

# Conférence Webcom 2008

Convaincre la haute direction des entreprises de la nécessité d'intégrer les médias sociaux à leur stratégie

Par: **Michelle Blanc**  
Associée Principale Analyweb

**Yves Carignan**  
Président – Directeur Général, Dessins Drummond

# Plan de la présentation

- Présentation de Dessins Drummond
- Situation Web
- Objectifs d'affaires
- Sélection d'un consultant
- Ingrédients d'une présence Web efficace
- Problématiques de Dessins Drummond
- Philosophie des médias sociaux
- Pourquoi ça fonctionne
- Comment ça fonctionne (+ vidéo)
- Retombées directes
- Retombées indirectes
- Autres retombées

# Qui est Dessins Drummond ?

- Fondé en 1973 et rachetée par les actuels dirigeants en 2002
- La plus importante firme d'architecture résidentielle au Canada
  - Collection de 900 plans adaptés
  - Service de modifications de plans
  - Service de plans personnalisés
  - Service de plans de rénovation
- Croissance de plus de 20% annuellement depuis 2000
- Plus de 110 000 plans vendus à ce jour
- Réseau de 20 agences au Québec et 10 Hors-Québec
- Plus de 125 emplois directs et indirects (agences)

# Situation Web

- Inauguration du [www.drummonddesigns.com](http://www.drummonddesigns.com) en 1994
  - 25 résultats dans « house plans » à cette époque
  - 22 600 000 résultats en date d'hier...
- Version française [www.dessinsdrummond.com](http://www.dessinsdrummond.com) en 1997
  - Vice-Présidente en charge du développement des sites
  - Utilisation d'un sous-traitant pour le développement
  - Objectif: prendre les devants et proposer quelques modèles
- Croissance soutenue des utilisateurs par rapport au magazines
- Possibilités multiples de développement (Priorités)
- Volonté de demeurer le leader et assurer la croissance

# Objectifs d'affaires

- Augmentation du trafic
- Augmentation des ventes
- Interaction clients et partenaires
- Mise en place d'une stratégie valorisant l'autonomie
- Besoin de communication et d'éducation

# Sélection d'un Consultant...

Comment une entreprise doit sélectionner son consultant dans un domaine où elle n'y connaît rien ?

- Identification du problème
  - On se réfère à Internet et aux blogues
  - On demande des rencontres – le « fit » est essentiel
  - On demande des références
- 
- On sélectionne la seule qui ne veut pas en donner !

# Ingrédients d'une présence Web efficace

- 3 choses importantes:
  - Du texte
  - Du texte
  - Encore du texte...
- Hyperliens externes
- Technologie perméable aux engins de recherche

# Problématique de Dessins Drummond

- Le produit: un plan de maison est vide de texte
- Nomenclature: déficiente dû aux besoins du passé
- Services payants à mettre de l'avant
- Problèmes « architecturaux », menus déroulants, JavaScripts et autres freins au forage des contenus



