

L'acquisition de nouveaux clients



vous générez un engouement, en même temps que vous leur offrez la possibilité de se connecter les uns aux autres.

5. Utilisez vos réseaux pour faire effet de levier. Voici le moment de capitaliser sur tout votre temps investi dans Twitter, Facebook, LinkedIn. Offrez des réductions, accès privilégiés ou exclusivités à vos amis, amis de vos amis, afin de faire passer le mot. Assurez-vous qu'ils apprécient votre produit, que leur expérience avec votre produit soit exceptionnelle, pour qu'ils le recommandent à leurs amis et aux amis de leurs amis. Et faites savoir à vos amis à quel point vous avez besoin d'eux et appréciez leur aide.

6. Ciblez votre campagne marketing au maximum: afin de gagner du temps, assurez-vous que les groupes, les fans, les contacts de vos réseaux ont une forte inclination pour votre type de produit/service. Soyez prêts à réagir rapidement et

agilement en modifiant vos cibles si celle que vous sollicitez ne s'intéresse pas à votre produit.

7. Inventez la demande, même s'il faut parfois «tricher» un peu. Prenez l'exemple de Paypal, qui pour créer une demande, a lancé une énorme série de petits achats sur Ebay, en demandant à chaque fois à Ebay de pouvoir utiliser Paypal pour payer. Au final, Ebay a accepté d'installer le module Paypal, qui est ensuite devenu un leader mondial du paiement virtuel.

8. Essayez de recruter vos clients pour faire votre promotion. Ne vous épuisez pas à la chasse aux témoignages auprès d'utilisateurs. Discutez avec vos propres clients à chaque fois que vous leur parlez au téléphone. Notez leurs remarques, leurs impressions, demandez-leur de manière informelle leur opinion sur votre produit (service). En temps voulu, vous pourrez leur demander l'autorisation d'écrire sur vos échanges verbaux

ESSAYEZ DE RECRUTER VOS CLIENTS EXISTANTS. DISCUTEZ AVEC EUX À CHAQUE FOIS QUE VOUS LEUR PARLEZ AU TÉLÉPHONE.

et de publier leurs impressions positives à la meilleure occasion.

9. Utilisez les logos de vos clients – si vous avez obtenu leur autorisation – sur toutes les pages où sont notés des commentaires clients/utilisateurs lorsque vous publiez des témoignages.

10. Mettez régulièrement en place des sondages et tests tout en faisant preuve de flexibilité. Evoluez ainsi en fonction du feedback. Sollicitez vos clients, et répondez aussi à leurs commentaires. Rien ne vaut autant qu'un véritable «merci» de vous ou votre équipe quand un client vous offre ses remarques. Par conséquent, je vous propose d'éviter les réponses automatiques autant que possible à partir de votre site web ou de questionnaires.

Vous souhaitant une bonne chasse aux clients! ■

www.genilem.ch

Le problème d'accessibilité des prestations administratives en ligne pour les minorités

Les informations étatiques sont toujours plus nombreuses sur internet. Mais ces dernières sont-elles d'un accès adéquat pour les personnes handicapées de la vue?



CÉDRIC BAUDET et CÉDRIC BENOIT
IMSI, HEG Arc à Neuchâtel

Heurs d'ouvertures des guichets, transmission de déclaration d'impôt, extrait de poursuite, votation en ligne, transmission d'informations au contrôle des habitants. Voici quelques-unes des prestations internet à disposition des particuliers. Bien qu'encore disponibles par des voies traditionnelles telles que des guichets ou par téléphone, nous constatons depuis le début des années 2000 une très forte délégalation des services étatiques vers des sites internet ou des applications mobiles. Ceci est très pratique pour le grand public et pour les entreprises. Il est désormais possible de se libérer des traditionnelles heures d'ouvertures des guichets qui ternissent – indûment – la réputation de nos institutions étatiques.

