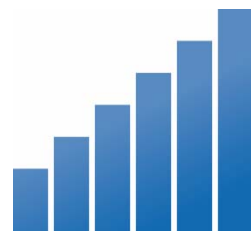


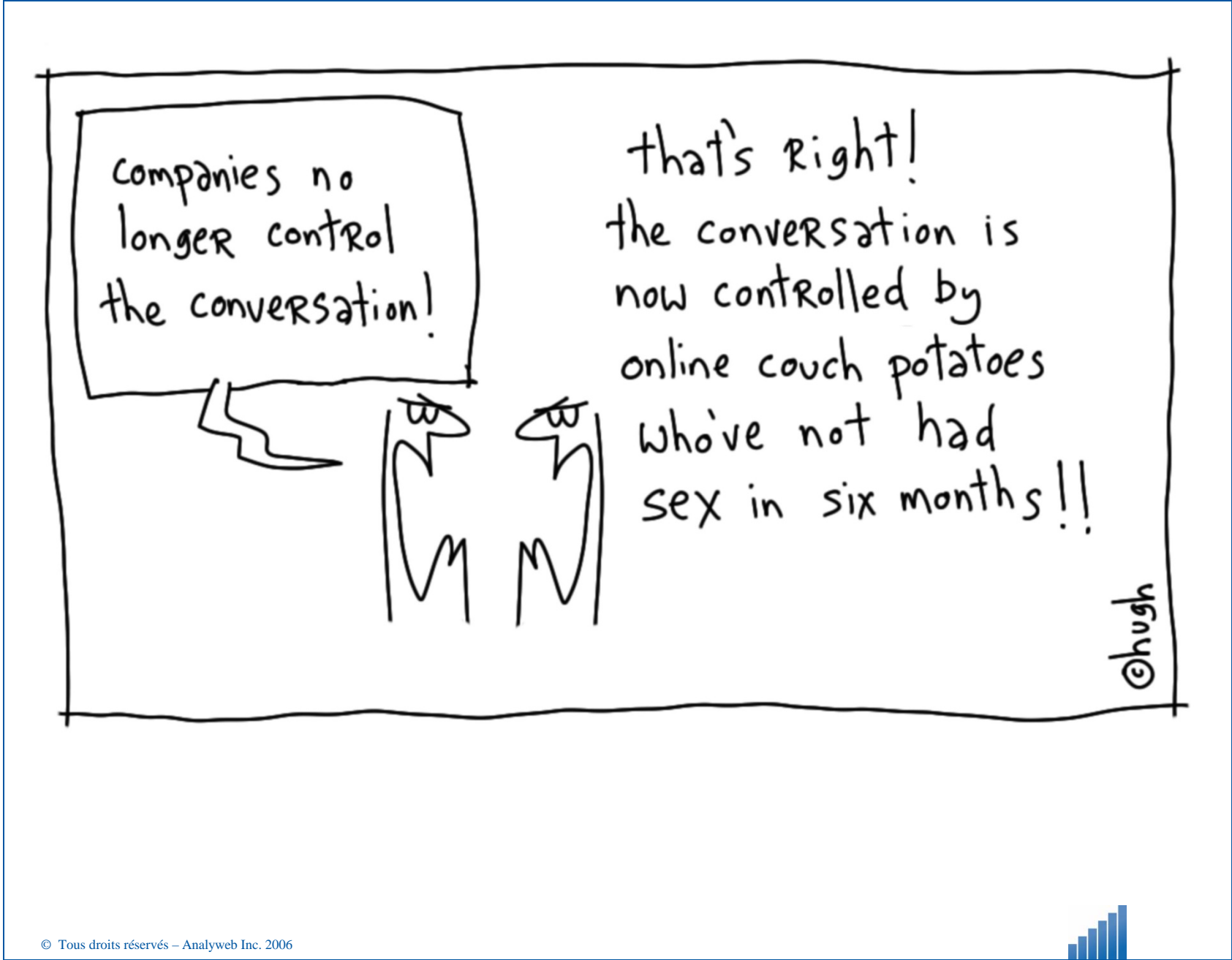


Optimisez vos stratégies web | Double-check your web strategies

« Les avantages de la transparence en ligne »



*Michelle Blanc,
M.Sc. commerce électronique*



Des internautes qui coincent les entreprises

- Le cas AOL*
- Le cas Vichy**
- Le cas Kryptonite***
- Le cas Dell **** et la création du blogue one2one.dell.com qui devient direct2dell.com/one2one