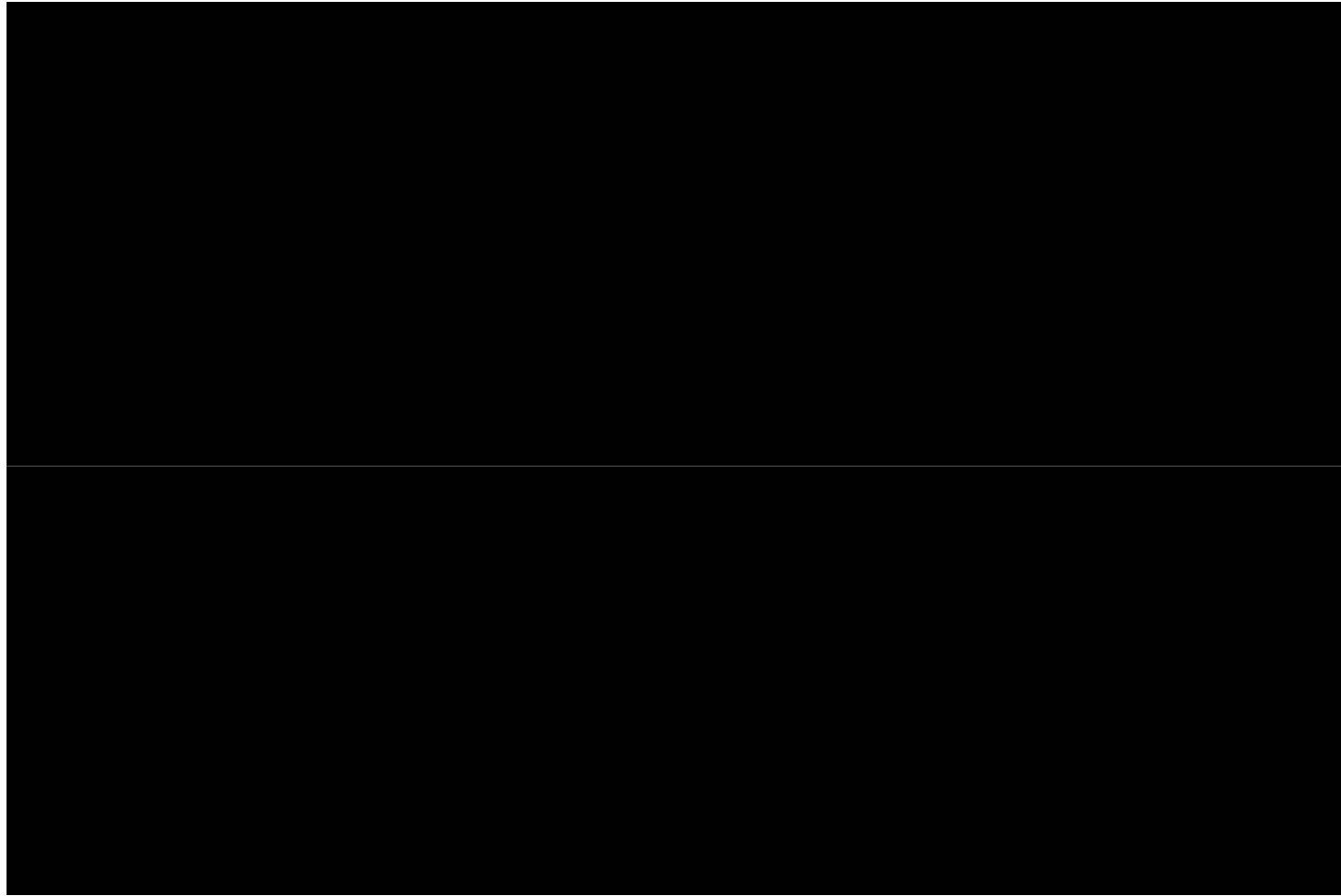
# Philosophie des médias sociaux

- Logiciel à code source ouvert
- Respect des standards W3C
- Ouverture à la communication bidirectionnelle, aux éloges et aux critiques
- Communication différentes en fonctions des canaux
  - Site, communication corporative standard
  - Blogue, communication plus directe, non lechée
  - Wiki, communication de style encyclopédique et de référence

# Pourquoi ça fonctionne ?

- Technologies perméables aux engins
- Outils de création d'hyperliens
- Permet de mettre à jour des contenus fréquemment, qui deviennent des sources de références donc de pertinence
- Permet la rétroaction
- Autonomie de l'entreprise face aux fournisseurs

# Comment ça fonctionne ? (Vidéo)



# Comment ça fonctionne ?

- Code source ouvert
- Respect des standards
- Blogues
- Wiki
- Médias sociaux
  - Facebook, Dailymotion, Youtube, Flickr, GoogleMap
- Partenariats

# Retombées directes

- Augmentation du trafic:
  - 13% en 12 mois
  - 21% en 24 mois
- Croissance des visites provenant des engins
  - 2006: 51%
  - 2007: 58%
  - 2008: 61%
- Croissance des ventes de 25% en 2 ans dans un contexte de décroissance du marché de la construction.
- Diminution des frais directs:
  - 10% en 12 mois
  - 17% en 24 mois

# Retombées indirectes

- Ma présence ici !
- Augmentation de la visibilité média
  - Journaux, Radio, Revues
- Reconnaissance internationale (Intrablog 2.0)
- Reconnaissance locale
- Positionne Dessins Drummond comme un leader novateur ailleurs que dans son « Core Business »
- Opportunités avec de nouveaux partenaires

# Autres retombées

- Développement interne du CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client)

« Le CRM est un processus permettant de traiter tout ce qui concerne l'identification des clients, la constitution d'une base de connaissance sur la clientèle, l'élaboration d'une relation client et l'amélioration de l'image de l'entreprise et de ses produits auprès du client » - Wikipedia.org

- Développement interne du ERP (Enterprise Resource Planning) ou PGI (Progiciel de Gestion Intégré)

« Le ERP logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique » - Wikipedia.org

# Merci !

- Michelle Blanc [www.michelleblanc.com](http://www.michelleblanc.com)
- Yves Carignan [www.yvescarignan.com](http://www.yvescarignan.com)
- Dessins Drummond
  - [www.dessinsdrummond.com](http://www.dessinsdrummond.com)
  - <http://blogue.dessinsdrummond.com>
  - <http://wiki.dessinsdrummond.com>
  - [www.new.facebook.com/group.php?gid=7110158522&ref=ts](http://www.new.facebook.com/group.php?gid=7110158522&ref=ts)
  - <http://www.dailymotion.com/dessinsdrummond>
  - <http://www.youtube.com/user/DrummondDesigns>
- Francis Bilodeau <http://blogue.kranf.com>