

## 2009 - Ma définition de l'e-réputation

Texte rédigé pour un billet collaboratif proposé et analysé par Camille Alloing sur son blog Caddereputation (1<sup>ère</sup> version) : <http://caddereputation.over-blog.com/page-1463255.html>

L'e-réputation d'une organisation est composée des données explicites et implicites, diffusées sur le web à la fois par l'organisation elle-même, ses employés, ses clients, ses concurrents ainsi que par des personnes-relais qui ne sont ni les uns, ni les autres (bloggeurs, twitterers,...). Une veille d'opinion/image spécifique est nécessaire pour suivre ce que disent ces acteurs et y répondre si nécessaire.

L'e-réputation est créée par :

- ce que l'organisation dit sur elle explicitement :
  - actions de communications corporate, communiqués de presse
  - interviews de ces dirigeants, cadres,...
- ce qu'elle dit sur elle implicitement :
  - actes qui peuvent être traçables
    - ex : modification de la page la concernant sur la wikipedia
- ce que ses employés disent d'elle explicitement généralement de manière anonymement :
  - exemple : sites pour noter son entreprise
- ce que ses employés disent d'elle implicitement :
  - ex : données professionnelles mises en ligne sur LinkedIn ou Viadeo (fonction, sujet de travail) qui, une fois agrégées, peuvent fournir d'intéressantes informations.
- ce que ses client disent d'elle explicitement :
  - ex : blogs d'utilisateurs d'un produit, forums de discussion
- ce qu'ils en disent implicitement :
  - systèmes de notation d'entreprise (empreinte écologique, travail des enfants, ...)
- ce que ses concurrents disent d'elles explicitement :
  - publicités comparatives, interviews comportant des attaques des produits concurrents
- ce qu'ils disent de manière anonyme :
  - attaque dans des forums de discussion, création de vrais-faux blogs et tout ce qui s'apparente à des actions de déstabilisation par l'information.
- ce que des personnes-relais qui ne sont aucune des entités déjà identifiées en disent :
  - bloggeurs qui relaient une info
  - twitterers