- * <http://www.michelleblanc.com/2006/07/04/oal-subit-puissance-des-blogues/>
- ** http://redcouch.typepad.com/weblog/2005/06/case_study_the_.html
- *** http://redcouch.typepad.com/weblog/2005/07/kryptonite_argu.html
- **** <http://www.theinquirer.net/en/inquirer/news/2006/06/29/dell-blames-battery-for-exploding-notebook>



Du manque de transparence

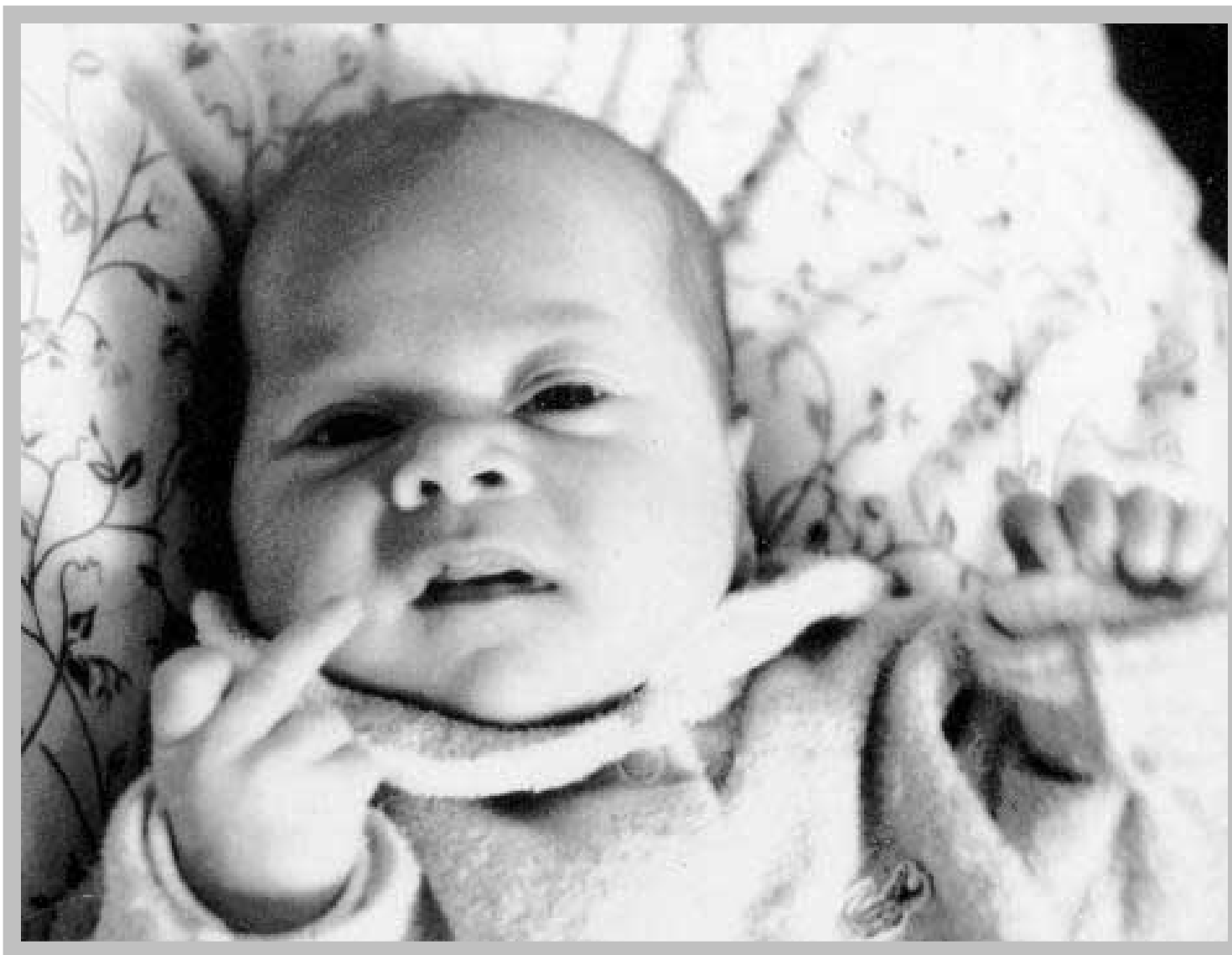
- Dans Wikipedia
 - Dow Chemical removed information on the Bhopal chemical disaster, and Exxon changed information on the Exxon Valdez oil spill to make itself look more compassionate. The public response to the companies and to Wikipedia has not been kind



