

Le réseau social : mode d'emploi

Depuis la crise financière, la vente de rouge à lèvres a explosé, les divorces aux Etats-Unis n'ont jamais été si nombreux et les réseaux en ligne sont devenus de véritables attractions. Ce phénomène social sur Internet sera-t-il durable ?

Gérer son image sur le web est devenu stratégique pour une entreprise

L'Influence du web2 au travers des blogs, hubs et forum de discussion est considérable. La gestion de l'image que projette une entreprise est devenue une problématique clé. La réputation d'une entreprise, censée représenter 70% de sa valeur et Internet forment un nouveau couple indissociable dont la gestion soulève beaucoup d'interrogations. Le web laisse des traces sur la qualité produit, le service, la gestion du personnel qui reflètent la valeur de la marque. Les stratégies de communication intègrent depuis peu ce nouveau support.

L'évolution de l'outil Internet frise la démesure. Il faut maintenant veiller, filtrer, décrypter l'ensemble des bruits du web pour repérer, contre attaquer, mettre en place les outils de défense et anticiper. Pour mémoire, début 2008 nous comptons plus de cent millions de blogs, 1.2 million de posts jour ; Aujourd'hui, il y aurait environ 30 milliards de site web en ligne. Hier simple observateur, nous devons maintenant devenir acteur.

Parmi les responsables de communication, 92% estiment que le web contribue très largement à la réputation de l'entreprise, 40% d'entre eux n'ont pas de vision claire du retour sur ce qui se dit à leur sujet et le plus inquiétant, 81% révèlent de pas connaître les leaders d'opinion qui façonnent les perceptions de leurs consommateurs sur le web.

Les forums et blogs sont de véritables bassins d'informations et caisses de résonance pour qui sait les exploiter. Il est nécessaire de prendre conscience de l'indéniable influence du web. Il faut développer une éthique d'entreprise dont la transparence est le maître mot et investir dans des solutions de recherche et d'analyse permettant un suivi régulier et efficace des blogs, forums et sites Internet de la presse traditionnelle.

Le network en ligne : une conséquence de l'évolution internet

Phénomène récent dont la fulgurante ascension a surpris en 2008, le networking représente un temps de connexion de plus en plus fort. Les deux tiers de la population Internet rendent visite à un réseau, blogs inclus cela représente plus de 10% du temps passé sur internet. Le comportement des gens en est affecté en profondeur. Le temps de connexion ne cesse d'augmenter. Pour exemple, le temps passé sur Internet augmente de 20% de janvier 2008 à janvier 2009 lorsque celui passé sur les réseaux augmente lui de 65% pour un total de 47 milliards de minutes. Face book a augmenté de presque 600%. Il y a tout juste un an, le temps passé était d'une minute sur quinze minutes en ligne contre une pour onze aujourd'hui. En Angleterre, c'est une sur six minutes contre 13 un an plus tôt. Au Brésil, férus de network, une sur quatre minutes.

La tranche d'âge en hausse est de 7% pour les + de 65 ans, 4% pour les 50/64 ans, 2% pour les 35/49, reste stable pour les 18/34 ans et baisse nettement pour les 2/17 ans (-9%). L'audience s'est donc élargie et les âgés s'y sont mis.

ERP, CRM puis « Bottom-up

Un progiciel de gestion intégré (PGI), en anglais Enterprise Resource Planning ou ERP, est un logiciel permettant de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la DRH, le Gestion financière, la distribution et la vente sur Internet.

Les systèmes de gestion des relations clients (en anglais Customer Relationship Management ou CRM) permettent aux dirigeants de groupe d'analyser les besoins de leur clients et de personnaliser leur produits ou les services qui leur sont dédiés. La gestion de la relation client consiste à savoir gagner puis conserver les clients souhaités. C'est un facteur déterminant pour la pérennité de l'entreprise, surtout lorsque ces client cibles sont des milliers et communiquent de différentes façons avec elle.

La caractéristique qui distingue les sites communautaires des technologies antérieures réside dans le facteur clé de haute participation des utilisateurs dont ils ont besoin pour être efficace. Contrairement aux ERP et CRM, où la plupart des utilisateurs vont tout simplement traiter l'information sous la forme d'études ou utiliser la technologie présente pour effectuer des transactions, paiements en ligne, réassorts et commandes clients, les technologies Web 2.0 sont interactives et permettent aux utilisateurs de remonter l'information stimulant le contenu et de mettre en ligne les réalisations d'autres participants. Cette innovation culturelle en approche 'Bottom-up' a également besoin d'appui en top down. Les dépenses les concernant sont désormais une part relativement modeste de 1 milliard de dollars, mais le niveau des investissements devrait augmenter de plus de 15 pour cent par an au cours des cinq prochaines années, malgré l'actuelle récession.

La motivation des internautes comme relais de croissance

Le succès de cette subite et croissante participation, exige non toutefois des prise de conscience sur l'action locale, mais aussi une évolution de l'approche managériale. Les cadres supérieurs deviennent malgré eux des modèles par le biais de canaux devenus informels.

Cette approche plus efficace du Web2 surfe sur l'éthique et la soif de reconnaissance de ses utilisateurs par le renforcement de leur réputation navigant au sein de communautés, par la récompense inhérente à la visibilité sou=daïne de leur parcours, l'enthousiasme et la reconnaissance liée à la qualité et l'utilité de leurs contributions.

De nombreux dirigeants précisent avoir été bloqué par des préoccupations juridiques et propres aux ressources humaines plus que pour des préoccupations informatiques. Ces risques diffèrent sensiblement de ceux de la technologie précédente où le principal point négatif était un coût élevé pour une piètre rétribution.