ACCESSIBLES vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, ces nouveaux médias simplifient notre quotidien et tendent à diminuer les coûts pour les services publics. Mais qu'en est-il de nos minorités? Les non ou malvoyants peuvent-ils utiliser adéquatement ces moyens? Bref état de situation.

Deux catégories de déficiences visuelles sont à

considérer pour comprendre les difficultés d'accès aux informations étatiques des non ou malvoyants. La première, les non-voyants, sont des personnes n'ayant aucune perception visuelle. La seconde catégorie est constituée de malvoyants dont la vue varie d'une personne à l'autre. Les troubles de la vision peuvent être alors de différents types dont la vision tubulaire qui se caractérise par une perte de vision périphérique donnant un effet de tunnel, le scotome central marqué par une vision centrale absente ou encore d'autres problèmes visuels dont les causes peuvent être, entre autres, d'origines cérébrales, liées à une naissance prématurée ou à une maladie héréditaire.

Quel que soit le handicap visuel, interpréter les images des sites internet, remplir des formulaires en ligne ou encore utiliser des systèmes de sécurité tels que des captchas peuvent se révéler problématique, comme l'indique Michaël Wenger de chez Pro Infirmis et malvoyant. «Je rencontre parfois des problèmes pour lire les descriptions d'images. Celles-ci apparaissent en grand et disparaissent à droite de l'écran». Michaël Wenger conseille d'éviter les mauvais contrastes de polices de caractères et de proposer un fil d'Ariane central permettant de naviguer dans les menus sans perdre du temps à se déplacer avec son système d'agrandissement.

LES PERSONNES handicapées de la vue ont besoin de logiciels spécifiques leur permettant d'accéder aux informations des sites web ou des applications mobiles. Les non-voyants disposent de la synthèse vocale et, ou de la ligne braille. Les malvoyants utilisent généralement un système d'agrandissement avec ou sans synthèse vocale suivant leur niveau de vision.

Une initiative, du Web Accessibility Initiative, a été publiée à la fin des années 90 par le World Wide Web Consortium, W3C, dont l'objectif est de garantir un accès aisé aux informations pour les personnes handicapées. Les sites étatiques suivent dans la grande majorité cette norme. Malgré cela, des problèmes subsistent

LES INSTITUTIONS PUBLIQUES SUISSES SONT D'ASSEZ BONS ÉLÈVES EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX INFORMATIONS SUR INTERNET.

comme l'indique Blaise Gauchat du Service Romand d'Informatique pour Handicapés de la Vue. «Les critères d'accessibilité définis par les différents organismes ne permettent pas de savoir si un site est facilement accessible car ils se limitent à évaluer si toutes les informations sont traduites par un moyen auxiliaire tel que la ligne braille». Alain Barrillier, juriste et aveugle nous indique qu'il rencontre des difficultés lorsque les pages internet sont trop fournies. En effet, les informations pertinentes sont noyées dans la masse.

LES INSTITUTIONS étatiques suisses sont d'assez bons élèves en matière d'accessibilité sur internet. Alain Barrillier estime que le recueil systématique des lois fédérales est bien adapté à la synthèse vocale. Soulignons aussi les efforts cantonaux. Par exemple, l'Etat de Genève em-

LES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA VUE ONT BESOIN DE LOGICIELS SPÉCIFIQUES LEUR PERMETTANT D'ACCÉDER AUX INFORMATIONS DES SITES WEB OU DES APPLICATIONS MOBILES.

ploie Julien Conti, un testeur en accessibilité et aveugle, dont le quotidien est de sensibiliser les professionnels du développement internet aux normes édictées par le W3C.

AU RISQUE d'être considérés comme incunables, les sites internet et applications pour mobiles des institutions étatiques suisses doivent continuer à s'ouvrir aux personnes handicapées. Nous constatons des efforts particuliers dans de nombreux organismes cantonaux ou nationaux et espérons que ces démarches donneront l'envie aux institutions privées de suivre la tendance d'accessibilité pour tous. ■