Du manque de transparence

- **"You can't hide** anything anymore Don Tapscott says.
- **Secrecy is dying. It's probably already dead**
- When Shel Israel and blogger Jeff Jarvis wrote about wretched treatment by Dell's customer service, their posts were so gleefully linked to that for a while they appeared as the number one and two search results for "Dell."





bureau en gros - Recherche Google - Windows Internet Explorer

http://www.google.ca/search?sourceid=navclient&hl=fr&ie=UTF-8&rlz=1T4ADBF_frCA231CA23:

Google bureau en gros Envoyer Mes favoris 111 bloquée(s) Orthographe

bureau en gros

bureau en gros - Recherche Google

Web Images Maps Actualités Vidéo Gmail plus ▼

Google bureau en gros Rechercher Recherche a Préférences

Rechercher dans : Web Pages francophones Pages : Canada

Web

[bureau en gros](#)

www.bureauengros.com/ - [Pages similaires](#) - À noter

[bureau en gros](#)

www.bureauengros.ca/ - [Pages similaires](#) - À noter

[bureau en gros](#)

www.staples.ca/FRA/Catalog/stap_home.asp?CT=1 - [Pages similaires](#) - À noter

[MacQuébec, La pomme, je me souviens - Bureau en gros : Le début de ...](#)

22 mai 2007 ... J'ai aussi fait un appel au **Bureau en gros** de Saint-Hyacinthe et je ... Donc, **Bureau en Gros** va-t-il cesser de vendre des Mac dans tous ses ...

www.macquebec.com/spip.php?article3431_44k - [En cache](#) - [Pages similaires](#) - À noter

[Bureau en gros et Bush furniture, un service de merde | Michelle ...](#) - 3 visites - 4 mai

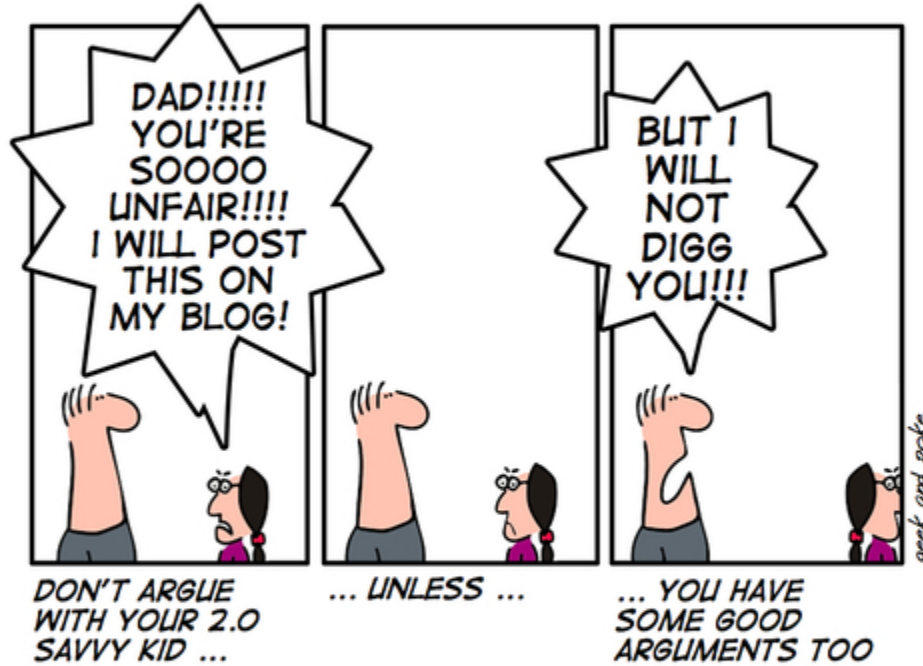
Bureau en gros (de L'ave!) et Bush furniture (le fabricant de mobilier) offrent un service de merde. Pourquoi ce quiproquo? Il n'est pas dans mon habitude de ...

www.michelleblanc.com/2006/03/01/bureau-en-gros-bush-furniture-service-de-merde/ - 57k -

[En cache](#) - [Pages similaires](#) - À noter



2.0 SAVVY KIDS - PART 1





Génération Y

- 39% des 18-24 ans américains considéreront quitter leurs emplois si l'entreprise bloque Facebook et un autre 21% seront dégoûtés d'une telle pratique





ONCE MORE MR. FREUD RECOGNIZED IN THE REALLY EARLY DAYS OF WEB 2.0 ITS VALUE IN PSYCHOANALYSIS *geek and poke*



De la transparence

- en 1993(*), CISCO afficha tous les défauts (bugs) connus de ses logiciels et pièces d'équipements.
- de 1995 à 2000, les ventes de CISCO ont augmenté de 600% mais les effectifs de support client n'ont que doublé.



