l'entreprise



# Résultats

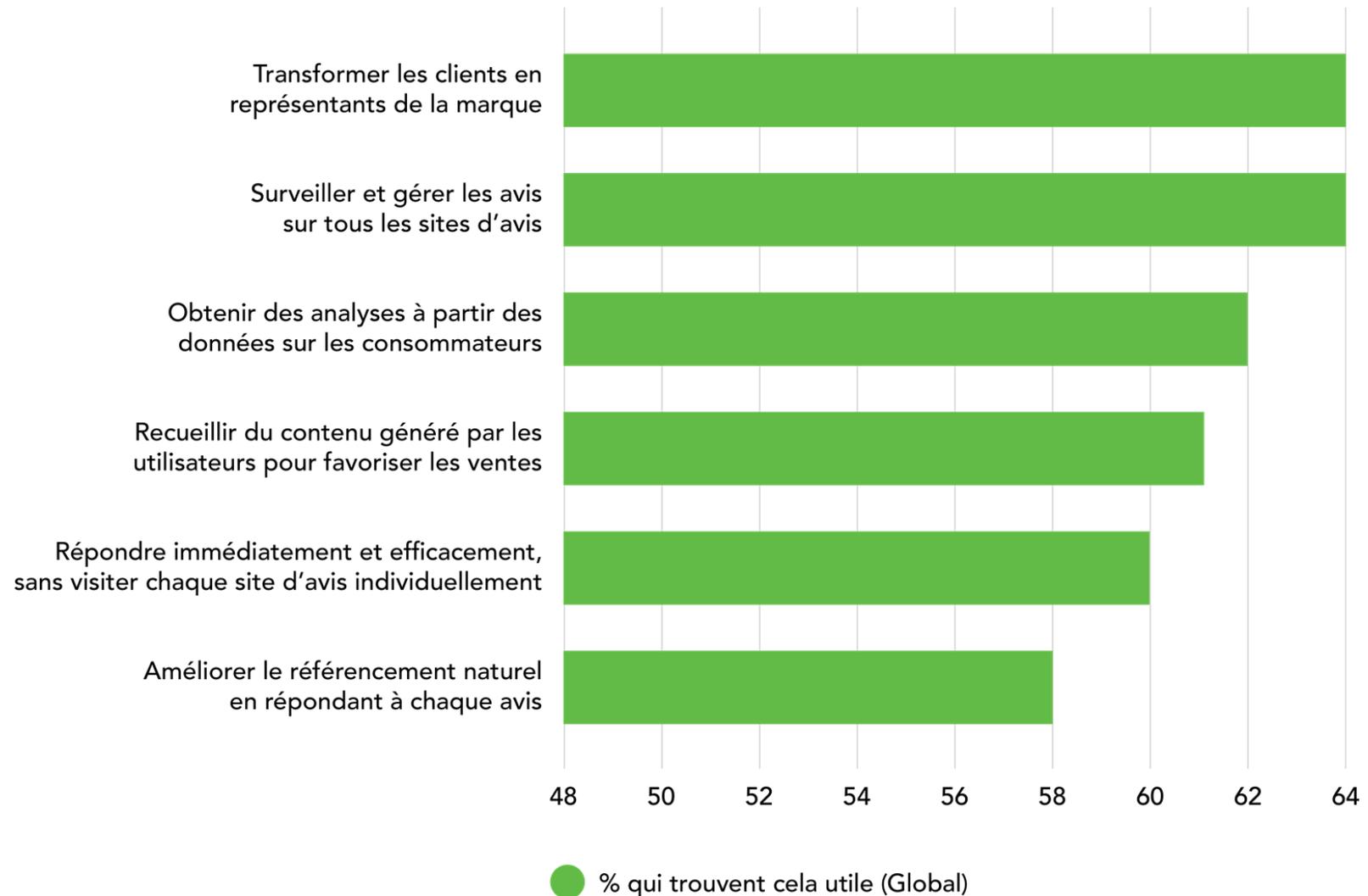


# À main levée!

Dans quelle mesure votre entreprise est-elle préoccupée par la gestion de la réputation de votre marque en ligne?