La monétisation du modèle

Plus il y a de publicité, plus l'internaute fuit le site. Le partenariat semblerait la seule solution viable pour le futur. On assiste à une augmentation de consommation des réseaux professionnels tels Linked in pour +137%. XING vient de publier ses excellents résultats dont le CA augmente de 80% avec un bénéfice en hausse de 85%. Selon le leader européen, le potentiel du marché en Allemagne, en Autriche, en Suisse est suffisant pour doubler le nombre d'abonnés sur chacun de ces marchés dans les années à venir. XING propose ses services de mise en relation en seize langues à plus de 7 millions d'utilisateurs dont 550 000 abonnés payants. Par comparaison, Linked in revendique environ 9 millions de membres en Europe, mais sans préciser le taux de transformation en abonnement payant. Le business

model repose surtout sur les abonnements, la publicité en ligne et les partenariats, moins visibles mais solution d'avenir. Le taux de transformation d'un utilisateur gratuit en abonnement est faible et souvent inférieur à 9%. La publicité en ligne ne doit pas être trop présente pour éviter de faire fuir l'internaute dont la confiance à l'égard du message publicitaire s'étirole en termes de crédibilité. Rien ne vaut le témoignage favorable d'un internaute inconnu sur un forum à propos d'un produit. Les sociétés iront recruter des bloggeurs et modérateurs de tous horizons pour faire savoir ce qu'ils savent faire.

De nouveaux métiers et de nouvelles formations devraient faire leur apparition au niveau des formations, des DRH et des DSI, veille stratégique internet, consultant on line, networker : sorte d'agent de lobbying en ligne pour transformer ses compétences du net en stratégie de communication au service de l'entreprise. Pour les courageux, sur beaucoup de réseaux en ligne, chaque fois que dix contacts invités par vos soins prennent un abonnement premium, vous bénéficiez d'un mois gratuit d'abonnement. Je me retrouve dans une situation malgré moi ou je suis inscrit jusqu'en 2012, 2014 et 2015 sans débourse un centime. Certains pourraient penser que c'est le moteur motivant vos invitations mais vous n'avez pas le choix et bientôt vous pourrez redistribuer ces mois gratuits. L'Ambassadeur quand à lui ne règle plus aucun abonnement.

La recherche d'emploi favorise l'ascension du network

Le recrutement reste une cible privilégiée de source financière. Je constate une forte augmentation des utilisations du réseau par mes relations, le besoin de parer à toute éventualité professionnelle et de plus en plus de cadres inscrits de hauts niveaux. Les chasseurs de tête prennent l'habitude de 'googler' un candidat pour jauger de sa visibilité et nourrir leur dossier. Attention aux dégâts provoqués par une intimité légèrement dévoilée sur Myspace. Les sites rivalisent d'ingéniosité pour offrir un espace dédiée aux cabinets de recrutement. Invité début 2009 par l'équipe de direction de Viadeo à une réunion, leader en France, pour une présentation stratégique de son business modèle, j'ai pu constater de visu l'aspect pratique et technique avancé permettant de trier par mots clés les cibles des recruteurs directement sur le site et le nombre de candidats automatiquement sélectionnés diminuer au fil de la recherche par l'ajout de termes spécifiques à cette recherche. Diplôme, ville, poste tenu, langue, compétence, maîtrise des outils informatiques, tous ces critères permettent d'affiner une recherche par vos propres moyens et de rentrer en contact avec la personne désirée.

Votre carnet d'adresses a-t-il une valeur ?

Le réseau se monétise et les consultants le qualifient d'un jargon spécifique : le capital immatériel. Chaque fois qu'un Ministre sortant se repositionne dans la foulée en entreprise ou comme Partner en private equity d'un groupe bancaire connu, on peut se demander qui de son action dans sa fonction précédente ou de son carnet d'adresse à jour et fourni a motivé cette embauche fulgurante. Des entreprises n'hésitent pas à payer très cher des personnalités du monde des affaires et de la politique afin de bénéficier de leurs réseaux. Un réseau puissant ne vous prémunit pas du chômage mais vous donnera plus de ressort pour évoquer des solutions et le meilleur moyen de rebondir. Plus vous aurez de connaissances plus il est légitime de penser que vous pourriez posséder un levier d'influence.

Certains problèmes dans la conduite des affaires se sont réglés à l'aide de ce réseau en passant les bons coups de fil judicieux. C'est un gain de temps indéniable dans la gestion des problèmes. Il m'est arrivé d'acquiescer un véhicule avec une offre de prêt sous réserve de pouvoir rembourser ce dernier dans les trois mois. Cela me permettait de profiter de ce dernier modèle dans l'attente d'une rentrée de fonds. Les conditions de l'offre, minuscules et noyées

au bas de la page, m'avaient échappé et contredisaient l'engagement du vendeur. Un coup de fil et deux mails 'élégants' aux bonnes personnes (N+1), nous ne sommes pas des sauvages, ont suffi à éviter de régler la pénalité considérable liée au remboursement par anticipation et calculée sur le total du nominal du prêt. Le coût s'apparentait à de l'escroquerie et le vendeur a eu l'élégance de confirmer ses dires. En trois jours je recevais la lettre d'excuse signée de l'organisme prêteur et de cette grande firme nationale. Je n'ai pas eu besoin d'évoquer la publicité possible liée aux forums ou à l'aide d'un blog pour faire pression quand d'autres évoquent le Canard Enchaîné, certainement noyé de sollicitudes. Le réseau est donc bien considéré comme un capital mais sert aussi d'ascenseur social à celui qui le constitue améliorant par ricochet son ratio d'employabilité.