The Evolution of Marketing

1.0 = 1:n (Branding & Demand Creation)

1.5 = 1:1 (Segmentation & Personalization)

2.0 = n:n (Conversations & Communities)

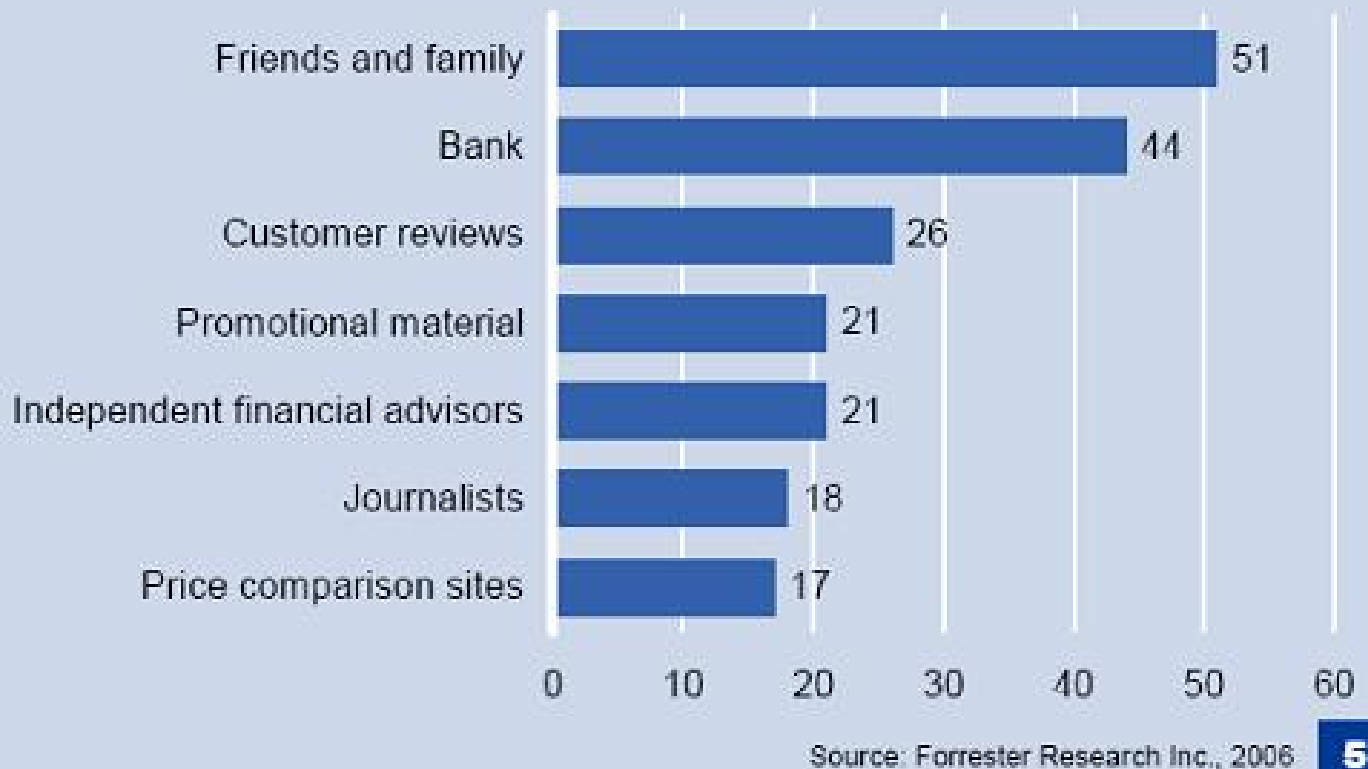
Print Collateral	→	Web Brochure	→	Online Experience
Direct Mail	→	Personalized E-mail	→	RSS (and <i>i</i> RSS)
Slideshows	→	Powerpoint	→	WebEx/LiveMeetings
Focus Groups	→	Online Research	→	Blog Seeding
Print Advertising	→	Banner Advertising	→	Invisible Advertising (SEO)



