

# Internet et communautés virtuelles d'intérêt: vers une nouvelle mise en perspective de la communication de l'entreprise vis-à-vis des consommateurs.

Franck Debos

## ► To cite this version:

Franck Debos. Internet et communautés virtuelles d'intérêt: vers une nouvelle mise en perspective de la communication de l'entreprise vis-à-vis des consommateurs.. Médias09, entre communautés et mobilité Université Paul Cézanne, Aix-Marseille III 'Institut Supérieur de l'Information et des Médias, 2009, France. pp.1-18. sic\_00439080

**HAL Id: sic\_00439080**

**[https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00439080](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00439080)**

Submitted on 5 Dec 2009

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Internet et communautés virtuelles d'intérêt: vers une nouvelle mise en perspective de la communication de l'entreprise vis-à-vis des consommateurs.**

**Franck DEBOS.**

Maître de Conférences Université de Nice Sophia-Antipolis.

[debos.franck@wanadoo.fr](mailto:debos.franck@wanadoo.fr)

Laboratoire I3M, université de Nice Sophia-Antipolis.

UFR, Lettres, Arts et sciences Humaines.

98, Bd Édouard Herriot, B.P. 3209

06204 Nice Cedex.

*Résumé:* Internet crée une transformation en profondeur des relations entre les individus et les entreprises qui doivent tenir compte de la volonté de participation de l'individu au sein de leurs stratégies, volonté souvent relayée par de multiples blogs et communautés virtuelles. Il s'agit ici de montrer que ces communautés virtuelles sont à l'origine d'une nouvelle stratégie d'accroche communicationnelle, de conquête et d'optimisation de la relation client.

*Abstract:* The Internet profoundly transforms the relationships between individuals and businesses, while the latter have to take into account the individual willingness to participate in their strategies, willingness which is frequently spread on by numerous blogs and virtual communities. This paper demonstrates that these virtual communities stand at the origins of a novel, catching

Franck DEBOS

communication strategy, aiming to take over and optimise the client-business relationships.

Mots clés : Internet, Communautés Virtuelles, Communication Commerciale, Interactivité, Pluri médias.

Keywords: Internet, Virtual Communities, Business Communication, Interactivity, Multimedia

## **Internet et communautés virtuelles d'intérêt: vers une nouvelle mise en perspective de la communication de l'entreprise vis-à-vis des consommateurs.**

### **Introduction.**

Le numérique, notamment par le biais d'Internet crée une transformation en profondeur des relations entre les individus et les entreprises par l'évolution du processus de transaction, de ses comportements et préférences.

Nous pouvons observer depuis la fin des années 1990 et l'émergence successive du consomm'expert et du consomm'acteur une véritable restructuration du rapport de forces entre les entreprises et le citoyen en faveur de ce dernier.

Les entreprises doivent tenir compte de la volonté de participation de l'individu au sein de leurs stratégies, volonté souvent relayée sur Internet par de multiples blogs et communautés virtuelles. Nommé « Convergence » aux Etats-Unis (Maillet 2008), ce mouvement met au centre de toute réflexion stratégique l'idée de participation entre des publics divers avec les entreprises et leurs marques.

Avec Internet la notion de CSP s'efface pour laisser la place à des logiques de groupes de pression et communautés virtuelles d'intérêt. C'est sur la toile via les blogs que vont s'exprimer sans contraintes les attentes et critiques des consommateurs vis à vis des entreprises et de leurs marques.

Le consomm'acteur devient donc plus que jamais essentiel dans la vie voire la survie de ces dernières comme l'atteste les résultats du

Franck DEBOS

baromètre de l'écoute et de la participation des internautes Français mis en place par Thierry Maillet et Crmmetrix en mars 2007 ([www.customerlistening.typepad.com](http://www.customerlistening.typepad.com)).

Le principal enseignement à tirer de cette étude est que les français connectés sont en forte attente de considération, de respect et d'écoute et qu'ils estiment que la grande majorité des marques affichent un déficit à ce niveau. Ils ont le sentiment d'une écoute intéressée voire d'une « fausse écoute » par ces dernières dont ils jugent la démarche marchande trop exacerbée.

