

Le problème des fausses critiques est bien pire que ce que l'on croit

Author : Vova

Categories : Our News

Date : 23-11-2018

Comme un virus, il infecte tous les grands sites d'examen, en particulier Google et Amazon.

Les faux avis sont un problème croissant pour les consommateurs et les sites de recherche de produits et de proximité sur lesquels ils comptent pour prendre leurs décisions d'achat. Nous savons, grâce à de nombreuses études, qu'environ 90 % des internautes consultent des avis en ligne avant d'acheter.

L'ampleur du problème des faux avis n'est pas précisément documentée, mais il se chiffre "en millions" d'un site à l'autre, selon Curtis Boyd, dont la société [Objection.co](#) aide les entreprises à identifier et à supprimer les avis en ligne frauduleux.

Types de faux avis

Selon Boyd, il y a cinq sources principales ou types de fausses critiques que sa société voit :

- Les vendeurs qui vendent des avis positifs et négatifs en ligne.
- Les propriétaires d'entreprises qui génèrent directement ou indirectement de fausses critiques pour eux-mêmes (par le biais de faux profils ou de faux vendeurs).
- Les employés actuels qui rédigent des avis positifs pour le compte d'un employeur.
- Les anciens employés qui rédigent des avis négatifs en représailles à leur licenciement.
- Les clients qui mentent sur une expérience négative ou l'exagèrent pour obtenir un remboursement ou un autre avantage (par exemple, une remise).
- Les groupes d'évaluation (par exemple, les amis et la famille) qui rédigent des évaluations positives ou négatives à court terme les uns des autres.

Le type le plus courant d'examen non authentique est celui d'un propriétaire d'entreprise, qui utilise un faux profil. Ensuite, selon M. Boyd, il est généré par des vendeurs d'avis rémunérés, qui opèrent généralement à l'étranger, en Chine, en Inde, au Bangladesh ou aux Philippines.

Yelp, TripAdvisor plus efficaces dans la modération

Boyd a expliqué que Yelp et TripAdvisor sont généralement bien meilleurs que Google ou Amazon pour modérer le contenu et minimiser les fausses critiques, mais qu'ils s'en sortent quand même. "Il n'y a aucun site d'évaluation qui n'ait pas de fausses évaluations", explique Boyd. "Le problème est partout et il existe différents niveaux de sophistication".

"Il y a des dizaines de milliers de profils [Google] Local Guide appartenant à des fermes d'élevage ; ils ont bien réussi à contourner les systèmes de détection de Google. Un grand

pourcentage de ces profils ne sont pas de vraies personnes et ils génèrent d'énormes volumes d'examens frauduleux. La capture d'écran ci-dessus reflète un faux profil (niveau 4 du guide local) qui fait partie d'un "groupe d'examen", selon M. Boyd.

Jeu sophistiqué du chat et de la souris

Objection.co utilise une série de techniques d'IA et d'apprentissage automatique pour identifier les faux examens, notamment en examinant la localisation géographique des examinateurs, les modèles d'examen et les délais, les relations entre les profils d'examen, la syntaxe d'examen, le nombre de caractères et la diversité lexicale, entre autres méthodes. Boyd achète également en masse de faux contenus et profils d'évaluation à des vendeurs - qui vendent volontiers leurs contenus et leurs auteurs. "Ce sont pour la plupart de petites entreprises dans les pays en développement et ils veulent juste l'argent".

Boyd a ainsi pu acheter 280 000 profils frauduleux et des millions de faux avis et les comparer à de vrais profils et avis, pour former ses systèmes aux modèles et aux relations de données.

Nous avons discuté du coût des faux avis et Boyd a rapidement coché les prix :

- 50 dollars pour un faux avis Yelp "qui colle".
5 \$ pour une fausse critique sur Google.
10-15 \$ pour TripAdvisor.

Boyd fait remarquer que "quand [les propriétaires d'entreprises] commencent à acheter de fausses critiques, ils peuvent devenir accros". Il est souvent vrai, dans ces cas, que "plus de 50% de leurs examens sont faux".

Le "très mauvais" problème d'Amazon

Selon Boyd, le problème est particulièrement grave sur l'Amazon. "Amazon dans son ensemble souffre d'un problème de faux profil d'évaluation qui est très grave". Boyd souligne, par exemple, qu'environ 90 % des produits compatibles Bluetooth dans la catégorie électronique sur Amazon sont des faux. "Les livres sont une autre mauvaise chose", les auteurs auto-publiés générant de fausses critiques pour eux-mêmes.

Une liste partielle des autres catégories de produits Amazon débordant de critiques inauthentiques est présentée :

Produits amaigrissants.

Produits d'amaigrissement.

Produits de cuisine (pour les produits hors marque).

D'autres tiers ont identifié d'autres catégories Amazon regorgeant de fausses critiques. Boyd décrit en outre une situation inquiétante sur Amazon où des marques légitimes perdent des positions et des parts de marché à cause de fausses critiques. "Certains produits perdent leur statut de best-seller à cause de fausses critiques.

Bien qu'Amazon ait périodiquement pris des mesures contre les fausses critiques, il pense que la société n'est pas motivée pour devenir trop agressive, car les critiques (vraies ou fausses) vendent des produits et Amazon continue à bénéficier directement et indirectement de ces

critiques.

Les consommateurs commencent tout juste à se réveiller

Il est évident que les consommateurs prennent conscience du problème des faux avis, mais pas dans toute son ampleur. Ils sont mécontents d'être potentiellement trompés par de faux avis et attendent des éditeurs qu'ils mettent en place des normes et des sanctions plus sévères contre les fraudes aux examens.

Selon le Consumer Trust Data Index de Jebbit, sur 100 entreprises, Amazon est la marque à laquelle les consommateurs américains font le plus confiance. S'ils étaient conscients de l'ampleur du problème des faux avis, la confiance et la crédibilité d'Amazon pourraient en souffrir.

Il est également possible que si Google, Amazon et d'autres sites ne répriment pas plus vigoureusement et régulièrement les fraudes aux examens, les consommateurs reviennent à des méthodes plus traditionnelles pour trouver des recommandations sur les entreprises et les produits : le bouche à oreille et les examens d'experts.