Quand le réseau 'clic' devient lui aussi 'mortar'

A l'heure où le fameux Meetic fait payer les femmes sur son site et subit de plein fouet la mode de ses business network dont l'approche purement 'clic' devient 'mortar' puisque nous organisons des soirées de network pour les membres d'une même communauté, XING, leader européen, encore peu connu en France m'a chargé d'organiser sa première soirée en ligne, mais qui sera bien réelle le 30 avril au Méridien Etoile. Et ce au même moment où XING ouvre un bureau en Espagne après son rachat du site eConozco. L'avantage pratique réside dans le fait de connaître à l'avance les personnes inscrites à l'évènement que vous mettez en ligne. Imaginez un mariage d'une relation ou bien une soirée privée où vous pourriez décider de vous y rendre en répondant favorablement seulement une fois avoir consulté la liste des invités ayant confirmé leur présence.

C'est le système actuel. Vous lancez une invitation, choisissez un millier de destinataires parmi vos contacts et chaque jour, vous pouvez consulter en ligne le nombre d'inscrits évoluer jusqu'à atteindre le quota fixé dès le départ. Vous pouvez également modifier l'invitation, le lieu, les modalités, la durée en choisissant de prévenir ou non les personnes destinataires ou déjà inscrites. Tout est devenu possible avec une facilité déconcertante et pour une gratuité totale sous l'angle des frais d'expédition.

L'évolution permet d'entrevoir le modèle de site en ligne de demain

On peut se poser la question du site de demain, bicéphale par excellence avec une partie business pure, des 'endorsement' sur le CV comme le fait Linked in, sorte de validation par des tiers, sous forme de commentaire, des 'post', que l'on peut bien sûr refuser de voir associés à son résumé en ligne et une autre partie personnelle, plus ludique où les centres d'intérêts seront mis en exergue, à l'image du site indien Apna Circle racheté par Viadéo.

Sur Tianji en Chine, le site est en deux versions, chinois et anglais, lorsque le curseur de votre souris se déplace sur le terme choisi à l'écran, la traduction anglaise apparaît immédiatement. On m'a précisé que mon Coréen est excellent, par transparence, ne parlant l'anglais couramment et l'allemand que très modestement, j'utilise plusieurs sites de traduction automatique pour contacter des financiers en Asie, des banquiers du Golfe ou des industriels chinois. Cela est rendu possible par la gratuité de ces sites et leur facilité d'utilisation comme Google +, de loin le meilleur, sauf pour l'arabe et l'hébreu. Il est intéressant de noter qu'il vous sera impossible pour la plupart d'utiliser ces caractères linguistiques sur Outlook ou Lotus notes qui équipent l'ensemble de vos systèmes de messagerie.

A contrario, vous pourrez écrire en 16 langues sur XING qui vient de développer son site également pour le turc après son rachat de la plateforme Cember.net aujourd'hui entièrement intégrée. On peut imaginer avec chaque adresse IPE déterminant la source de votre PC et l'adresse finale de votre messagerie en (.fr) pour la France, (.ch) pour la Suisse ou (.nl) pour la Hollande, (.de) pour l'Allemagne pouvoir très bientôt recevoir par messagerie le message dans votre propre langue, assorti bien sûr de toutes les protections juridiques inhérentes à ce message. J'ai donc pu obtenir les mails et coordonnées précises de capitaines d'industrie dont je ne maîtrisais pas la langue pour les convier par la suite sur des sites de network ou j'étais plus présent, presque chez moi.

Le potentiel du réseau rend les principes historiques caducs

A l'origine, le réseau social permet stratégiquement d'agrandir ou rendre plus efficient son propre réseau. Ces applications Internet aident à se créer un cercle d'amis, à se retrouver, à gagner des partenaires commerciaux, un emploi ou des personnes partageant les mêmes centres d'intérêt. Les réseaux sociaux jouent un rôle fondamental dans l'embauche, dans le succès des sociétés et dans le rendement professionnel. Le pouvoir au sein des cercles et clubs et maintenant des réseaux en ligne relève plus du degré avec lequel un acteur social se positionne au centre de plusieurs relations sociales que dans son titre professionnel effectif. On évoquait les six degrés de séparation maximum pour toucher l'ensemble de la planète ou la règle des 150 aussi appelée nombre de Dunbar soutenant que la taille d'un réseau social originel est limitée à 150 membres.

La taille d'un village en anthropologie limitait son nombre à 150 basé sur l'incapacité au-delà de reconnaître les membres et à capter les faits émotionnels concernant tous les membres du groupe. L'effet du petit monde propre à son auteur, Stanley Milgram en 1967, tendait à démontrer que la longueur de la chaîne des connaissances sociales requise pour joindre une personne choisie au hasard à n'importe quelle autre sur terre est courte et ne dépassait pas six degrés. Avec l'avènement des réseaux sociaux d'internet, la chaîne devrait pouvoir diminuer de moitié. Prenez par exemple Linked in, avec un peu plus de trois mille contacts, je peux atteindre en contact +1, c'est-à-dire par l'intermédiaire d'une autre personne, environ 14 millions de ses membres sur un total de 36 millions aujourd'hui dans le monde.

Le mobile devrait servir de moteur de propulsion au réseau

L'Internet permet une révolution sociale dans la constitution de son réseau à l'heure où tous les foyers ne sont pas encore totalement connectés. L'avènement du mobile nouvelle génération permettant d'accueillir facilement la consultation internet offre un futur radieux aux réseaux en ligne et un potentiel de développement redoutable. Il faudra se méfier des usurpateurs encore en vogue. Un contact est-il réellement celui qu'il indique ou juste une adresse IP tentée de se venger. Une petite amie délaissée pourrait être tentée de créer un nouveau profil en ligne enjoué et flatteur pour vous séduire et tester votre fidélité. Les données de votre profil sur un géant mondial peuvent être aisément piratées et vous desservir à l'image de l'emprunt de votre plaque automobile ou de votre pièce d'identité.