71%

# L'utilité d'une stratégie de gestion de la réputation

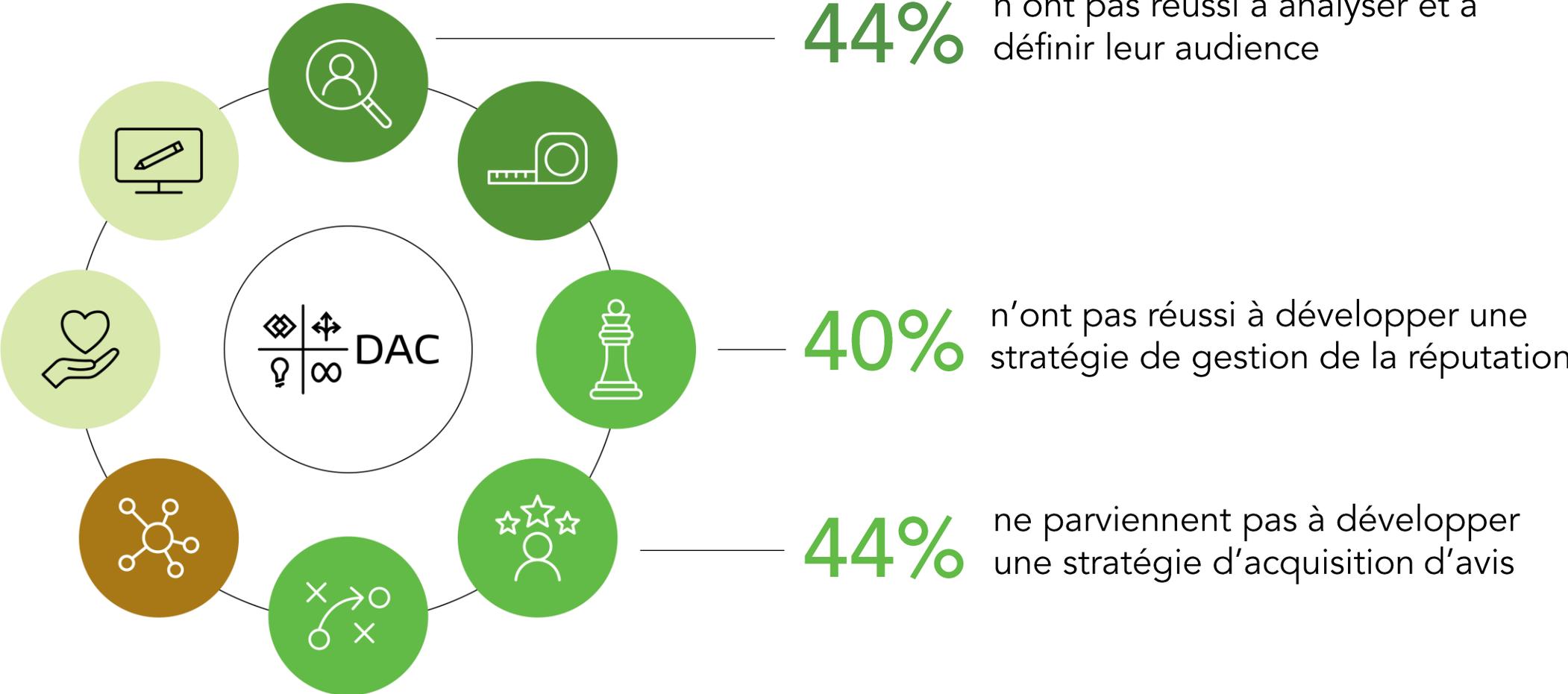


# À main levée!

Est-ce que vous pensez qu'il est difficile de gérer la réputation de votre marque en ligne?

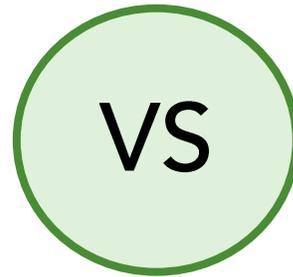
67%

# Les défis rencontrés



Pour une marque dont la note moyenne est faible...

