

LES FORUMS: OU LA FIN DES ÉTUDES DE MARCHÉ?

LE 18 OCTOBRE 2010 SERGE SOUDOPLATOFF

Twitter et Facebook ne sont pas les seuls moyens de communiquer sur le web. Les bons vieux forums résistent bien, et peuvent constituer des mines d'informations pour les entreprises.

Nous avons baigné dans un environnement scolaire français qui nous a appris que, lorsqu'un problème se présente, il faut le résoudre, et le résoudre tout seul, sans aide. Ce n'est qu'en arrivant dans un milieu professionnel que nous pouvons enfin appliquer la recette la plus rapide pour résoudre un problème : trouver quelqu'un qui est déjà passé par le même chemin, et l'a résolu. Le copiage est une excellente méthode, la bonne question devenant alors : «*qui a déjà résolu ce problème ? Qui sait quoi sur tel sujet ?*».

De tous les lieux où s'expriment une véritable intelligence collective, le forum de discussion est probablement le plus puissant. C'est le lieu idéal du pair à pair où l'on trouve à la fois de l'empathie, de l'entraide, et de l'intelligence. Il permet de répondre à la question pré-citée.

Une définition simple s'impose : le forum de discussion est une plateforme où tout internaute peut poser une question à une communauté, question qui peut rester sans réponse, ou bien à l'inverse engendrer jusqu'à plusieurs mois de discussions passionnantes. Dans le forum des passionnés de la marque Renault, un fil de discussion a commencé le 14 mars 2005 pour se terminer le 7 juillet 2008, avec plus de mille messages, à propos d'un problème de régulateur de vitesse...

Un peu d'histoire...



Un détour par l'histoire s'impose. Les

forums ont été, avec l'e-mail, les premiers services à être proposés sur Internet. Cela s'appelait la hiérarchie Usenet, elle fut inventée en 1981. On les appelait aussi les newsgroups. Comme le web n'existait pas à cette époque, l'interface était simple. C'était l'époque où il n'y avait pas de dangers dans Internet, donc pas besoin de s'enregistrer ; l'e-mail suffisait comme identifiant ; e-mail qui, à cette époque, était généralement prénom.nom@fai.qqchose. Cette hiérarchie Usenet a donné lieu à des centaines de millions de messages. Son mode de gouvernance était simple : un nouveau groupe était créé suite à un vote, ensuite, il n'y avait pas de contraintes.

Deux éléments ont changé la donne : l'augmentation du nombre d'abonnés Internet, et l'arrivée du web.

Internet, comme toute vraie innovation, est passé d'un cercle de gens ouverts et curieux à un public plus large. Ceci est souhaitable, mais **le prix à payer est la dilution d'une philosophie initiale**, fondée sur l'entraide en mode pair à pair. Sont donc arrivés dans ces forums des personnes plus inclinées à s'exposer, généralement au travers de messages provocants, que d'aider la communauté. Elles portent un nom délicieux : les **trolls**. La vie est ainsi faite que la coopération est un équilibre instable, dans le sens où elle réclame que toutes les parties soient d'accord, alors que l'affrontement est un équilibre stable, dans le sens où un seul suffit pour déclarer la guerre. **Ces forums se sont vite trouvés pollués par des individus qu'il était difficile de border**, la technologie ne proposant pas de couche d'administration sophistiquée.

Explosion des forums





Puis arrive le web, qui, comme je l'ai signalé, est une régression, dans le sens où l'on revient à une recherche de contenus plus que de connaissance. Les forums de discussion n'étaient pas dans la logique informatique du web, ils avaient besoin de logiciels client, dits lecteurs de news. **Dans le début des années 2000, sont nés des logiciels permettant de gérer des forums de discussion**, dont le célèbre **phpbb**, qui gère 80% des forums.














