

Météo

TOULOUSE	MONTAUBAN	ALBI
17°	16°	16°
34°	34°	34°
SOLEIL Lever : 5 h 50 Coucher : 21 h 58	LUNE Lever : 19 h 10 Coucher : 3 h 57	

INFOS PRATIQUES

Administration : Le service des formalités administratives du Capitole sera fermé à partir d'aujourd'hui et jusqu'au 4 septembre pour travaux. Un service minimum sera toutefois maintenu, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 45 à 17 heures, pour permettre le retrait des titres (passports et cartes d'identité). Infos : toulouse.fr.

Atelier : Demain, Tisséo-SMTC organise un atelier technique vélo à la Maison de la Mobilité de Labège. Moyennant 5 euros, il sera possible de laisser son vélo pour un contrôle technique. Inscriptions au 05 61 75 80 80 ou contact. maisonmobilitelabege@tisseo.fr

VOS CONTACTS

Rédaction : Philippe Font
philippe.font@metronews.fr

Publicité : Frédéric Marquet
frederic.marquet@metronews.fr

Il traque les avis bidon sur le Web

Consommation

Chercheur au Centre de recherche en management, à Toulouse, Andreas Munzel est devenu le spécialiste du bouche à oreille électronique grâce à ses travaux sur les faux avis en ligne. Il dévoile les méthodes pour ne pas se faire piéger.

Pourquoi vous êtes-vous intéressé au bouche à oreille électronique ?

C'est un sujet qui concerne tout le monde : 68 % des internautes font confiance aux avis mis en ligne par les consommateurs. Les commentaires sont donc très importants dans le processus de décision d'achat. Or, ces dernières années, le phénomène des « faux avis » a pris de l'ampleur et fragilise un système qui bénéficie aussi bien aux internautes qu'aux entreprises.

De quoi s'agit-il exactement ?

Les entreprises profitent de l'anonymat d'internet pour se faire pas-



ANDREAS MUNZEL, chercheur au Centre de recherche en management (CNRS/université Toulouse 1 Capitole).

« Des agences d'e-réputation se sont spécialisées dans la génération de faux avis. »

ser pour un consommateur et laisser un avis positif sur leurs produits ou services. C'est une alternative à la communication traditionnelle qui va avoir un véritable effet sur le comportement d'achat. L'année dernière, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a relevé 45 % d'anomalies dans les avis de consommateurs sur le Net, tous secteurs confondus.

Comment repérer ces faux avis ?

Il faut commencer par s'assurer

de la cohérence de l'avis par rapport à la moyenne globale : si la majorité des internautes donne une étoile sur cinq et qu'on trouve un avis avec cinq étoiles, c'est une première alerte. La quantité d'informations que l'on a sur l'auteur (nom, âge, circonstances de son voyage) est aussi un bon indice.

Peut-on espérer la mise au point de filtres plus performants pour éliminer en amont ces faux avis ?

Plutôt que d'identifier les faux, je pense qu'il vaut mieux chercher à crédibiliser davantage les vrais avis en mettant en place une certification. Par exemple, on pourrait demander à l'internaute qui poste un commentaire sur un hôtel de télécharger sa facture pour prouver qu'il a bel et bien séjourné dans l'établissement...

● PROPOS RECUEILLIS PAR

AXELLE SZCZYGIEL

Recevez votre édition de metronews chaque matin avec l'appli gratuite **metronews le journal**

Désormais disponible sur Android

Téléchargez vite votre appli et abonnez-vous gratuitement !

metronews le journal

APPLI ANDROID SUR Google play

Mon journal metronews c'est où je veux, quand je veux !

EN BREF

Transports

C'est parti pour Linéo. D'ici à 2020, un bouquet de dix lignes de bus à grande capacité – entre le bus classique et le tramway – sera déployé dans l'agglomération toulousaine. Les lignes L1 (Sept-Deniers - Balma) et L2 (Colomiers – Arènes) seront opérationnelles dès septembre. Suivront les lignes L6 (Castanet-Tolosan - UPS ou Ramonville), L7 (Saint-Orens – Cours-Dillon) et L8 (Marengo-SNCF – Gonin) en 2017.

Formation

Un diplôme universitaire « Droit et religions » dès la rentrée à l'Université Toulouse 1 Capitole. S'il s'adresse avant tout aux cadres religieux et aux personnels des administrations, il sera aussi accessible à « toute personne intéressée par ces problématiques ». Le cycle se déroulera sur une période de sept mois à compter du 22 septembre à raison de 2 cours par semaine et de six séminaires mensuels de 7 heures. Dépôt des dossiers d'inscription jusqu'au 26 août 2015.

Concert

Big Flo et Oli plébiscités par les internautes. Les deux frères rappeurs seront aujourd'hui, à 17 heures, sur la place du Capitole pour une séance de dédicace et le premier concert gratuit de leur mini-tournée, qui passera également par Bordeaux, Lyon, Marseille et Montpellier. Ce sont les cinq villes qui ont récolté le plus de voix lors d'un vote organisé sur le Web.



Big Flo et Oli entament leur mini-tournée à Toulouse. © DR

Météo

Coup de chaud à Toulouse cette semaine. Météo France a indiqué l'arrivée d'un épisode caniculaire dès le milieu de semaine, avec des températures proches des 37 °C dès demain et des pointes probablement supérieures au plus fort de la journée.