



« Avis en ligne: souriez, vous êtes manipulé ! » TripAdvisor répond aux questions d'ABE

Quelle est votre première réaction à notre expérience ?

En général, les seules personnes qui créent de fausses listes de restaurants sont des journalistes qui tentent de tester la plateforme Tripadvisor. Nous avons vu ce genre d'expérience futile menée par d'autres médias dans le passé pour tenter de discréditer nos systèmes de fraude de premier ordre, avec les mêmes résultats insignifiants. Bien que ce genre de tentative de nous prendre en défaut attire l'attention, rien n'incite quiconque dans le monde réel à se donner autant de mal. Ce n'est pas un problème que nous rencontrons avec notre communauté habituelle et ce "test" ne doit donc pas être considéré comme un exemple du monde réel.

Comment est-il possible qu'un restaurant qui n'existe pas dans la vie réelle puisse être classé parmi les 10 meilleurs restaurants de Lausanne ?

La plupart des fraudeurs ne s'intéressent qu'à la manipulation des classements d'entreprises réelles : soit ils sont propriétaires d'une entreprise ou y travaillent et veulent que leur liste remonte dans les classements, soit ils veulent soumettre des avis sur une entreprise concurrente pour que leur propre entreprise paraisse meilleure en comparaison. Naturellement, c'est ce type de comportement que nos spécialistes du contenu s'efforcent de repérer. Nos spécialistes du contenu et nos enquêteurs sur les fraudes, hautement qualifiés, utilisent une technologie de pointe, associée à des années d'expérience, pour identifier les modèles d'avis suspects, sur la base d'une modélisation du comportement normal des avis. C'est pourquoi la distinction entre la tentative de fraude d'une entreprise réelle et la tentative de fraude d'une entreprise inexistante, destinée à servir de coup de publicité, est importante.

Personne n'est en mesure de perdre de l'argent ou d'être victime d'une fraude sur la base de ces actions. Vous avez raison de dire que ce restaurant n'existe pas - les clients ne peuvent donc pas le visiter. Ils ne peuvent pas vivre une mauvaise expérience, ils ne peuvent pas finir par payer trop cher, et ils ne peuvent pas finir par se faire voler leur argent ou se faire escroquer d'une autre manière. Le pire scénario serait qu'un Lausannois se rende à l'adresse indiquée et découvre qu'il n'y a pas de restaurant. Cette expérience n'est bien sûr pas idéale, mais c'est la mesure dans laquelle cet exercice peut entraîner une interaction négative pour un utilisateur avec notre plateforme. Heureusement, cette action est rare.

Notre communauté peut également nous signaler toute activité suspecte. Encore une fois, cela a beaucoup plus de chances de se produire lorsqu'une entreprise existe réellement, lorsque de véritables clients franchissent la porte. Entre nos équipes, nos outils et notre communauté, nous pensons avoir mis en place des contrôles efficaces pour maintenir l'intégrité des avis sur Tripadvisor.

Bien que cette expérience ne soit pas un exemple réel de la fraude à laquelle notre équipe de contenu est confrontée tous les jours, nous étions en fait déjà au courant d'une activité d'évaluation suspecte en rapport avec cette liste avant que vous ne nous contactiez et nous avons déjà pris des mesures punitives. En fait, 22 avis ont été supprimés par nos systèmes, dont 18 n'ont même jamais été publiés. Une pénalité a été appliquée à la propriété et à la personne qui s'est inscrite en tant que "propriétaire".

Ne devriez-vous pas vérifier davantage les informations des restaurants qui s'inscrivent sur votre plateforme ? Pourquoi, par exemple, ne pas demander une inscription au registre du commerce ou la preuve de la licence requise pour exploiter un restaurant en Suisse ?

L'objectif de Tripadvisor est de fournir aux consommateurs des informations complètes qui les aident à prendre des décisions éclairées sur les endroits où aller et sur ce qu'il faut faire une fois sur place. Notre objectif est de fournir aux voyageurs une image précise et utile de chaque hôtel, restaurant et attraction qui est actuellement ouvert. Notre modèle actuel de référencement d'une entreprise sur Tripadvisor permet à toute personne ayant eu une expérience avec une entreprise ou un lieu d'intérêt de créer une fiche pour celle-ci. Ce modèle empêche les entreprises qui ne veulent pas être tenues responsables de leurs normes par les consommateurs d'opérer dans l'ombre.

Comme rien n'incite quiconque dans le monde réel à créer une fausse fiche de restaurant, un modèle exigeant une preuve de licence ou d'autres documents de ce type pour qu'une entreprise puisse être inscrite sur Tripadvisor créerait une barrière inutile. Cela empêcherait les propriétaires qui veulent s'inscrire eux-mêmes rapidement et facilement de le faire et empêcherait toute personne autre qu'un propriétaire d'inscrire un commerce, ce qui, selon nous, rendrait un mauvais service à la communauté Tripadvisor.