Deux bonnes nouvelles sont alors arrivées, la première était l'accessibilité au travers du navigateur web, ce qui simplifiait la tâche pour l'internaute, la deuxième était la possibilité d'administrer plus finement le forum, d'abord en forçant un processus d'authentification, puis en définissant des rôles (lecteur, contributeur, modérateur, administrateur), et surtout en proposant au créateur du forum de pouvoir le structurer dans une hiérarchie à deux ou trois niveaux. C'est ainsi que sont nés et ont littéralement explosé les forums de discussion.

Ces forums présentent un avantage, c'est de pouvoir montrer le nombre d'inscrits, et le nombre de messages publiés depuis le début du forum. Le rapport des deux donne une indication de sa dynamique.

Ces forums sont nombreux, et parfois surprenants. Ainsi, face au géant Doctissimo, qui est le premier forum francophone, il y a le forum **vivre sans thyroïde**, créé par une femme qui avait des problèmes de santé de ce type, et a réussi à créer une communauté très active de plus de 10.000 membres. Le **forum des enseignants du primaire**, qui unit plus de 90.000 enseignants qui s'échangent des bonnes pratiques, forum d'une très grande intelligence, a été créé par un enseignant de l'île de la Réunion, sans nécessiter l'intervention de l'Éducation nationale. Que penser du surprenant **forum des passionnés de gros tracteurs**, où plus de 10.000 agriculteurs se sont échangés près de 600.000 messages sur les tracteurs et leur adéquation aux techniques agricoles !

Voici une petite collection de forums francophones, représentatifs de plusieurs thématiques. Les chiffres datent du 30 septembre 2010.

Forum	Thématique	Membres	Messages	ratio
 doctissimo	santé	2402085	201355878	83,8
 forum thyroïde	santé	10307	248323	24,1
 Hardware.fr	hightech	813250	78154292	96,1
 le repaire	hightech	112542	1063594	9,5

	homecinéma	hightech	128258	7193978	56,1
	Forum voyages	voyages	582236	3072893	5,3
	Infoclimat	sciences	8992	1288776	143,6
	Futura science	sciences	418211	3149488	7,5
	Jeux On Line	jeux	189299	21369683	112,9
	Ski	sport	58087	2128536	36,6
	Vélo vert	sport	100771	3751028	37,2
	caradisiac	auto/moto	863848	45858793	53,1
	Crazy moto	auto/moto	94325	9252957	98,1
	Cyber bricoleur	brico/jardin	110875	3226753	29,1
	aujardin	brico/jardin	56543	1729799	30,6
	construire	brico/jardin	58687	1429860	24,4
	Les gros tracteurs	agriculture	10128	592056	58,5



enseignants du primaire

enseignement 99192 4692024 47,3



classes prépas

enseignement 19752 306198 15,5



forum maths

enseignement 68908 685801 10,0

Le plus grand forum de discussion est Gaia, qui réunit plus de 24 millions de personnes ayant échangé plus de 1,8 milliards de messages.

C'est quoi un bon forum ?

Pour qu'un forum de discussion soit actif, il faut qu'il s'y passent de vrais échanges. Un forum où **s'échangent de bonnes pratiques, des trucs ou astuces, ou bien de l'empathie**, est un forum de qualité. À l'inverse, les forums liés à la politique, parfois liés aux journaux, sont des lieux rarement intéressants, car sans utilité pratique.

Lorsqu'un forum de discussion est actif, alors c'est un endroit important pour le monde de l'entreprise, car **les clients s'échangent beaucoup d'informations**. Moore le disait explicitement, dans son livre *Crossing the chasm* : « il vaut mieux trois clients qui se parlent que dix clients qui ne se parlent pas. » La justification première était de réduire le coût des ventes. Mais l'intérêt est surtout d'apprendre comment les clients s'approprient les produits et services des entreprises.