L'objet de cette communication est de montrer que la prise en compte des communautés virtuelles doit être la pierre angulaire d'une nouvelle stratégie d'accroche communicationnelle, de conquête et d'optimisation de la relation client. Après avoir présenté dans une première partie l'évolution des relations « Entreprises – Consommateurs » sur le Web, nous nous attacherons à identifier des pistes de réflexions stratégiques au plan de la communication commerciale et de fidélisation du client permettant à une entreprise de renforcer son positionnement perceptuel et son territoire virtuel.

Pour ce faire, afin d'étayer nos propos, nous procéderons à une série d'entretiens semi-directifs auprès d'acteurs professionnels du secteur ; fournisseurs de solutions en E-marketing et E-Communication pour les entreprises. Les entretiens s'effectueront dans le cadre de deux salons professionnels sur ce thème, à savoir : le salon DEV COM et le premier forum Networking de la Côte d'Azur, tous deux se déroulant sur le site de Sophia-Antipolis.

# **1. Les nouveaux rapports « Consommateur – Entreprise ».**

## **1.1 Du consommateur au consom'acteur.**

Le fort développement d'Internet avec le Web 2.0 propose au consommateur une nouvelle façon d'appréhender le monde.

Au plan sociologique cela implique une évolution du prisme des réseaux sociaux dans lesquels s'insère l'individu avec le développement des communautés virtuelles s'ajoutant aux communautés humaines et remettant en question les concepts suivants :

- Le concept de lieu de vie lorsque l'on peut en de multiples endroits se connecter aux quatre coins du monde ou dans des univers virtuels (Jeux en lignes, Second life, FaceBook) prenant une place aussi importante que le réel pour certains.

- La perception du temps quand l'on peut à tout moment appeler, écrire, acheter, discuter et se voir par écran interposé.

- La notion de groupe d'appartenance primaire ou secondaire par l'intégration à des dizaines de formes et de lieux de communautés virtuelles à géométrie variable et à responsabilités limitées. A ce niveau, nous entendons par la notion de groupes, des ensembles de personnes qui ont des caractéristiques similaires et qui obéissent à une dynamique spécifique dans leurs rapports sociaux. Ils possèdent leurs propres codes et exercent une pression de conformité auprès de leurs membres afin que soit respectées les croyances et les « lois » du groupe (Brée 2004).

Franck DEBOS

- Les transmissions de savoir, de savoir-faire et la création artistique lorsque les élèves, les clients et les « visiteurs virtuels » peuvent modifier et détourner le contenu de cours ou d'œuvres d'art.

- Les notions de lieux d'achat avec le commerce et la visite de magasins et galeries marchandes virtuelles.

- Le lieu du travail avec la décentralisation des décisions et des structures ainsi que le développement du télétravail.

Concomitamment, Internet entraîne aussi une évolution radicale des relations entre les consommateurs et les entreprises par la modification du processus de transaction, de ses comportements et de ses préférences (Jaworski , Kholi, Arvind, 2000). Au sein de cette nouvelle donne relationnelle, nous pouvons déterminer quatre facteurs rapprochant l'Internaute des entreprises et de leurs marques.

- La création de communautés marchandes et non marchandes ou autres réseaux sociaux liées aux caractéristiques propres d'Internet (connectivité, ubiquité, fluidité, rapidité et universalité – Greenfield, 2007).
- Une relative transparence de ce « cybermonde » renforcée par l'accès à une information plus large et plus disponible pour l'utilisateur / consommateur sans toutefois négliger sur un plan opérationnel les difficultés de l'utilisateur peu expérimenté qui se retrouve dans les méandres du Web. Sur ce plan, le développement de « courtiers d'informations » ou de « métamédiaires » (Jallat, Haenlein ,2006) peuvent apporter un début de réponse.
- La connaissance des motivations et freins de l'utilisateur, du client ou du prospect se révèle un enjeu stratégique pour les entreprises (ou autres organisations développant des marques). En effet, dans un environnement virtuel, ces dernières interprètent et analysent le comportement de leur marché à venir auprès des individus. Dans un tel contexte, toute structure ne pouvant connaître et exploiter ces informations sera en proie à des difficultés importantes.
- L'individu veut devenir un véritable « consomm'acteur » vis-à-vis de ses interlocuteurs humains ou institutionnels en s'intégrant toujours davantage dans la chaîne de valeurs de l'organisation. Il désire s'impliquer directement au sein de la

