

« Je ne lis jamais mes mails, ne m'en envoyez plus, ils arrivent directement dans ma tête. »

Comme j'ai coutume de le dire à mes élèves en début de chacune de mes interventions, je ne détiens pas la vérité. Toutefois ils peuvent immédiatement le noter dans leurs mignonnes petites tablettes, pour ceux et celles dotés d'un sens de l'observation, fût-il même réduit comme un cagibi, que je suis situé du bon côté du bureau.

Eh oui !

Du bon côté du bureau, ça pose son homme, si vous êtes un homme, cela pose sa femme, si vous êtes une femme, c'est un signe qui ne trompe pas, pas plus que ne trompe ma jolie cravate, mon joli costume, mes chaussures cirées, mes jolis diplômes ronflants comme une Ferrari (rouge la Ferrari) qui font la grande fierté de mes amis (si j'en avais) et qui me permettent de dire des choses très intelligentes (j'aurai bien mis scintillantes) avec un très grand sérieux que personne n'oserait naturellement contester puisque c'est moi qui mets les notes (mauvaises les notes en cas de récalcitrants à mon génial génie qui fait bouillir).

Un élève, que voulez-vous, de zéro à cent vingt ans, ne sait pas grand-chose. Mais, bon, malheureusement, force est de constater que ce n'est pas (toujours) un sot. Qui dit élève brillant, dit sujet éveillé avec un complément contrariant.

Comme je ne suis pas un monstre. Afin qu'ils ne partent pas en courant de la salle de cours se plaindre auprès de la direction de mes maltraitances répétées à leur réseau neuronal stabilisé sur Counter Strike... Afin que les entreprises qui me consultent ne tombent pas gravement malades, et ne se mettent à hurler à la pratique parfaitement illégale de la médecine (moi aussi je suis Docteur !).

Luke. — « Ça va péter », « ça va péter ».

Dark Vador. — Luke, tu peux détruire l'Empereur. Il l'a prévu... tel est ton destin. Sois mon allié et ensemble nous pourrons régner sur la galaxie, comme père et fils.

Luke. — Euh, t'es gentil Dad, on en reparle, mais là, tel que tu me vois, je vais d'abord finir ma partie de Counter Strike.

Dark Vador. —...

Passons, bref, afin qu'il ne pose pas une main courante au premier commissariat de quartier, puisque c'est avec les pieds que l'on court ! je les rassure alors bien rapidement : non, je ne détiens pas la vérité.

Et si tel était le cas, si par un hasard parfaitement invraisemblable la grâce me tombait dessus, m'invitant soudain à diffuser à tout va une science infuse, me révélant la vérité sur la complexité d'Internet et de l'humanité. Eh bien je les rassure bien vite, si un tel malheur venait à se produire, si je me retrouvais soudain par je ne sais trop quel mystère l'infâme geôlier de la vérité... J'avoue que je ne saurais trop qu'en faire. La vérité, quelle plaie. Me refusant naturellement à la torturer pour la faire avouer (mon côté humaniste) je m'empresserai donc de la libérer !

Là, tout le monde pousse un grand ouf. La salle se détend, le lecteur et la lectrice aussi, les élèves sourient, le soleil brille et c'est bien normal, que voulez-vous que le soleil fasse d'autres quand vient une si soudaine et lumineuse éclaircie ?

■ Je sais tout, mais je ne dirai rien !

Non, vous n'avez pas entre les mains une quelconque vérité autour du réseau des réseaux, le puits (avec fond) de science que je suis, laissez bien volontiers ce ridicule aux multiples gourous autoproclamés, de peur de se noyer (je plaisante).

Luke. — Il plaisante.

Dark Vador. — Ah !

Luke. — Vous pensez que c'est rassurant Dad ?

Dark Vador. — Je me demande Luke, je me demande.

Cet ouvrage ne relate que le fruit de mon expérience, de mes travaux de recherche, de mes pratiques, de mes observations, de mes errances, de mes essais, de mes erreurs, de mes succès, de mes échecs, de ce que je croyais vrai qui s'est avéré faux (je me suis alors vanté très très mollement) et *vice versa*, de mes interventions et formations en entreprise, de mes conseils dispensés à de