Générer des avis  
sur **TOUS** les  
emplacements  
d'une marque



Focuser les efforts  
sur **56%** des  
emplacements qui  
ont reçu moins de 10  
avis et moins de 3  
étoiles

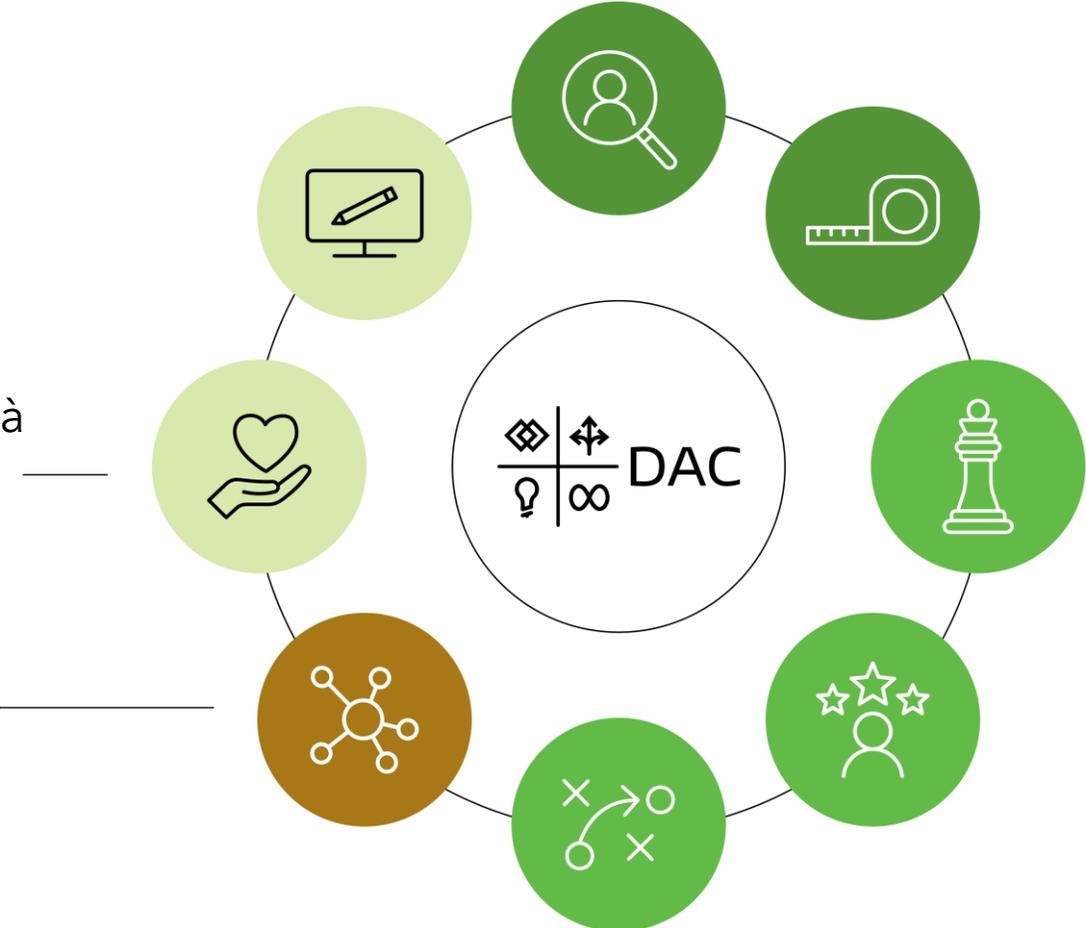
# Les défis rencontrés

42%

des entreprises ne parviennent pas à mettre en place une gestion active de la réputation

45%

ne parviennent pas à mettre en œuvre une technologie de gestion des avis au niveau local



# Gérer une communauté: ça demande une bonne dose de flegme parfois... 😊

**Nicole T.**

★★★★★

8 mars 2015

Question, la ou je suis allée il y a de la farine de sarrasin pâle, foncée, kasher et mêlée avec de l'huile et oui 4 choix lequel est le mieux selon vous? J'ai pris la pâle et bien réussie. Merci

**Ricardocuisine**

24 mars 2015

Vous avez fait un bon choix.

**Sophie A.**

12 août 2015

Cette recette a l'air délicieuse. Dois-je couvrir lors de la cuisson au four?

**Ricardocuisine**

14 août 2015

Il n'est pas nécessaire de couvrir. Voici un truc pour toutes nos recettes : si cela n'est pas mentionné, c'est parce que vous n'avez pas besoin de couvrir. Lorsqu'il est nécessaire de le faire, ce sera précisé dans la recette.

# Pourquoi l'exécution n'est-elle pas à la hauteur des aspirations?

## Difficultés organisationnelles

Manque d'adhésion de la direction

Pas de décideur unique / trop de parties prenantes

Manque de ressources

Manque de flexibilité / agilité

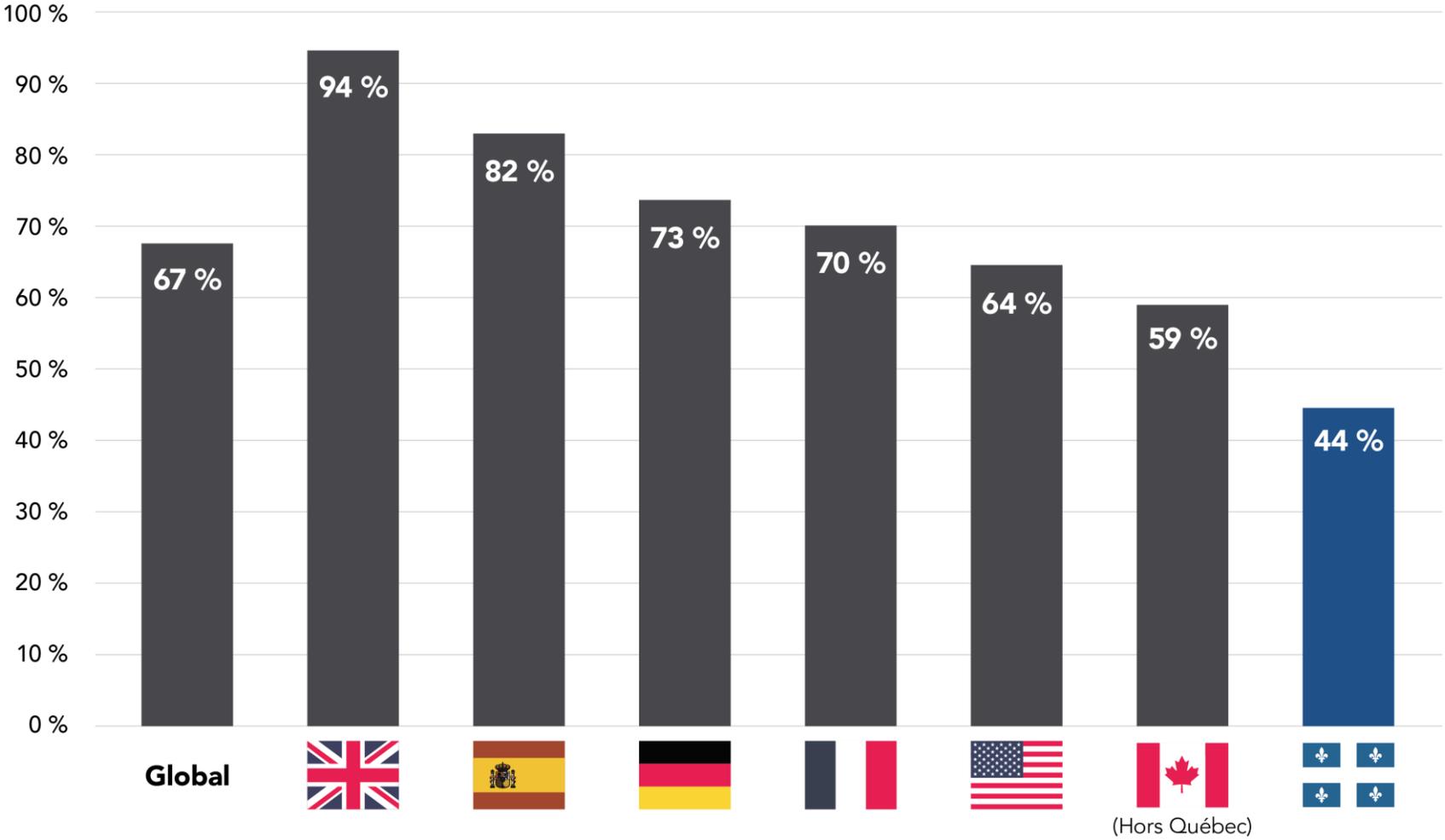
## Difficultés technologie / expertises

Incapacité à mesurer l'impact

Stratégie déficiente

Gestion en silo entre les plateformes

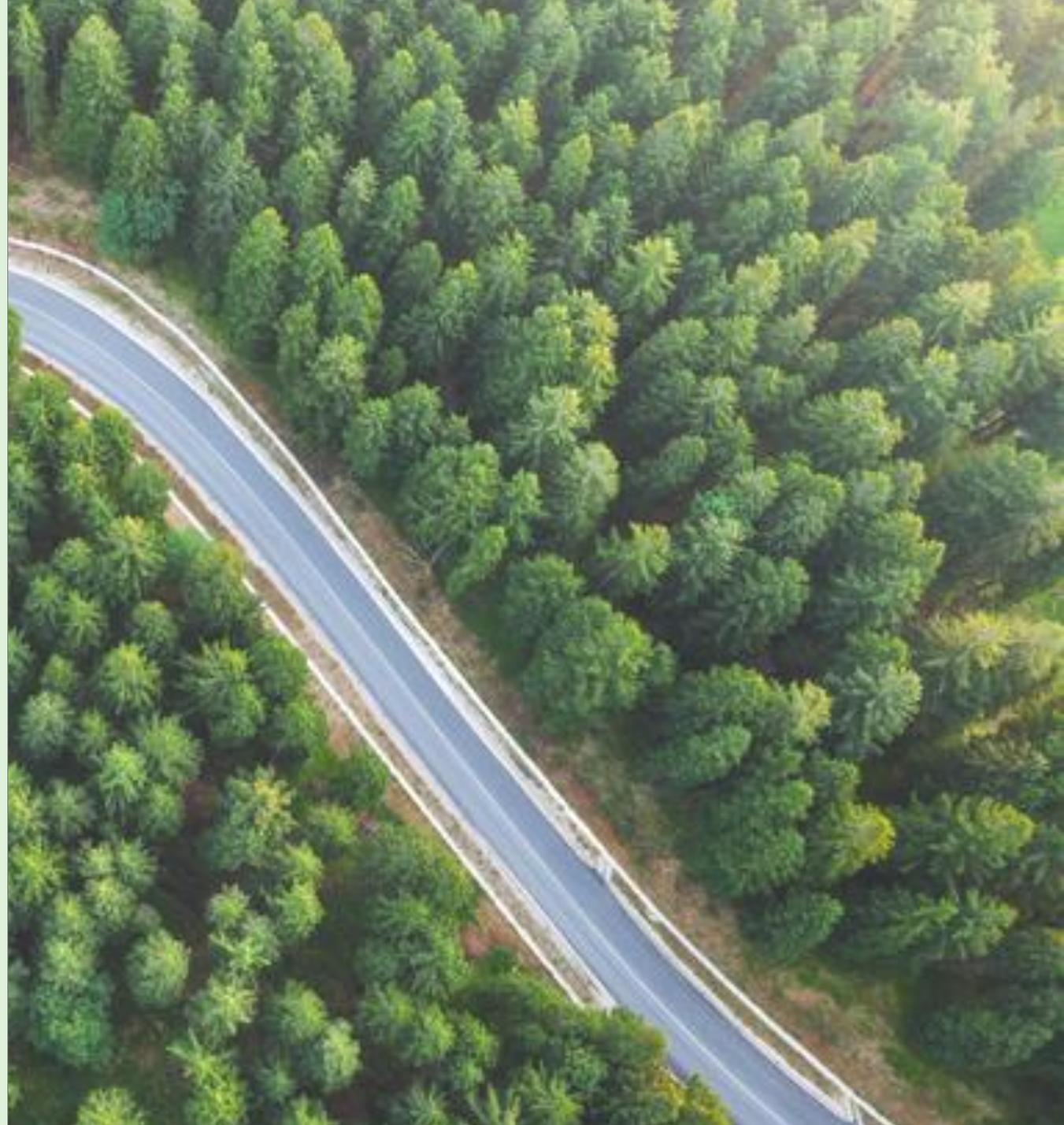
# Recherche de talents en gestion de la réputation



# Quel département gère la réputation?

| Département            | %   |
|------------------------|-----|
| Marketing              | 36% |
| Expérience numérique   | 15% |
| Service à la clientele | 14% |
| Opérations             | 10% |
| Finance/comptabilité   | 7%  |
| RH/formation           | 6%  |
| Informatique/IT        | 5%  |
| Ventes                 | 5%  |
| Recherche              | 2%  |

Quelques  
suggestions à  
mettre en place  
maintenant



# 1. Osez demander



## 2. Utilisez les codes QR



### 3. Demandez un avis au bon moment



## 4. Obtenez plus d'un avis par client



## 5. Misez sur les atouts de votre entreprise



## 6. Tirez profit de la technologie



# 2 principes à retenir

---

Imputabilité



Optimisation continue



Merci!