politique commerciale de l'entreprise et devient un partenaire à part entière pour cette dernière qu'il estime souvent obéissant à une logique marchande très forte et souhaite qu'elle adopte un comportement responsable. De plus on observe récemment que l'innovation partagée entre concepteur et utilisateur tend à se déplacer de plus en plus vers l'utilisateur final (Musso, Ponthou, Seulliet, 2007). L'illustration de l'intervention croissante des individus dans l'innovation technologique qui devient « ascendante » (Tillinac, 2006) est fournie par le Web 2.0 véritable espace public mondial de création et d'innovation sur Internet. En effet ; une part non négligeable de l'innovation provient des consommateurs eux mêmes et non des laboratoires et centres de R&D à l'instar des logiciels libres. Cette constatation coïncide avec le fait que la génération des « Digital Native » née dans les années 1970 et 1980 a grandi avec le phénomène numérique. Elle ne peut concevoir de vivre sans Internet, le téléphone portable ou le MP3. Dans ce contexte informationnel précis, le consommateur ou l'utilisateur est également coproducteur puisque en utilisant cette information, il lui donne sa véritable valeur ajoutée.

Nous pouvons aux réflexions précédentes rajouter le fait que le développement d'Internet crée une interactivité électronique qui peut modifier le modèle de représentation du monde et pose la problématique du cadre d'interprétation de cette information. L'émetteur premier s'efface progressivement pour n'être identifié que comme le relais d'une information sans signataire, posant ainsi le problème de l'authentification de tout ce qui circule sur les réseaux.

Le développement d'Internet coïncide donc avec un besoin d'interactivité renaissant qui se manifeste fortement chez les individus et reflète un désir de considération, de participation à toutes les facettes de la vie sociale, culturelle,



Franck DEBOS

économique et politique de la société dans laquelle ils se situent.

Toutefois, le numérique initie de nouvelles contraintes dans les nouvelles relations individus – entreprises, à savoir :

- Une volatilité plus importante des clients ou des usagers qui peut être compensée par une personnalisation du service (Peppers, Rogers, 1999).
- Des craintes voire des peurs associées au problème de sécurisation des paiements ou au phénomène de « Phamming » (Il s'agit du détournement de la connexion de l'internaute afin de lui subtiliser son identifiant et mot de passe). ou de « Phishing » (Il s'agit de faux messages usurpant l'identité d'une entreprise visant à essayer de récupérer des numéros de carte bancaires, de comptes, etc.).
- L'immatérialité qui rend la notion de confiance incontournable dans les échanges électroniques.
- Le sentiment d'abandon devant le caractère parfois complexe et nébuleux du réseau. A cet état psychologique s'ajoutent les difficultés techniques et structurelles liées à Internet, d'où l'intérêt de créer des sites de plus en plus conviviaux rendant cet environnement virtuel accessible à tout usager quel que soit son profil.

En conclusion, nous pouvons dire que le numérique est un facteur clé de succès de la stratégie des entreprises et de ses marques à condition de savoir intégrer et impliquer un consommateur qui est à la fois cible et pilote.

## **1.2 Marque Commerciale et Internet, une relation complexe**

Cette évolution du comportement du consommateur et à mettre en perspective avec le fait que la marque commerciale est devenue l'un des principaux vecteurs de l'image et de la responsabilité sociale de l'entreprise. Comme l'énonce Baudoin (2006) elle est « le

signe de l'entreprise qui l'oblige à répondre aux exigences du citoyen autant que du consommateur » (p7).

Par l'interface de la marque se crée une relation originale et spécifique entre les consommateurs et l'entreprise. Les Blogs (Nonnenmacher, 2006), forums de discussion, le Podcasting ou encore les flux RSS (real simple syndication) sont de nouveaux médias électroniques qui découlent de l'essor du numérique. Ils peuvent être considérés comme des canaux de communication innovants pour les entreprises et leurs marques sous conditions d'utilisation maîtrisée et pertinente. L'aspect novateur est ici plus lié à la manière dont se recherche l'information qu'aux qualités technologiques de ces outils de communication ce qui implique l'évolution d'une logique de marque normative ou « impérialiste » présentant, voire imposant un univers de vie au consommateur vers une logique de marque « plastique » qui va intégrer et respecter les codes du consommateur afin de mieux le séduire.