nombreuses start-up, de mon appui au service de causes qui nécessitaient un savoir efficace et pragmatique, puisque quand il s'agit d'aider les hommes sur des problématiques qui relèvent parfois du vital comme cela a été le cas lors du printemps arabe, en règle général on évite de faire dans la grosse déconne, on évite les grands effets de manches et le charlatanisme « champagolesque et mondain ! » On fait ! On laisse la place à ceux qui ne font rien d'autre que raconter, en les prenant pour ce qu'ils sont : des agitateurs de grand vent. De mes plantages systèmes. Des maladies nosocomiales de mes « personal computer » (ces fameux PC, que tout le monde appelle PC, sans même plus savoir ce que veut dire PC. Voilà la chose éclairée, non PC n'est pas l'acronyme de « pauvres cons » calmons-nous, au milieu de tous ces acronymes¹, l'être humain a le droit, si ce n'est le devoir, de libérer de l'espace mémoire n'exagérons rien.) De mes questions, qui ont besoin d'une réponse, des questions des élèves auxquelles je dois répondre pour ne pas passer pour un effroyable ignare. Des questions de chefs d'entreprises, de responsables marketing qui me parlent de ROI de façon obsessionnelle (c'est pour vous dire l'échec de la révolution) le tout mixé et agité avec un point de vue, qui est tout à fait personnel, donc critiquable, donc discutable.

C'est de cela qu'il s'agit, et c'est cela que je vais m'essayer de vous livrer : un état d'esprit, mon état d'esprit, une compréhension, ma compréhension du réseau des réseaux, les pratiques qui me semblent pertinentes pour appuyer et développer une activité, comme celles qui me semblent parfaitement stupides, insensées, inopérantes, voire dangereuses ou contre-productives, les fausses bonnes idées sur le réseau sont légion. Tous comme les bonnes idées d'hier peuvent être devenues de bien mauvaises idées d'aujourd'hui...

Non pas que je sois plus modeste qu'un(e) autre, mais, à bien observer ici et là les gentils usagers, qu'ils soient professionnels, ou non de la chose. Quand je vois certaines pratiques des uns qui ricanent sottement des pratiques des autres et *vice versa*, Internet me fait parfois penser à une kalachnikov que l'on aurait donnée (assez sottement) à des singes (assez sots les singes).

Le principal danger voyez-vous, quand vous donnez une kalachnikov chargée à des singes, étant qu'ils s'en servent. Le singe est un animal sympathique et curieux par nature. Parfois ils se tirent une balle dans le pied (ouille) et si on est mauvais on rit (ha ha ha). Parfois ils vous tirent dessus (Ouille Ouille) et là, mauvais ou pas mauvais, on ne rit plus du tout (Ouin Ouin Ouin).

1. Un acronyme est un sigle se prononçant comme un mot normal ou un mot formé de syllabes de mots différents. GEM (Grenoble École de Management), GIANT (Grenoble Innovation for Advanced New Technologies), par exemple.

Internet est un outil extrêmement puissant (trop) qui dépasse de loin notre intelligence collective (et de plusieurs longueurs encore). Intelligence collective après laquelle il semble (pour sa part) courir comme un dératé. Raison de plus d'apprendre à s'en servir et raison de plus d'aborder la bête avec sagesse et modération, en y rajoutant un grand zeste d'humilité...

Partant de ce joyeux constat (les constats étant usuellement tristes, notez que, une fois n'est pas coutume, ça change), ne jouant pas aux cartes, ne comprenant pas bien les règles, fût-ce les règles de la bataille, je suis toujours surpris de voir ici et là certains (fort heureusement pas tous) de mes pairs, pointer des assertions. Abattre des certitudes comme de fiers bûcherons canadiens. Édicter des règles intangibles, et tenir des propos que je juge bien étranges. Parler de très haut pour dire des choses qui volent assez bas (il faut bien vivre) et qui soutiennent du moins me semble-t-il plus souvent des effets de mode qu'une quelconque efficacité dans le domaine qui nous occupe.

Sont-ils souffreteux ? Atteints de je ne sais quelle « jesaitouite » aussi maligne que définitive que je n'aurais pas réussi à chopper malgré tous mes efforts ? En un mot sont-ils foutus ? Est-ce moi ? Comme le disait mon ami feu Cioran, l'homme a une fâcheuse tendance à se croire en fin de civilisation. Nous sommes au tout début d'internet et de ce monde assailli de datas¹ que nous peinons à transformer en données pertinentes et utilisables, et voilà que nous en pensons déjà à la fin...

Quand bien même vous auriez une très haute opinion de l'homme, vous apprendrez que c'est bien peu tant il est déjà bien souvent monté sur de très grandes échasses de contentement de lui-même. Forcément, vous le flattez en croyant bien faire, vous vous esbaudissez de son grand savoir... quelle bévue mes ami(e)s, c'est parfaitement raté, et doublement raté : vous le vexez. Ignorant que vous êtes que l'homme sait tout, sur tout, et c'est parfois de ce qu'il ne sait pas, dont il parle d'ailleurs avec la plus grande emphase. Alors qui plus est, jouez la modestie ! quand il est docteur dans un truc, il écrit des livres, des œuvres très compliquées avec des mots sérieux et tout en hauteur (note pour moi : bien penser à mettre ici et là le mot paradigme²) pour faire son intelligent, et des choses tellement totalement absconses, que j'aurai bien écrit