Détails techniques :

Lorsque vous vous connectez, évitez d'effectuer avec la souris maintes requêtes à la suite, car ce cumul peut vous être fatal. Le système va engorger, la multiplication de vos demandes de connections incessantes vont être interprétées comme une attaque informatique de l'extérieur. Vous serez considéré comme un intrus et sorti immédiatement du système. Là on se trouve bien démuni, sans téléphone pour joindre l'interface ou un quelconque service après-vente.

Les pages d'accueil pour certains sites ont été modifiées depuis. Votre profil a disparu, vous n'existez plus et quid du contact que vous deviez joindre ou du message auquel vous aviez promis de répondre. Vous devrez gentiment attendre que l'équipe soit présente au bureau pour les contacter et attendre qu'il réinitialise votre profil. J'ai été suspecté maintes fois de posséder une bête de course informatique de travailler avec trois ordinateurs en même temps, ce qui n'est pas faux mais jamais pour des raisons malintentionnées. Juste pour me connecter. La lenteur des services télécoms et de votre ADSL peuvent expliquer en partie ce dysfonctionnement. Vos requêtes arrivent au même moment sur le serveur central et font disjoncter uniquement votre connexion.

Il peut être utile de savoir que lorsqu'un système est lent aux heures de pointes ou de sauvegarde de leur données informatiques, vous pourrez effectivement vous connecter sur deux PC à la fois, travailler sur l'un pour surfer sur XING permettra de patienter sur l'autre pour répondre à une requête en cours. Une astuce, toujours sauvegarder votre profil sous word. Cela vous évitera lors de l'enregistrement de votre profil de perdre toutes vos informations. En effet, sur certaines pages, lorsque vous dépassez un nombre bien défini de signes et lettres, votre page s'enregistrera en blanc après validation. Une autre astuce est de ne pas paniquer et de cliquer sur le retour en arrière pour retrouver le travail en cours. Là il suffit de faire un copié-collé de votre texte puis de l'enregistrer jusqu'à ce qu'il soit accordé par le système. Ce principe de sauvegarde est aussi valable lors de la création d'un texte sur son blog.

Quelques conseils de présentation :

Au même titre que les sites soignent leurs présentations avec une évolution de leur identité, il vous faudra faire preuve d'ingéniosité pour attirer le chaland numérique ou rester très classique. Viaduc est devenu Viadéo, OpenBC est devenu XING. L'origine de ce nom correspond à une petite société naguère qui a eu la bonne idée de trouver un nom à la fois original et qui puisse marquer des points dans le subconscient collectif et devenir une marque célèbre à moindre frais. Cet entrepreneur a eu la bonne idée de choisir le signe présent partout aux Etats-Unis à chaque carrefour, Xing cross road marqué d'un grand 'X'. On pourrait comparer cette brillante idée aux marques génériques comme Frigidaire.

Il faut saluer l'effort des informaticiens pour rendre ces sites utilisables et compréhensibles avec un mode d'emploi en ligne qui pourrait paraître paradoxal pour un réseau Web mais vise à faciliter les contacts et leur permet de se rapprocher de leur utilisateurs. Nous sommes sur un modèle marketing innovant de type 'bottom-up' où ces derniers vont être invités à améliorer le propre système qu'ils utilisent en temps que clients. Je fais parti d'un groupe d'élite, sans fusil, uniquement armé de mots et idées pour sans cesse innover et remonter les informations sur l'utilisation. Toutes ces idées sont lues sans exception, on ne vous rendra pas de compte, mais avec surprise, certaines d'entre elles vont être mises en application quelques mois plus tard. Le temps pour les informaticiens et le marketing de fixer les compatibilités avec leurs priorités.

Car derrière ces équipes, l'enjeu de survie, c'est le nombre de clics et le temps que vous passerez sur le site dont dépendra la survie du système pour ensuite permettre de lever des fonds avec des perspectives de rentabilité toujours renvoyées lors des démarrages aux calendes grecques. Ces fameux clics se transforment en pièces sonnantes et trébuchantes dès lors que vous pourrez présenter un nombre sans cesse croissant d'utilisateurs, que vous possédez leurs coordonnées, essentiel pour permettre un ciblage dans la communication publicitaire par la suite et que vous aurez un 'benchmark', pour vous comparer aux autres.

Sans marqueur concurrentiel, impossible de définir une valorisation précise. Cette dernière fluctue avec le climat des affaires, il suffit de se remémorer pour cela les années Internet où France Télécom approchait les 200 euros en février 2000 pour tomber à 5.90 en septembre 2002. Pour être plus productif sur un site communautaire, il faut évoquer votre métier avec professionnalisme, sans avoir peur d'utiliser les sigles incompréhensibles aux néophytes. L'humour est autorisé s'il apporte une pierre à l'édifice. Se moquer de soi-même est toujours un exercice périlleux mais permet de montrer le recul lié à une expérience certaine.

Soyez donc humain dans votre description. Mieux vaut éviter d'utiliser des termes spécifiques que vous ne maîtrisez pas. L'esprit de synthèse doit planer sur le profil. Trop long et rébarbatif, le lecteur vous zappera comme une chaîne TV passant ses publicités. Mieux vaut laisser quelques éléments en réserve pour une interview ou un contact téléphonique. Tout dévoiler peut vous exposer et rendre inopérante l'envie de vous contacter.

La photo doit être agréable, sérieuse, sans effet de style, non déshabillée, en évitant l'utilisation d'animaux domestiques. Il est possible de placer le logo de la société pour laquelle vous travaillez, surtout si cette dernière fait autorité, mais dans le cadre d'un grand groupe de 150 000 salariés, la multiplicité de ces logos vous banalisera. Le but reste tout de même de sortir du lot et d'être repéré. On peut utiliser un format avec fond blanc sur un site dont le pantone s'en rapproche, cela fait un effet garanti comme si vous faisiez corps avec le site.