En mettant à disposition de multiples et combinés moyens d'expression des exigences individuelles ; le numérique via Internet notamment renforce cette situation en permettant à l'individu qu'il soit client ou tierce personne de s'immiscer dans le fonctionnement de l'entreprise. De par sa fonction bijective, Internet brise le monopole des messages par les entreprises et les marques en offrant à chacun un espace de libre expression. Ayant à sa disposition des moyens conviviaux et ouverts, le consommateur peut modifier et détourner des textes, vidéos, images et sons traitant d'une marque spécifique.

La marque commerciale ; principal actif immatériel de l'entreprise peut être de ce fait plus facilement discuté, critiqué et mis en cause, soit directement par le site Internet des entreprises et des marques, soit indirectement par le biais des sites ou des blogs de groupes de pression (association consuméristes, écologistes, ONG...).

Il faut d'ailleurs savoir que comme l'énonce Greene (2008), directrice monde de Risc International, une minorité d'internautes

(environ 55 millions soit 4 pour cent de la population totale) influence 1,3 milliard de consommateurs et donc a un pouvoir de valorisation et de dénigrement certain sur les grandes marques commerciales. De façon générale, ces « accros créatifs » sont jeunes (moins de 30 ans) et impliqués au plan social et environnemental dans une optique très altruiste. Ils peuvent se rapprocher des « créatifs culturels » (Worms, 2007) car ils sont non conformistes, se considèrent comme des leaders naturels et sont constamment à l'affût de nouveautés sur le net. Sur ce plan, ils sont pionniers dans les usages sur le Net et s'intègrent dans les processus d'innovation ascendante traité précédemment. En effet, ils participent au développement de nouveaux services qu'ils vont quitter dès que ces services sont utilisés par le plus grand nombre afin migrer de nouveaux univers qu'ils auront contribué à créer.

Ces résultats proviennent d'une enquête réalisée par Risc International au dernier trimestre 2007 par le biais de questionnaires écrits (France et Chine) et en ligne (USA) auprès de :

- 3000 Chinois urbains de 15 à 65 ans avec une analyse centrée sur les moins de 30 ans (32% de l'échantillon).
- 2500 Français urbains représentatifs de la population adulte avec une analyse centrée sur les moins de 30 ans (23% de l'échantillon).
- 3000 Américains représentatifs de la population avec une analyse centrée sur les moins de 30 ans (26% de l'échantillon).

Les entreprises ne peuvent les ignorer, d'autant plus ils sont plutôt critiques vis à vis de ces dernières et peuvent réagir violemment à toute tentative de récupération ou de manipulation par le biais de faux blogs d'entreprises (appelés « flogs » ou « fake blog s » comme ce fut le cas de Sony en 2006). Toutefois, même si ils représentent un groupe de pression virulent, en tant que pionnier, ils ne reflètent presque jamais l'opinion de la majorité des internautes et des consommateurs dans leur ensemble. Il faut donc, dans une logique de veille stratégique, les considérer comme des précurseurs, des « renifleurs de tendances » (Michon, Badot, Andréani, 2006) pouvant préfigurer le comportement de la majorité des internautes de demain.

## **2. Quelles orientations communicationnelles pour une meilleure gestion de la relation client ?**

### **2. 1 Méthodologie d'étude.**

Notre recherche s'est scindée en deux étapes.

Dans un premier temps nous avons procédé à une dizaine d'entretiens semi directifs auprès des professionnels du secteur considéré dans le cadre de deux manifestations importantes sur la technopole de Sophia-Antipolis.

- Le salon DEVCOM Azur<sup>1</sup> qui s'est déroulé le 24 mars 2009 (Six entretiens semi-directifs). Il s'agit d'un évènement regroupant une cinquantaine d'exposants présentant une offre exhaustive des meilleures pratiques en E-technologie dans les secteurs de la communication, le marketing et la vente. En outre, une trentaine de conférences et d'ateliers rencontres ont lieu sur l'ensemble des domaines concernés par ce salon.
- Le premier Forum Networking de la Côte d'Azur qui a eu lieu le Jeudi 14 mai 2009 au CERAM à Sophia-Antipolis<sup>2</sup> (Quatre entretiens semi-directifs) sur le thème des réseaux socioprofessionnels au service de l'entreprise. L'objectif était de faire une évaluation de l'importance des réseaux sociaux et professionnels en termes d'optimisation des relations intra

---

<sup>1</sup> [www.devcom-azurexpo.com](http://www.devcom-azurexpo.com)

<sup>2</sup> [www.forum-networking-cote-azur.com](http://www.forum-networking-cote-azur.com)

Franck DEBOS

et interprofessionnelles par une approche multidisciplinaire constructive au sein de l'entreprise. L'adoption d'une stratégie d'intégration et de développement de ces réseaux permet de renforcer la relation client, la performance commerciale et la productivité de l'entreprise.

Ces entretiens ont été complétés par la participation à des groupes de discussion lors de la première édition du BarCamp Sophia-Antipolis le samedi 20 Juin à l'Agora Einstein sur le thème de la gestion de l'identité numérique et l'e-réputation et plus spécifiquement sur la notoriété d'un individu ou d'une entité dans le monde virtuel. Il s'agit d'une journée rencontre entre professionnels et amateurs de TIC toutes catégories socioprofessionnelles confondues dans le cadre d'ateliers interactifs où tous participent dans un contexte convivial et informel.

## **2. 2 Propositions de voies d'actions au plan communicationnel.**

D'après les résultats des entretiens menés, il apparaît que les critères de segmentation classiques comme les CSP par exemple sont de moins en moins fiables au profit d'une logique de classification par micro-communautés d'intérêts et groupe de pression. Les internautes sont de véritables consommateurs dans la mesure où ils vont choisir d'être des clients en répondant ou non aux sollicitations des marques sur le Web. Ce nouveau comportement implique une évolution dans le positionnement et les stratégies de communication commerciale des entreprises ce qu'apparemment une majorité de responsables marketing (notamment au niveau des PME) n'ont pas complètement intégré. Il est essentiel de dialoguer directement avec les communautés virtuelles de consommateurs, de les informer sur la réelle valeur ajoutée de la marque considérée, d'avoir un discours sérieux, transparent et de proximité afin de faire des internautes de véritables ambassadeurs de cette marque sur la toile. Cependant, plusieurs entreprises ont encore une stratégie de marque peu interactive, voire « impérialiste » (Chauveau, 2002) et ne valoriseront pas leurs atouts au détriment des concurrents, notamment des marques de distributeurs dont les enseignes ont compris l'enjeu stratégique d'être bien positionnées sur le Web. De plus, indépendamment d'un coût très avantageux (Une année de présence et d'interactivité permanente sur Internet est en moyenne

identique au prix de deux passages publicitaires en prime time sur TF1), le Web permet d'associer du contenu avec l'audio et la vidéo et de mesurer précisément les contacts et la traçabilité. Internet va donc accroître l'imaginaire et le territoire de la marque. Cet état de fait sera renforcé lorsqu'il sera plus aisé et moins coûteux d'utiliser Internet via le mobile.

Il est en fait impératif que les entreprises adoptent une posture différente à travers une démarche plus attentive, plus humble avec l'idée de parler moins pour écouter plus. Pour que la notion de consomm'acteur prenne tout son sens, l'entreprise doit développer une stratégie communicationnelle qui évolue d'un positionnement normatif et peu interactif (stratégie de « Push ») à une logique de déploiement de type « Pull » dans laquelle la notion de consomm'acteur prends tout son sens. Il faut surtout écouter les consommateurs à leur point d'ancrage naturel concernant les marques comme les « calls center », les courriers entrants, les services clients ou encore les sites Internet de marques.

Dans ce contexte la marque va jouer le rôle d'interface facilitateur face à des consommateurs qui sont à la fois récepteurs, acteurs et transmetteurs. La communication commerciale « classique » et associée à la stratégie marketing de type « B To C » doit évoluer vers une stratégie de communication et marketing d'orientation « C B C ». La (ou les)marque(s) de l'entreprise vont avoir un rôle de médiatrice (s) et de relais d'échange et d'informations entre consomm'acteurs et va (ou vont) produire du sens. Même si la quasi-totalité des personnes interrogées insistent sur la nécessité de l'écoute, la mise en œuvre de cette dernière n'est pas toujours choses aisée. Nous pouvons encore témoigner de certaines faiblesses de nombreux décideurs en termes d'instruments de mesure et d'analyse centrés sur la relation client.

A ce niveau, il peut être intéressant de prendre en compte les multiples communautés d'internautes réunis autour de marques comme Nutella, Nestlé, Louis Vuitton, etc. et de les croiser afin de créer un effet de levier et d'identifier des profils de consommateurs

Franck DEBOS

qu'il faudra séduire et fidéliser. En tant qu'espace de libre expression, le Web diffuse les réelles attentes et critiques autour d'une marque, notamment via certains blogs. De ce fait il peut être pertinent de mettre en place au sein de l'entreprise une structure de type observatoire effectuant une analyse des contenus des blogs qui traitent de sa ou ses marques. Dans une optique similaire, il semble pertinent d'élaborer une plate-forme de blogs autour d'une marque afin de bâtir une cartographie d'internautes très ciblée et de sélectionner des « leaders d'opinion » de cette marque sur la toile afin d'engendrer un *buzz* positif.

D'après l'avis des répondants, il faut impérativement qualifier ces communautés d'internautes par le dialogue via le Web 2.0 par exemple. Au plan communicationnel et marketing l'utilisation de mini sites ou de site WAP pour les mobiles, intégrés ou non dans le site de l'entreprise et/ou de sa marque peut s'avérer bénéfique. Nous pouvons adjoindre dans ces mini sites l'ensemble des techniques de visibilité classiques (bannières publicitaires, liens moteurs, affiliation, partenariat, flyer, etc.) ou plus attractives comme l'advergaming dans laquelle la marque est valorisée dans une expérience interactive et l'internaute est attiré par une dotation importante. Quelque soit la technique retenue, les contenus présentés doivent être courts, impactants et incitant à l'interaction soit au niveau virtuel ou dans le monde réel (abonnements à un club, participation à un forum de discussion, à la conception de certains aspects du produit et/ou de la stratégie de communication, téléchargement d'un bon d'achat ou de réduction, bénéficier d'un prix exceptionnel sur une durée limitée dans le temps, etc.). La tendance est actuellement à une personnalisation de la communication par le biais de l'interactivité mais aussi de contenus délivrés en temps réel et d'un ciblage comportemental cohérent avec les communautés virtuelles visées. Le développement de réseaux très performants (3G, edge, GPRS, etc.) et de la télévision mobile (3G, DVBH) au niveau du téléphone portable renforce cette orientation. En parallèle, l'accroissement du parc de récepteurs à écran large va renforcer l'efficacité des spots publicitaires, notamment les spots interactifs ou ceux reliés à des programmes de vidéo à la demande.

Lorsque la communauté virtuelle est regroupée sur une zone géographique donnée comme ce peut être le cas pour des habitants d'une collectivité territoriale ou les membres d'une association locale, l'entreprise peut développer des actions de communication commerciale basée sur la géo-localisation. Par le biais d'un

opérateur Internet, du site ou du portail d'une collectivité territoriale, d'une association régionale, etc., les annonceurs diffusent leurs messages au niveau d'une cible d'internautes regroupés au plan géographique qui et optimisent leur budget. Dans cette optique la communication géolocalisée va aussi utiliser le mobile comme support.

Dans le même ordre de réflexion, Didier Beauclair (2007) estime que les communications ciblées géographiquement devraient augmenter significativement et les investissements locaux représentent un tiers des investissements des annonceurs (à la fin 2009, les requêtes locales vont correspondre à 15% environ des investissements sur le Web en France).

Une autre réflexion provenant des personnes interrogées qui est importante pour la stratégie de l'entreprise est que même si Internet propose à un annonceur une grande variété de moyens pour amplifier sa notoriété et valoriser son offre commerciale (Bandeaux contextuels, bannières publicitaires sur des sites spécialisés, sites communautaires et d'enchères ou encore blogs thématiques, e-mailing personnalisées, etc.), celui ne doit pas être le seul support. En effet, le consommateur est aujourd'hui « multi écran » par le biais de la télévision, du téléphone et d'Internet et amplifie la fragmentation de l'audience avec une attention sans cesse volatile.