-
1. Datum, des informations qui ont été traduites en une forme qu'il est plus pratique de se déplacer ou de traiter. Relative à l'informatique d'aujourd'hui, ces données sont converties en informations sous forme numérique binaire.
 2. Un paradigme est une représentation du monde, une manière de voir les choses, un modèle cohérent de vision du monde qui repose sur une base définie (matrice disciplinaire, modèle théorique ou courant de pensée). Source Wikipedia.

absconnes, rien que pour être publié par un éditeur qui n’y comprend rien à mes bonds sautillants de paradigme en paradigme (que l’éditeur se rassure, l’auteur, je vous assure, n’a parfois pas compris grand-chose non plus) (note pour moi, bien penser à parler ici et là de nouveau paradigme, ça fait plus sérieux, dans l’empire-du-milieu des-chercheurs en paradigme).

Écriraient-ils un tissu d’âneries péremptoires du haut de leurs diplômes, voire des trucs absolument inutilisables, qu’ils trouveraient encore des imbéciles pour manger leur foin. Et des imbécillités sur le réseau et internet, le lanceur de tuiles (Dieu) sait s’il en existe, que j’en ai lu, mais des choses très bien aussi, des choses excellentes, je vous rassure. Gardons toujours à l’esprit, sur le réseau comme partout ailleurs, les idées reçues, sont des idées postées par quelques crétins dans la boîte crânienne d’imbéciles. Sur Internet, il y a en la matière, les gens qui racontent, les gens qui se la racontent. Les gens qui font et qui ne disent rien... et enfin, les gens qui font, puis qui racontent.

Luke. — Ainsi font font font les petites...marionnet...

Dark Vador. — Luke !!! concentre-toi Luke !

Ce qui est excessif, contrairement à ce qu’affirme notre célèbre mort, et néanmoins ami, Talleyrand, est un signifiant. Mais ce qui est péremptoire ne présente guère d’intérêt, pour ce qui concerne le thème que nous abordons.

À l’abordage !

Luke. — Dad, je prends mon sabre laser ?

Dark Vador. — C’est plus prudent Fiston, on ne sait jamais.

Luke. — Je vais peut-être en prendre deux...

Internet a certes plus d’une quarantaine d’années. Il a eu sa petite crise de la quarantaine, dont on se souvient d’ailleurs : argent facile, bimbos, champagnes et start-up en folie, avec un léger mal de crâne pour certains au réveil... pour ne pas dire une franche gueule de bois. Internet a certes bouleversé le monde et mis sens dessus dessous les relations entre les Hommes : de la rencontre amoureuse, aux retrouvailles improbables, en passant par les traquenards, les guerres, les révolutions, les contre-révolutions, les décapitations en ligne, le cyberbullying (les petits cons courageux qui harcèlent anonymement les autres sur les réseaux sociaux de peur de se prendre une grosse mandale à la récré... Que font les parents ?) la commande de clafoutis en ligne, les meurtres sur Facebook pour un changement de statut, « ah tu m’aimes plus, bon ben,

désolé, je te tue ! » Sans compter une désorganisation tout à fait amusante des entreprises grâce aux mails et à leur usage bien souvent aussi audacieux que très personnel de salariés qui passent soudain du post-it à la tentation du... roman-photo.

Bref Internet, qu'on l'aborde sous l'angle de sa vie privée ou de sa vie professionnelle, l'homme doit en convenir, à moins de se réfugier dans une grotte sous-équipée : sans wi-fi et *a fortiori* sans trucs ou bidules pour se connecter au grand machin... sa vie ne sera plus jamais la même.

Si *Dieu est même s'il n'existe pas*, comme le disait mon ami Cioran, Internet lui, il est, il existe, il est la toute-puissance entre les mains de l'homme, qui, qu'il soit : président, roi, dirigeant d'entreprise, salarié, élève redoublant sa sixième, s'en voit drôlement, pour réussir à maîtriser un tant soit peu le grand bouzin.

Internet est étrange. Très. Lorsque l'on regarde la bête d'un peu plus prêt, internet rapproche l'homme et l'éloigne. L'homme écrit beaucoup plus, échange plus, mais, pour autant, se comprend-il mieux ? Internet est au service du mieux comme au service du pire. Il annihile la distance sans supprimer le temps. Il raccourcit les nuits pour mieux occuper les jours, met des solitudes en contact avec des solitudes pour faire oublier la solitude, et matérialise une mondialisation considérée (à tort ou à raison) comme inéluctable, puisque quand l'homme va dans un sens, il a cette curieuse manie de ne jamais songer qu'il peut aussi aller dans l'autre.