Vous avez communiqué avoir renforcé votre surveillance des faux avis publiés sur votre plateforme. Nous avons fait appel à plusieurs sociétés qui vendent de faux avis sans être démasqués. Y a-t-il une défaillance dans votre surveillance ?

Tripadvisor est depuis longtemps un leader dans la lutte contre la fraude d'avis en ligne - et encore plus dans la poursuite des sociétés d'avis payants. Avec 1 milliard d'avis et de contenus de conseils de voyage sur notre plateforme et plus de deux décennies d'expérience, nous sommes devenus des experts dans la navigation de ce phénomène. Notre récent rapport sur la transparence des avis 2021 décrit en détail l'approche adoptée par Tripadvisor pour garantir l'intégrité de son contenu. Le rapport montre qu'en 2020, nous avons pris des mesures contre plus d'un million d'avis frauduleux soumis sur le site - 67,1 % d'entre eux n'ont même jamais été publiés sur la plateforme. Parmi ceux qui ont été publiés, 85 % signalés par la communauté ont été évalués par notre équipe de modération dans les quatre heures suivant leur soumission, et 43 % de tous les avis signalés par la communauté ont été supprimés à la suite de cette évaluation. Le rapport complet peut être lu [ici](#).

En ce qui concerne notre travail de lutte contre la fraude résultant des sociétés d'évaluation payantes, nous avons identifié, suivi et pris des mesures pour supprimer de notre plateforme plus de 240 sociétés d'évaluation payantes qui ont tenté de publier du contenu sur Tripadvisor. L'achat et/ou la vente de faux avis est illégal dans de nombreux pays, dont la Suisse. Dans un cas, nous avons même collaboré avec les forces de l'ordre locales pour mettre en prison le fraudeur à l'origine de l'une de ces entreprises illégales.

Cela dit, notre lutte contre les faux avis ne s'arrête jamais, c'est une course à la perfection et nous faisons constamment évoluer nos tactiques pour garder une longueur d'avance sur les fraudeurs.

Pourriez-vous nous donner quelques clés pour comprendre le fonctionnement de votre algorithme et ce qu'il choisit de mettre en avant ?

Le classement des voyageurs de Tripadvisor est un classement dynamique qui change organiquement tous les jours. Il est basé sur les commentaires des voyageurs et prend en compte un certain nombre de facteurs, notamment la récence, la quantité et la qualité des avis ainsi que la cohérence des évaluations dans le temps.

Nous avons acheté un abonnement Premium et, comme par magie, nous avons gagné près de 90 places dans le classement. L'abonnement Premium nous permet-il d'obtenir un meilleur classement ?

Nous voulons être très clairs : cette entreprise n'a en aucun cas progressé dans le classement grâce à l'achat d'un abonnement Premium à Tripadvisor.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, en raison des faux avis qui ont été soumis à la page du restaurant, la trajectoire était déjà à la hausse bien avant l'achat de l'abonnement. Une fois l'abonnement acheté le 14 mars, le référencement a connu une augmentation de courte durée en raison de la fraude continue, avant de se stabiliser le 18 mars.



Donc quel crédit accorder aux avis des utilisateurs de votre plateforme si tout le monde peut faire comme nous ?

Tripadvisor est depuis longtemps un leader dans la lutte contre la fraude en ligne. Avec un milliard d'avis et de conseils de voyage sur notre plateforme et plus de deux décennies d'expérience, nous sommes devenus des experts dans la gestion du phénomène de la fraude en ligne et nous utilisons les meilleures technologies et pratiques de modération humaine pour contrer les mauvais acteurs.

Rien n'incite quiconque dans le monde réel (à part les journalistes) à créer une fausse fiche de restaurant. Si le problème de la fraude en ligne est bien réel, la plupart des fraudeurs ne cherchent qu'à manipuler les classements d'entreprises réelles - c'est donc naturellement ce que nos spécialistes du contenu s'attachent à attraper, et ce 24 heures sur 24, tous les jours.

En fin de compte, les centaines de millions de voyageurs à travers le monde qui viennent sur Tripadvisor chaque mois ne continueraient pas à le faire s'ils ne trouvaient pas les conseils sur notre plateforme utiles et précis - dans une étude de 2019 en partenariat avec Ipsos MORI, 85% des utilisateurs de Tripadvisor ont déclaré que les avis qu'ils lisaient sur Tripadvisor reflétaient fidèlement leur expérience.