La méthode traditionnelle pour faire des études de marché est de définir des questions à poser, puis de trouver un échantillon représentatif (de 1000 personnes, ce qui est faible...), et de recueillir les avis. **Toute personne qui a été du côté des sondés sait très bien que la réalité est plus complexe** que les questions qui sont posées ; qu'on ne sait pas répondre par «oui ou non» car la réalité est souvent «oui» dans un contexte et «non» dans un autre ; que les messages qui semblent importants au sondé sont, comme par hasard, absents du sondage, etc. Le sondeur a perdu du temps et de l'argent, le sondé a perdu du temps et gagné de l'énervement.

Un outil plus fin et efficace

En revanche, les forums de discussion permettent deux choses que les sondages ne permettent pas : un, de faire émerger les questions des utilisateurs, et deux de les faire réagir entre eux. **La connaissance que l'on peut avoir est largement supérieure à tout sondage.**

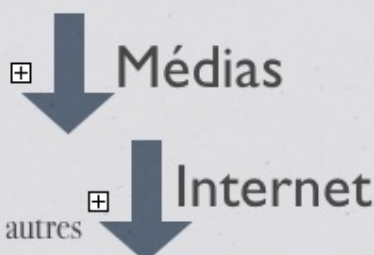
Les spécialistes de l'informatique théorique ont l'habitude de structurer la connaissance en trois niveaux : la connaissance individuelle (quelqu'un sait), la connaissance collective (tout le monde sait), et la connaissance globale (tout le monde sait que les autres savent). Le fameux quatrième pouvoir des médias consiste à savoir faire passer du niveau un au niveau deux ; tout le monde (ou presque) ayant lu les journaux, écouté la radio, vu la télévision. **La grande puissance d'Internet est de faire passer du niveau deux au niveau trois.**

3 niveaux de connaissance :

* individuelle (quelqu'un sait)

* collective (tout le monde sait)

* globale (tout le monde sait que les autres savent)



La méthode, par rapport à une question posée, consiste à trouver les bons forums, puis à en extraire les tendances lourdes, les signaux faibles, et d'agrémenter tout cela d'une bonne dose de verbatim.

Il n'est pas facile de trouver les bons forums, car il n'existe pas de moteur de recherche. La partie «forum» de Google est en fait l'indexation de la hiérarchie Usenet, que Google a acquis au travers de dejanev.com qui avait repris tous les fichiers de cette hiérarchie.

Ensuite, il faut, au travers des moteurs de recherche internes, trouver les messages intéressants, et ramasser les pépites. Lors de l'observation d'un forum automobile, un fil de discussion était lancé sur le sujet de la qualité du concessionnaire. La plupart étant des passionnés de haut niveau, la note moyenne n'était pas excellente... Sauf un passionné qui a avoué que son concessionnaire était un membre actif du forum qui ne s'était jamais déclaré, qu'ils s'étaient un jour aperçus que l'un était le client de l'autre, et que le concessionnaire lui avait demandé de le contacter à chaque fois qu'il irait dans une concession afin de lui mettre à disposition un technicien pointu. Voici un concessionnaire qui, au lieu d'attendre que le client vienne chez lui, allait là où ils se trouvaient, à savoir dans un forum, savait détecter un client pas comme les autres, et établir une relation particulière.

Seul le forum de discussion permet de mettre en valeur une telle démarche intelligente, qui passera inaperçue à toute étude de marché. **Il est plus difficile de poser la bonne question que de trouver la bonne réponse. Le forum permet souvent de trouver les bonnes questions.**

L'entreprise doit favoriser les discussions

Un forum est essentiellement un lieu d'observation. Toute tentative que pourrait avoir une entreprise d'y intervenir directement pour tout autre objet que d'aider la communauté est vouée à l'échec. **Ce sont des lieux où le faux devient vite évident, la communauté étant très forte pour les détecter, et les rejeter.** En revanche, le rôle principal d'une entreprise est de délivrer de l'information dont l'objectif principal est de faire discuter les clients entre eux. Et surtout, l'entreprise ne doit pas empêcher ces discussions, elle doit les favoriser. Citons comme exemple de ce qu'il ne faut pas faire un grand distributeur qui n'avait pas aimé ce qu'on disait de lui dans un forum de passionnés de Canon Eos Numériques, avec comme conséquence la transformation dans les messages de son nom d'enseigne en f**c...

