

20 SECONDES

FAITS DIVERS Colliers arrachés

Fin de week-end traumatisant pour une septuagénaire. Dimanche, à Saouzelong, on lui a arraché les deux colliers qu'elle portait. Elle a été conduite à l'hôpital.

Chauffard cumulard

Il roulait sans permis, normal il n'a pas encore 18 ans. Un conducteur a été arrêté dans le quartier de Bagatelle dimanche en fin de journée. Il avait dans ses poches de la résine de cannabis et, selon les résultats du dépistage, l'avait goûtée.

SANTÉ

Neurochirurgie en grève

Les personnels de neurochirurgie et de réanimation du CHU sont en grève illimitée à compter de ce mardi pour dénoncer leurs conditions de travail.

ÉCONOMIE Un chercheur de l'UT1 s'est penché sur les faux avis en ligne

Traquer les avis bidons

Béatrice Colin

« **B**on accueil et bon rapport qualité prix ». Qui n'a jamais lu ce genre d'avis laconiques sur un restaurant ou un hôtel émit par « utilisateur 75 », un internaute anonyme. Si ces fausses observations de consommateurs sont facilement détectables, ou en tout cas source de suspicion, « aujourd'hui la production de faux avis par des professionnels et agences de e-réputation sont de plus en plus crédibles », avance Andreas Munzel du Centre de recherche en management de l'université Toulouse-1 Capitole.

Identité et étoiles

Sur l'ensemble, on estime que 10 à 30 % des avis ne sont pas authentiques, ils sont même fabriqués pour les entreprises qui n'hésitent pas à faire réaliser des opinions négatives pour affaiblir leurs concurrents. C'est le cas du fabricant de téléphone Samsung qui a été condamné à Taiwan à payer 250 000 dollars à HTC. Il faut dire que



F. Scheiber/20 Minutes

10 à 30 % des avis sont des faux.

80 % des personnes qui achètent en ligne utilisent ces commentaires pour prendre leur décision, c'est un véritable business. A défaut d'avoir des logiciels français détectant les faussaires, Andreas Munzel, dans une étude, s'est

Norme

Face à la baisse de la crédibilité de certains sites en ligne, une norme Afnor a été créée pour certifier ceux qui luttent contre les faux avis. Mais cela reste pour l'heure du volontariat.

penché sur les indicateurs à prendre en compte pour établir leur crédibilité. « Une des premières choses à faire est de voir s'il est cohérent avec la masse des avis. Si la majorité donne une étoile sur cinq et qu'au milieu on trouve un avis avec 5 étoiles, c'est douteux. Les commentaires postés par des gens identifiés, donnant leur âge, nom, motif de voyage, une photo ou un lien Facebook seront aussi toujours plus crédibles », estime ce spécialiste du bouche-à-oreille électronique. Sur certains sites, l'internaute peut être confiant, car seuls ceux qui ont réservé peuvent émettre un avis. Mais le chercheur prône tout de même une attitude à adopter : le « scepticisme ». ■

EXPLORATIONS EXTRÊMES

CAPTUREZ UNE COMÈTE

ROULEZ SUR MARS

EXPO DÈS LE 26 AVRIL

CITÉ DE L'ESPACE

So Toulouse! TOULOUSE ESPACE

Photos: ESA - J. Huart, 2013