## **Conclusion**

L'entreprise doit donc élaborer une stratégie de communication qui reste pluri média, avec des supports très complémentaires [Nous pouvons citer le cas du développement des systèmes à réponse rapide ou un marquage est déposé sur un support papier (presse, packaging, affichage, etc.) qui va être décodé par un mobile et va apporter au consommateur une information plus fine que celle contenu dans la publicité télévisuelle par exemple. Cette technologie



Franck DEBOS

est fréquemment utilisée au Japon ou en Corée du sud car la grande majorité des autochtones dispose d'un téléphone portable compatible avec ce type d'usage] pour pérenniser la réputation de sa ou ses marques, le tout complété par une analyse poussée de la connaissance des clients afin de bien déterminer le cœur de cible ou les « pionniers », d'optimiser le plan de communication média et hors média, en réduisant la déperdition des messages à la portion congrue et en lui permettant surtout d'avoir une offre adaptée à ses tendances. De plus, le Web va se démocratiser, non pas en terme d'accès car nous pouvons le considérer comme un véritable espace public ouvert à tous, mais en terme d'usage car les jeunes classes d'âge, les CSP+ et les urbains sont encore fortement surreprésentées.

Comme nous l'avons vu précédemment, c'est maintenant le consommateur qui vient à la marque lorsqu'il désire une relation privilégiée et spécifique. Le volet qualitatif de ce contact va donc primer par rapport à des critères quantitatifs. Dans ce contexte, les sites de marques deviennent des points d'ancrage à forte valeur ajoutée qui vont attirer les meilleurs clients de la marque et/ou les leaders d'opinion (<sup>1</sup> D'après la banque de données SiteCRM de Crmmatrix regroupant plus de 6 millions de cas observés, 85% des visiteurs d'un site correspondent à des prospects ou clients impliqués et ayant des affinités importantes avec la marque considérée et/ou le segment de marché dans lequel elle est positionnée.).

La stratégie communicationnelle de l'entreprise doit avoir dans ce cas un contenu riche afin de personnaliser et pérenniser ses relations avec cette catégorie de clients pour obtenir un contact de qualité. Cette orientation stratégique se justifie également par une concurrence accrue des marques de distributeurs qui pousse les « grandes » marques à développer une relation plus intime avec leurs clients.

## Références

- BAUDOIN J. P. (2006). Marques & TIC, quelle vitalité ! , *La Revue des Marques*, 54, 6-8.
- BEAUCLAIR D. (2007). En route vers la publicité 2.0 ? , *La Revue des Marques*, 59, 57-60.
- BREE, J. (2004). *Le comportement du consommateur*. Paris :Dunod.
- CHAUVEAU, A. (2002). La Marque Impérialiste est Morte, *La Revue des Marques*, 7, 40-42.
- GREENE, S. (2008) Dynamique d'influence sur le Web, *RISC White Paper*, 9 pages.
- GREENFIELD, A. (2007). *Every[ware], la révolution de l'Ubimédia*. Limoges : FYP.
- JALLAT, F. HAENLEIN, M. (2006). Développer un marketing en ligne in C.MICHON, *Le Marketeur*, (pp 347-369) Paris : Pearsons Education.
- JAWORSKI, B., KHOLI, A., ARVIND, S. (2000). «Market –Driven versus driving markets, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 45-54.
- MAILLET, T. (2008). *Génération participation: de la société de consommation à la société de la participation*, Paris : MM2.
- MICHON, C. BADOT, O.ANDREANI, JC.(2006).Comprendre les marchés : Connaissance qualitative et quantitative, in C. MICHON *Le Marketeur* (pp 31-57) , Paris : Pearsons.
- MUSSO, P.PONTHOU, L.SEULLIET, E.(2007). *Fabriquer le futur 2*, Paris : Pearsons Education.
- NONNENMACHER, F.(2006). *Blogueur d'entreprise*, Paris : Organisation.
- PEPPERS, D. ROGERS, M.(1999). *Le one to one : valorisez votre capital client*, Paris : Organisation.

Franck DEBOS

ROGERS, E. (1995). *Diffusion of innovations*, New York, NY: The Free Press.

TILLINAC, J. (2006) Le Web 2.0 ou l'avènement du client ouvrier, *Revue Quaderni*, 60.

WORMS, J. P. (2007) *Les créatifs culturels en France*, Paris : Yves Michel.