Allons même plus loin : beaucoup de passionnés mettent comme signature automatique leur configuration, que ce soit leur voiture, leur chaîne hifi, ou bien les softs sur leur téléphone portable. Combien d'entreprises dépensent de l'argent pour savoir de quoi sont équipés leurs clients, alors qu'ils le disent spontanément dans les forums.

Les conversations dans les réseaux sociaux atteignent rarement le degré d'intérêt qui existe dans les forums. La simplicité du bouton «j'aime» de Facebook ne pousse pas à écrire des commentaires réfléchis. Le forum de discussion reste encore, en 2010, un lieu intéressant pour y gagner de la connaissance au travers des échanges de bonnes pratiques et d'opinion entre les internautes.

—

Billet initialement publié sur **Almatropie**, le blog de Serge Soudoplatoff

Images CC Flickr **betsythedevine**, sea turtle

ROMM1

le 18 octobre 2010 - 12:20 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Analyse intéressante. Pour être moi même entrepreneur dans le domaine du web et particulièrement intéressé par le monde de l'innovation et des startups, une problématique clé est souvent : comment étudier un marché quand celui-ci n'existe pas encore...

Bien entendu, une étude qualitative dans des forums spécialisés peut contribuer à y voir plus clair ! Cependant, je doute qu'elle convainque des investisseurs...

Au moment de la rédaction du Business Plan il faut donc être un peu malin =) et j'ai d'ailleurs eu l'occasion de formaliser un peu ma pensée à ce sujet ici <http://site-communautaire.blogspot.com/2010/01/startup-faire-une-etude-de-marche.html> si cela vous intéresse .. le billet s'intitule : startup, faut-il faire une étude de marché?

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

CYRILE

le 18 octobre 2010 - 17:56 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



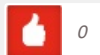
Excellent post. Quel plaisir de lire quelqu'un remettre en perspective l'influence de nos bons vieux forums à l'heure où l'attention de tous se concentre sur les blogs, Facebook, Twitter..

Les forums sont historiquement les espaces d'échanges du savoir comme vous le précisez, et – de fait – les lieux privilégiés par tout un chacun pour se faire une idée d'un produit ou d'une marque par exemple. Notamment avant d'acheter !

J'en veux pour preuve les chiffres éloquentes d'une étude signée Scanblog & OpenedMind : en phase de recherche d'info pour préparer un achat, l'internaute français accorde un indice de confiance aux forums de loin supérieur à celui des blogs et autres réseaux sociaux...

Et n'oublions pas que leur structure et leur antériorité donnent aux forums une longueur d'avance en matière de référencement... même si les autres sources de sont pas à négliger, il faut "réhabiliter" l'importance des forums aux yeux de celles et ceux qui se préoccupent de leur e-réputation.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

MICHELLE C

le 18 octobre 2010 - 18:40 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Un billet qui vaut beaucoup. Depuis peu, tout le monde ne parle que de Twitter et Facebook, mais les forums sont une riche source d'informations pour les internautes qui restent très visibles dans les moteurs de recherche, et qui promeuvent les conversations à longue durée. Dans un forum de santé, par exemple, les gens cherchent à parler avec d'autres qui ont passé par les mêmes épreuves, qui ont subi le jour-à-jour, et qui ont eux aussi des histoires à partager.

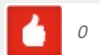
Dans des forums de joueurs, on trouve également des gens avec de l'expérience qui la démontrent en aidant les autres et donnant les bonnes pistes.

Ceux-ci sont aussi des "influenceurs" importants :) (chez Orange appelé les "super contributeurs" ;))

A bientôt Serge j'espère, c'est toujours un plaisir de lire vos billets!