État des lieux

Consumers trust word of mouth

% of European consumers who greatly trust or somewhat trust the following information sources when taking financial decisions, 2006



Types de transparences

- Transparence
- Transparence radicale*
- Transparence synthétique et les « ghost writer »**

- *http://fr.wikipedia.org/wiki/Transparence_radicale

- **<http://www.michelleblanc.com/2007/11/16/transparence-synthetique-autres-considerations>



Avantages

- Propagation de la communication
- Humanisation du sujet
- Effet Catharsis

<http://www.michelleblanc.com/2008/08/25/utilite-du-blogue-outil-de-catharsis/>

Mon propre cas

➤ Le cas Loïc Le Meur

- <http://www.michelleblanc.com/2006/09/08/gloaguen-vs-lemeur-delicatesse-101/>

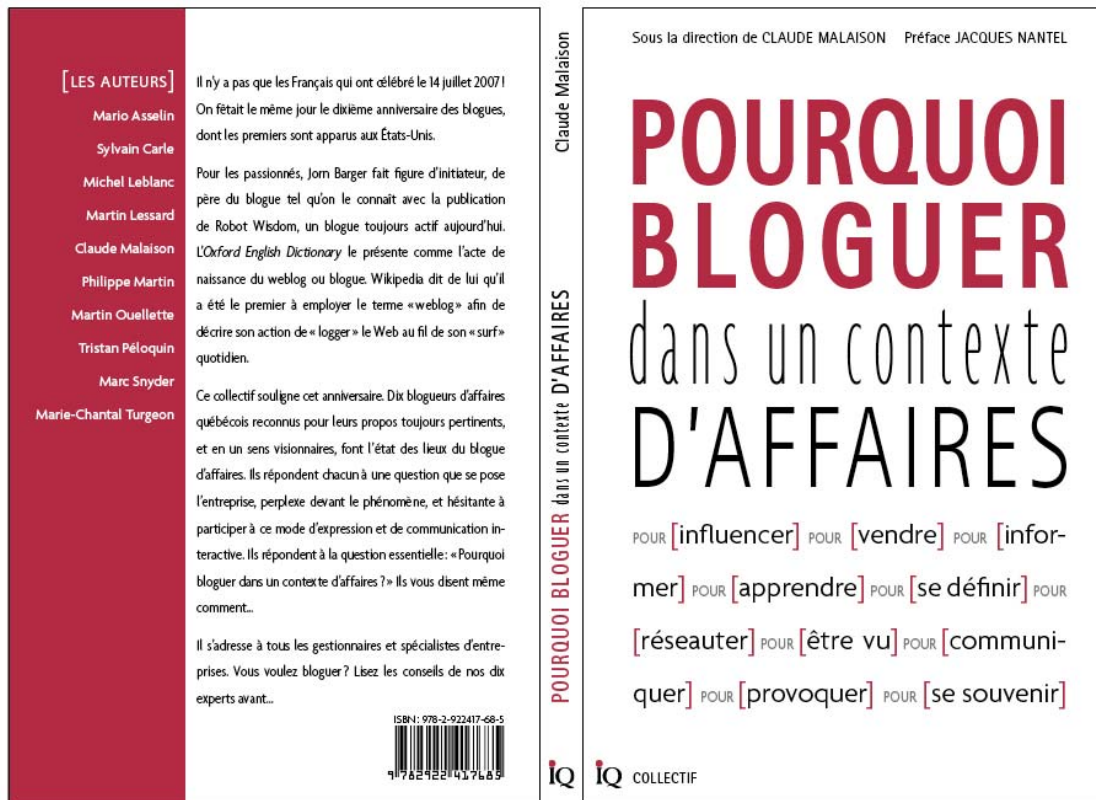
➤ Mon coming out

- <http://www.michelleblanc.com/2008/01/12/pas-par-quatre-chemins/>

La question de la passion

- *Passion drives personal brand*
- *Passion is rarely aligned with what is popular*
- *Passion is hard to fake*
- *Passion includes mistakes and failure*
- *Passion means helping others see it*
- *Passion requires work and thought*
- *Passion isn't a "me too" game*





Merci Beaucoup!

Michelle Blanc M.Sc.

514.849.0654

blogue@michelleblanc.com

et visitez le blogue

www.michelleblanc.com