Nous sommes ainsi passés, et ce, dans une très courte période à l'échelle de l'humanité, et même dans une infime temporalité à l'échelle de la vie d'un homme, de la télévision fenêtre ouverte sur le monde, à l'Internet une immense baie vitrée par laquelle nous regardons le monde et par lequel le monde (si nous en faisons le choix) nous regarde.

Le pire (ou le mieux) étant que nous n'avons encore probablement rien vu. Mais, une chose est bien probable : dans quelques centaines d'années, nous nous rirons sous cape et sous terre de ces bien amusants balbutiements... et de toutes les bêtises que nous aurons racontées avec un bien grand sérieux sur la bête ! Nous nous rirons de toutes les règles qui semblaient pour d'aucune si définitive... de cette espèce d'hystérie humaine collective dans une cour de récréation trop grande. Des règles qui, dans la thématique qui nous intéresse, le Digital Marketing sont d'une part beaucoup trop contraignantes pour un outil à vocation originelle si libre et de toute façon vouée à être trop faible pour un outil si démesurément puissant et ouvert sur le monde comme

le vent l'est sur l'horizon. Des règles assénées (dans le domaine qui nous intéresse) qui sont bien plus souvent conditionnées par la vente de telles ou telles solutions (soi-disant) miraculeuse (soi-disant innovantes) et non par le souci d'une réelle et quelconque efficience pour l'entreprise.

■ Business is business

Quand on veut être mécanicien, ne faut-il pas connaître, du moins, *a minima* la couleur et l'odeur du cambouis ? Avant de raconter n'importe quoi en prenant un petit air savamment savant ? Parler comme un fumigène, c'est terriblement pratique, mais est-ce efficace ? Est-ce honnête ?

Arrière vil marchand !

C'est cet intangible, que je souhaiterai pouvoir (réussir à) vous faire partager, mais façon... à ma façon. Il est, vous en conviendrez, bien délicat d'expliquer à autrui, avec des simples mots, comment on fait ses lacets... (à moins bien sûr d'avoir des mocassins, des tongs, c'est entendu, ne faites pas vos imbéciles, ne me prenez pas pour un idiot) pas plus qu'il n'est facile au médecin d'expliciter aux béotiens comment, à la seule vue d'un patient il finit, à force de temps et d'expérience par être en mesure d'identifier en quelques minutes de discussion sa pathologie.

Dark Vador. — Luke, je crois que je suis aveugle !

Luke. — Non Dad, pas du tout, vous avez mis votre affreux masque à l'envers...

Dark Vador. — Ah oui merde...

Mais bon, il convient d'essayer d'expliciter la façon dont fonctionne le grand bidule, et la façon, si ce n'est la meilleure du moins la moins sottée, de s'en servir dans le domaine qui nous préoccupe, le Digital Marketing. De crainte que l'humanité perde quelque chose d'inutile donc de parfaitement indispensable. Et ce, afin que les hommes et les femmes, qui travaillent et travailleront avec ces outils, aient un point d'entrée, puissent disposer de pistes, de quelques modestes points de repère, qui leur permettront de pouvoir intégrer harmo-

nieusement, les avancées qui demain, ne manqueront certainement pas de nous interroger, de nous surprendre, de nous émerveiller, voire parfois de nous effarer.

■ La logique systémique de cet ouvrage

Décrire la complexité de façon simple est éminemment compliqué. Ne pensez pas non plus que je me gausse et que je suis en vacances. Transférer un savoir en minimisant la déperdition, apprendre ce qui nous paraît évident à force de pratique sans prendre les gens pour des imbéciles, croyez-vous que l'exercice soit facile ? Bien sur que non. Vous n'êtes pas des beluets¹, ni moi non plus. Vous disposez d'un savoir, moi du mien pour appréhender le même truc, Internet. Mais mon cerveau est configuré d'une certaine façon, le vôtre, d'une autre, aussi, dans la mesure où internet est soumis à un mode de fonctionnement systémique, j'ai pensé (parfois, je pense) que pour faciliter la lecture et la compréhension de cet ouvrage, il fallait l'aborder en respectant cet état de fait.

Aussi vous trouverez ici et là des renvois à des chapitres vous permettant (du moins je l'espère) de mieux comprendre votre lecture. Comprenons-nous bien, dans l'avancée de l'ouvrage, j'ai parfois besoin d'éléments encore non abordés pour expliciter un élément de ce grand puzzle en mouvement perpétuel.

Luke. – Il est trop fort, Dad !

Dark Vador. – Tu m'étonnes !

Par ailleurs, vous trouverez à chaque fin de paragraphe :



– un coup de cœur, des initiatives, idées, qui me semblent positives, drôles, créatives, inspirantes... ;

1. « Beluet » = « imbécile » au Québec. Au cas où je sois aussi lu au Québec.