Je te dis du bien, tu me dis du bien

Il faut jouer la carte réseau, et pour cela le mieux est d'utiliser la publicité indirecte. Si vous vous rendez devant une jeune fille pour évoquer vos capacités nocturnes, à défaut d'une gifle, elle vous prendra pour un garçon bien mal élevé ou tout au plus pour un prétentieux. Si l'une de ses propres amies lui glisse un mot flatteur à l'oreille sur le même sujet vous concernant, le résultat pourrait en être tout différent. Libre à vous ensuite d'en gérer les conséquences. Quelques lignes vous décrivant ou un témoignage sur votre travail sera du meilleur effet.

Évitez le troc de qualificatifs croisés et flagorneries déplacées et non crédibles. Un témoignage de votre part vous engage et vous serez également jugé sur pièce. Donc gare aux échanges de compliments en ligne qui se repèrent tout de suite. Certains n'hésitent pas à me solliciter pour qualifier leur travail alors même que je ne les connais pas, ne les ai jamais vu ni même travaillé avec eux dans le même groupe. Vous serez gentil de l'expliquer la première fois et prendrez moins de temps les fois suivantes. C'est la course aux compliments. Mieux vaut quelques témoignages très qualificatifs que jouer la quantité au risque de diluer les meilleurs témoignages.

Quand les politiques se mettent aussi au réseau en ligne:

Les équipes du Modem dans l'entre deux tours présidentiels m'avaient contacté pour briefer leurs informaticiens sur les réseaux et comprendre leur fonctionnement. À l'origine de cette histoire, la nouvelle inscription sur viadéo repérée à l'aube d'un profil répondant au doux 'avatar' de François Bayrou. Contacté par messagerie, j'ai pu identifier que l'auteur de cette supercherie était un nom d'emprunt. Je fus impressionné par le nombre de contacts sollicitant une connexion en relation directe ou me demandant comment envoyer un don de campagne. Devant la proportion que prenait cette simple supercherie, Dan Serfati, fondateur de Viadéo a immédiatement réagi et nous avons relié le vrai candidat en lieu et place du faussaire par transfert d'adresse IP. Une semaine après, Ségolène Royale s'inscrivait également sur Viadéo, épaulée par son fils Thomas Hollande à l'origine de la ségosphère. Au même moment le

blogueur Loïc Lemeur, parti depuis aux Etats-Unis, conseillait le futur président Sarkozy sur le buzz de sa campagne propre à la toile. Nul n'ignore le rôle majeur qu'a constitué la maîtrise de l'outil internet dans l'accession à la maison blanche du candidat Barak Obama.

L'Elysée et le gouvernement tentent aujourd'hui de regagner le terrain perdu sur internet en musclant la présence de leur Ministre pour influencer sans apparaître sous le terme de la 'net persuasion'. Certains comme Alain Juppé sont des précurseurs et ont créé leur propre blog depuis longtemps, ce dernier s'en servait depuis le Canada, mais un trop prompt courrier électronique de remerciement en réponse à votre message en ligne de quatre pages de propositions pour faire avancer notre chère France pouvait faire douter que ce dernier ait pu être lu par ses soins comme la réponse le suggérait. A peine postée la longue diatribe, je reçus environ quinze secondes après seulement une longue lettre précisant qu'il prendrait bien compte de ces idées qu'il avait bien intégrées et me remerciant de mon message.

Si certains élus comme Christian Blanc sont bien sur Viadeo, ils n'y passent que le temps de modifier leur profil lors d'une évolution personnelle ; on peut le comprendre au regard de leur charge de travail. La plupart des politiques délèguent ce travail à des tiers. Quelques exceptions comme Michel Barnier qui prend personnellement le temps de vous répondre et de vous joindre par téléphone au travers de sa tribune Nouvelle République mais n'a pas encore créé son propre profil en ligne sur le net. L'utilisation de l'internet permettra des votes en ligne, des suggestions directes et changera le mode de fonctionnement de notre démocratie en réduisant certainement le fossé qui sépare 'le château' de son électorat. Le gisement d'information est si vaste sur internet qu'il est facile de s'y perdre et la toile devrait s'organiser.

Deux attitudes comportementales distinctes :

Selon l'approche type américaine, on accepte une connexion faisant confiance de prime abord car l'on sait que cela n'est pas définitif et que l'on peut par la suite se déconnecter de cette personne. Certains acceptent facilement une connexion mais ne communiquent ni mail ni téléphone, c'est soit le cas du débutant qui ignore qu'il faut cocher l'accès aux données d'informations sur cette communauté soit par pure élégance, on accepte mais vous n'obtiendrez rien de plus en terme de capacité pour joindre la personne.

L'attitude française est frileuse voire pudique, mais essayez de contacter l'autre bout de la chaîne sur une communauté de sept millions lorsque vous avez vingt contacts, ce sera peine perdue, bien que l'évolution aille dans le sens où vous pourrez de plus en plus facilement écrire directement à la personne cible. Je recommande un choix de mots de passe simple par lettre en minuscule associées aux chiffres sans utiliser les points, signes, tirets pour tenir compte des claviers 'Qwerty' comme en Suisse, à Londres ou aux Etats-Unis et 'azerty' selon le pays où vous connecterez.

La réciprocité des visites ou le jeu du chat et de la souris

Pour le moment, en ne tenant compte que des seuls réseaux XING et Viadeo, le cumul de visites quotidiennes sur mon profil dépasse la centaine. Entre quatre et cinq mille nouveaux visiteurs par mois sur l'ensemble des réseaux en ligne visitent mon profil du fait de l'accélération sans cesse croissant du nombre d'inscription et d'un phénomène bien connu sur les marchés financiers, le volume génère le volume. Chaque nouveau connecté transmettra malgré lui cette information à ses contacts directs également susceptibles à leur tour de se rendre par curiosité sur votre profil pour répondre à la question fatidique : qui est ce nouveau

contact ?. Une règle qui passe bien est d'inviter chaque jour certains profils sélectionnés parmi vos visiteurs. Attention toutefois à ne pas renouveler cette invitation car le site n'identifie pas les doublons. XING en revanche identifiera dès l'invitation qu'une personne est déjà inscrite sur le site et vous invitera par un lien à vous rendre sur le profil en question.

Viadéo a accepté de pousser la visibilité aux 500 dernières visites de votre profil. Car rentré de week-end avec une limite à 100, vous ne pouviez avoir une visibilité claire de l'intérêt des autres au-delà du dimanche. Mieux vaut accepter que l'on sache que vous vous promenez sur d'autres profils, information connue seulement de ces derniers. Tactiquement il est possible de récolter l'information pour connaître ceux qui vous visitent et de vous masquer pour aller jouer les inquisiteurs chez les autres, pour cela il suffit de se déconnecter en cliquant sur 'quitter' une seule fois sur Viadéo et de 'googler' le nom de votre cible en recherchant le lien XING. A contrario, il faut que votre interlocuteur ait préalablement accepté de rendre son profil disponible sur Internet en cochant l'option sur le site communautaire.

Si vous sollicitez une requête sans être passé sur le profil que ce soit un DRH ou un joli minois, cela pourrait vous être reproché et qualifié de superficiel. Ceux qui vous observent et viennent 'renifler' votre profil sont susceptibles de nouer un relationnel et ne sont pas tombés sur vous par hasard. L'on vous demandera souvent ce qui a motivé votre passage sur le profil d'un tiers. Cette capacité à connaître vos visiteurs intègre maintenant le menu premium ou payant comme sur Linked in. Sur certains sites nord américains, vous recevez une information selon laquelle dix personnes se sont rendus sur votre profil en vous invitant à découvrir leurs identités et fonctions. Au moment de cliquer, peine perdue, il faudra vous abonner vous en savoir plus.

Prendre un mail différent de celui de son bureau dès l'inscription

Pour des raisons pratiques, il convient d'inscrire à chaque nouvelle communauté un mail différent soit en utilisant Gmail ou Yahoo ou bien Link by Mail, car votre mail bureau risque la saturation le lundi matin pour peu que vous soyez actif sur les hubs et forums ou bien membre de nombreux groupes d'intérêt. Les sites limitent maintenant le nombre de groupe auxquels vous pouvez vous inscrire et appartenir. Cette limitation a une source informatique ; régulièrement invité, je suis devenu membre d'environ 1300 groupes sur XING. Lorsque quelqu'un tombait sur mon profil, le temps de chargement était si long que cela posait problème à l'utilisateur. Maintenant, XING limite l'appartenance à 100, Linked in à 50, seul viadéo n'impose pas de limite.

Le network en ligne permet à grande échelle de faire une publicité de vos travaux. Lorsque j'envoie une étude graphique sur les marchés financiers sur XING, 32 000 personnes seraient susceptibles de recevoir le message concernant cette étude au sein de la communauté financière. Les allemands sont en avance sur nous sur l'arborescence technologique de leur site et par leur utilisation historique en Autriche, Suisse et dans leur pays. Après XING, Internations.org, Schwarzekarte.de et Decayenne sont parmi les derniers nés et déjà très pointus sur un plan technologique. Contrairement aux français qui découvrent ces bienfaits, ils ont depuis quelques années intégré cette technique de réseautage venue d'outre atlantique. Il est prudent de ne pas exposer vos enfants en image ou renseignements divers. Aux Etats-Unis, l'âge légal est de quatorze ans. Il y a quelques années, j'ai dû signer un document officiel pour mon aîné de moins de dix ans afin qu'il puisse utiliser un site américain en étant inscrit à part entière.

Les rôdeurs mal attentionnés sont légions et captent souvent l'attention de vos petits par les 'chats ' sur les jeux en ligne gracieux et ouverts à tous publics. Ne mettez pas d'adresse personnelle ni d'indication de mail en wanadoo.fr ou orange.fr à moins d'être bien équipé en firewall et d'un informaticien qui prend la main rapidement sur votre PC en cas de problème. Le dernier modèle Norton 360 anti-virus permet une sauve garde automatique de tous vos fichiers à l'extérieur. Pratique en cas de rupture de votre serveur, du disque dur ou après un incendie. Il faut juste intégrer que toute adresse mail qui se balade sur un site est ramassé pour faire l'objet de publicité qui ne seront pas toutes du goût de votre entourage.

Le réseau social permet une mise à jour permanente de ses contacts

L'avantage majeur du network en ligne se situe dans la mise à jour automatique de vos propres contacts par eux-mêmes. Les risques d'erreur sur les coordonnées s'en trouvent réduites et vous serez immédiatement informés de l'évolution de carrière, du changement d'adresse ou de pays. Avec près de trois mille contacts sur mon palm dans les années 1990, il me fallait environ deux semaines pour écrire à la main les vœux de fin d'année et la perte d'efficacité était d'environ entre 15 et 20% par année du fait des modifications non réalisées par mes soins sur les coordonnées des contacts.

Le network est la formule moderne de l'outsourcing de vos relations et vous gagnez un temps considérable. L'éthique s'organise et les sites sont mieux joignables depuis quelques années. Linked in reste le dernier du peloton en cas de soucis et il est réellement difficile pour un nouvel inscrit de les contacter de nuit sur Los Angeles puisqu'aucune coordonnée n'est donné sur le site. En cas de soucis, vous subirez l'enfer propre aux messageries téléphoniques à menus multiples et dans une autre langue.

Les invitations aux connexions directes sont limitées pour éviter les débordements. Nombre limité à 30 sur Viadéo, 50 sur XING et 100 sur Linked in. Après ce nombre vous serez bloqués pour étendre votre réseau. Cette mesure est faite pour éviter à des petits malins de se connecter à la terre entière en peu de temps. Il existe de nombreux bugs qui feront que vos contacts acceptés feront encore figures de 'demandes en cours' sur le site. Cela peut vous pénaliser, il faut en fait régulièrement et sans message annuler toutes les demandes en cours et repartir de zéro.

De toute façon, statistiquement, une requête de connexion non suivie favorablement après un mois ne risque pas de l'être au bout du compte. Il faut donc régulièrement purger les demandes en cours. A contrario, mes 6700 invitations sur Viadéo risquent de rester longtemps puisqu'il faut les enlever une par une. Très souvent, un mail aux responsables de site permet d'arranger ce type de problème atypique. Mieux vaut éviter les contacts russes et africains si votre activité n'est pas concernée par ces territoires. Les problèmes sont au rendez-vous avec spams et demandes de déblocage de fonds d'un soi-disant parent décédé qui pourraient vous conduire directement au blanchiment d'argent. Il faut rester prudent et les sites veillent au grain.

Mieux vaut être membre de plusieurs communautés

Il est utile de ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier et d'éviter d'être sur une seule communauté. En effet, ayant aidé Decayenne pour son business plan, Alexander Eissing, l'un des fondateurs a bloqué mon compte en guise de remerciement, lorsque j'ai découvert qu'il limitait mes accès et ma messagerie. Avec 15% des contacts directs de l'ensemble du site, je devenais un danger pour cette jeune start-up. Il convient de noyer également ses contacts avec des contacts neutres ou divergents de votre activité principale. Il m'est arrivé de solliciter la

connexion de tous les contacts d'un concurrent se révélant une véritable mine d'or en termes d'information sur un plan prospectif. Il sera plus difficile à, une tierce personne d'identifier votre clientèle parmi 10 000 contacts que si vous en avez seulement vingt. Certains américains, champion du network atteignent plusieurs dizaines de milliers de contacts. C'est la raison pour laquelle ils limitent le visuel de mes contacts à 500 sur Linked in. Certains avaient compris que le plus important est de se connecter avec les quatre ou cinq acteurs puissants pour être visible de l'ensemble. La limitation visuelle du nombre de vos contacts accroît la difficulté du repérage pour des tiers.

D'autre part, si vous développez une activité sur le même terrain du support communautaire, vous risquez un manque de visibilité voire d'être rayé tout simplement comme je l'ai vu sur des sites connus. Une seule règle concrète, lorsque vous êtes premium ayant réglé un abonnement annuel, il sera plus difficile pour l'hébergeur de vous sortir. Le network se professionnalise. Plus le site est puissant, moins vous aurez ce type de risque. Lorsque vous êtes sur Decayenne, ASW ou Internations, la gratuité du site leur autorise tout. Internation.org qui réunit les expatriés est le plus correct de ces trois sites.

Trois contacts sollicités sur ASW qui ne répondent pas favorablement et quatre 'ignore' et vous vous retrouverez classé A Big World, puni, banni. Le problème d'ASmallWorld est l'arborescence désuète qu'ils ne peuvent modifier et les règles écrites au départ dans le marbre. Certains sites n'autorisent pas le 'download', téléchargement global de vos contacts comme Linked in ou en un seul clic, vous pouvez copier vos milliers de contacts propres sous excell selon le classement de votre guise.

Le site Viadéo ne permet pas encore de le faire, ni d'envoyer un message à l'ensemble de vos propres contacts. Mieux vaut dans ce cas fédérer un groupe et 'poster' un message comme nouvelle pour informer l'ensemble de vos contacts inscrits. C'est volontairement que je ne cite pas Facebook et Myspace que j'ai quitté depuis bien longtemps lorsque ces derniers devinrent phénomène de mode en France. Je ne vais donc pas vous les recommander. On peut juste préciser que le Myspace de Rupert Murdoch a été 'nettoyé' au profit de profils de plus grande qualité axés musicaux et pour résumé plus habillés.

Panorama des sites utilisés par pays

Les études de Spock.com montraient en 2007 que les deux tiers des requêtes sur Google concernaient la recherche d'information sur les personnes. Les principaux sites sérieux en terme de notoriété sont : Linked in, Plaxo, XING, Viadeo et Perfectnetworker,

Sur un plan plus ludique : Facebook, Myspace, Orkut, Classmates Online, ASW, Internations et Decayenne. Mieux vaut se méfier de Ning qui permet à chacun de faire son propre site de network avec une adresse chez l'hébergeur principal en "ning" mais dont vous ne contrôlez pas le site entièrement avec le danger comme tous les autres sites de la visibilité de la messagerie et des données confidentielles de vos contacts à la merci de votre hébergeur., Spock est un incubateur d'informations sur les personnes et va ramasser pour les réunir tout ce qui est autorisé en ligne comme informations vous concernant.

J'ai créé mon propre site de réseau appelé 'easynetwork' pour le fermer un mois plus tard malgré le succès escompté. Le fait de devoir rassembler mes 75 000 contacts directs 'mortar et clic' sur une centaine de sites de network pour les inviter m'aurait pris trop de temps, de plus les fonctionnalités des sites leader avancent de telle façon qu'il est plus précieux de consolider sur les bases existantes.

Après avoir testé de très nombreux sites, j'ai choisi la simplicité de maintenir une présence sur les principaux business network comme XING, Viadeo, Plaxo, Internations et Linked in. Conseiller à vos enfants de quitter Facebook, c'est leur faire gagner une heure de liberté par jour et du temps de cerveau disponible. Au moins ces sites avaient un mérite, celui d'obliger vos progénitures à progresser dans la langue de Shakespeare, mais à ce rythme, les versions bêta s'affinent et ces sites vont ouvrir toutes les langues propres à chaque pays.

Les sites en vogue par pays à l'étranger

Allemagne : Wer-Kennt-Wen, StudiVZ. Angleterre : Bebo. Australie : Bebo. Brésil : Orkut, 30 fois plus populaire que Facebook au Brésil a été créé en 2004 par Orkut Büyükkökten, un ancien de Google, le deuxième site en vogue est Sonico. Chine : 51.com, Xiaonei, Chinaren, Kaixin001.com. Espagne : Tuenti. Italie : Netlog. Japon : Mixi, Lococom puis Kanshin-Kukan. Suisse : Netlog. Pour la France : facebook, Copainsdavant, Myspace en ludique et Viadeo et XING pour le business. Il faut noter que Plaxo éprouve des difficultés pour la compatibilité avec Vista de Microsoft et lorsque au bureau vous n'êtes pas en mode administrateur.

Relais de croissance : un marché porteur pour le corporate

La nouvelle donne de ces sites concerne l'outsourcing de votre intranet. C'est le nouveau marché en vogue. Certains grand groupe US vont jusqu'à régler des dizaines de milliers d'euros par an pour utiliser la plate-forme telle quelle ou sous marque blanche avec une communauté comme Unilever ou Accenture que vous ne pourrez intégrer que si vous faites partie du groupe ou avez été employé par la société. Cela évite la création du suivi informatique, les spam et offre bien d'autres avantages comme vitrine du groupe.

La grande question d'actualité pour les entreprises est de savoir s'il faut autoriser, accepter, accompagner, interdire ou former, pour l'utilisation des réseaux en ligne. Mieux vaut accepter et permettre l'accès en ligne sur les sites professionnels et limiter l'accès aux sites de rencontres et ludiques sous le prétexte des spams. L'image du groupe est inhérente aux messages transmis par le net.

Dernier point, les patrons de groupe N et leur subordonnés N+1 ne sont pas friands pour s'exposer par manque de temps et compte tenu de leur obligation et réserves en terme de communication. Je doute que le conseil d'administration du groupe Renault prône l'inscription de Carlos Ghosn pour qu'il réponde en direct sur un forum du net. La brillante Mercedes Erra dirige EuroRSCG et a bien accepté mon invitation sur Linked in, mais ne répondra pas par la suite à mes messages. Inutile d'espérer donc d'y trouver également les chefs d'états, enfin, pour le moment.

En conclusion, je dirais que vous récolter sur le network ce que vous y semez et y apporterez. Je recommande les connexions matinales pour prendre le pouls des contacts, évaluer les demandes de transfert de contacts et messages en tout genre afin d'être en relation avec l'Asie entre 05.00am et 06.00am, Viadeo enregistre ses données informatiques à cette heure matinale et sera ralenti, une connexion à l'heure du déjeuner pour montrer une réactivité certaine et le soir pour être en phase avec les fuseaux outre-Atlantique.

Ayant aidé Alain Marty pour son ouvrage, le guide des réseaux et cercles d'influence, durant quelques années, membre d'un nombre considérable de clubs et Cercles divers, je jouais la passerelle pour les responsables de ces cercles, ravi de se trouver propulser dans ce bel

ouvrage, raisonnable en terme de prix. Ce que l'on peut regretter dans ce glossaire dont la mise à jour dépend d'un guide sorti tous les deux ans, c'est une certaine partialité puisque chaque responsable de son club va en quelque sorte produire sa page. Il manque véritablement le rôle du 'Parker du réseau' à l'image de ce qui se fait dans le vin. Le thème du réseau mériterait également d'être étendue aujourd'hui aux réseaux en ligne avec un 'mapping', terme publicitaire pour définir une sorte de classement visuel selon les intérêts. Alain Marty, brillant orateur et patron du célèbre Wine & Business Club, auteur de l'émission in-Vivo sur BFM radio m'avait très gentiment reçu pour me proposer d'acheter son ouvrage et de devenir son associé, président co-auteur du fameux guide. Cela eût été une orientation efficace si j'étais chasseur de tête lorsque vous savez qu'hormis le Cercle MBC, un tantinet monarchiste, les leaders de Cercles de grandes écoles tournent environ tous les trois ans. Cela permet de relancer une dynamique et la collégialité d'un club.

Ces derniers aujourd'hui se tournent tous vers l'Internet et leur seule problématique est l'arborescence du site pour le rendre plus sexy, établir un lien fort entre les étudiants, les anciens et donner une image attractive et d'intérêt public afin de stimuler les inscriptions en baisse. Dans la vie de tous les jours, les sites d'Harvard et Stamford l'ont compris et permettent les inscriptions aux déjeuners-débats réduisant la facture des frais généraux. Il est utile de préciser qu'il est le seul aujourd'hui à référencer les réseaux. Souhaitons lui longue vie. Aujourd'hui la question reste de savoir sur quel site il est bon de se rendre et de positionner son profil sans se disperser et que cela prenne trop de temps dans son travail afin d'éviter d'être phagocyté.

Le network en ligne est une vitrine dont la recherche par mot clef bénéficiera le plus à celui qui a bien détaillé son profil. Certains n'ont pas intérêt à être sur la toile. Les métiers artistiques sont légions sur le réseau. On peut même exposer en ligne mais il restera toujours possible de réussir sans l'aide d'Internet. Le bouche à oreille concernant la qualité sera toujours de mise et l'excellent travail toujours récompensé. Le réseau en ligne sert d'accélérateur, et je vous le confirme, ce marketing viral peut bien être contagieux.

Louis-Serge Real del Sartre
XING Ambassador to Paris,
Prior Spock Ambassador to France