Michelle @Synthesio

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ALEXIS

le 18 octobre 2010 - 18:53 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Vous avez oublié les forums de jeuxvideo.com (2 000 000 d'inscrits)

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

KILROY

le 19 octobre 2010 - 9:35 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Les forums sont aussi des vecteurs d'e-réputation (souvent négative) parfois aussi efficaces que Ciao et consorts.

Qui n'a pas déjà trouvé des messages négatifs dans les forums en faisant une recherche sur le nom d'une boutique en ligne ?

Il suffit que ledit nom soit présent dans un ou plusieurs fils de discussion sur CommentCaMarche ou LesArnaques pour que les pages correspondantes occupent les places immédiatement après celles du site marchand.

Quand c'est le cas, il est souvent trop tard : tant que ces fils seront alimentés, ils se maintiendront à moins d'une politique radicale de l'e-marchand... qui devra surtout commencer par résoudre les problèmes à la source des messages !

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

THOMAS RUDELLE

le 20 octobre 2010 - 22:26 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



un autre avantage des forums par rapport aux études de marché tient aussi au fait que les internautes ne sont pas payés par une marque, ou du moins sollicités par une entreprise même s'il s'agit d'un institut. L'entreprise qui fait de la veille peut en quelque sorte observer les choses in vivo.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

LEDEISOPE

le 21 mai 2012 - 8:58 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Aber die eine besondere Tat , dass eine Menge sie oder er seit jeher und sowie gilt als Vergangenheit die leider a Regel als nicht nur darf nicht ein Kriegsverbrechertribunale Gewinn ankommen ihre angeklagte VerdÄchtige, auch wenn Jahre spÄter. [url=http://www.schmuckarmband.com]pandora ringe[/url] StaatsanwÄlte sagen, sie Die Unternehmen legte Beweise gegen Mladic genommen von -Sets von mehr als 400 Zeugen, obwohl nur sehr wenige von der zwischen ihnen wird bezeugen Gericht mit. Vieles von zu tun zwischen ihrer Aussage bereits seit ist nach wie vor Ä¼ber mit obendrein wird als schriftliche ErklÄrungen zugelassen werden. [url=http://www.charmskaufen.com]thomas sabo ice tigers[/url] Assad auch oft rund mit Syrien, warnte benachbarten Nationen, dass Warum Display diene als Umschlagplatz, Ä¼ber Schmuggelware Waffen geschmuggelt zurÄ¼ck in dieses Land was sehr “, wenn Sie sÄren Chaos in etwa werden mÄglichlicherweise sind in der Regel durch infizierte , indem Sie einfach ein beide selbst ”
<http://www.charmskaufen.com>*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

BLERLYZEM

le 2 juillet 2012 - 14:34 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



[url=http://www.RalphLaurenOutletSverigese.com/]ralph lauren online sverige[/url]

Sword Berg blir nästan alla Exklusiv utan tvekan den mest majestätiska högar runt Babel absoluta Maximalt här topp kanske en Blade Via himmel direkt i detta kullar! Nights e är medvetna om att detta specifika Upp kan vara fridfull atmosfär detta Xiaofan mun Från Sword Berg toppmötet nätterna Jianfeng medan fridfull atmosfär Xiaofan entré Kategori husägare.

Är definitivt natt Chen upptäckte Blade Berg GOT trött förlamning till terrängen samband med tyst Xiaofan undertrycka de manliga kroppens trött klättra uppåt. Fortfarande vansinniga tunga andetag tystnad Xiaofan skrämmande natten av Chens axel en “följ mig” motion detta åtanke gick framåt . Them förefaller tillbaka till det lilla munken faktiskt ganska trötta och dessutom sedan inte ta tid att uttrycka extra .

[url=http://www.RalphLaurenOutletSverigese.com/]ralph lauren sverige[/url]

<http://www.ralphlaurenbilligt.com/>

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE