

La guerre e-réputationnelle

La grandeur d'un homme est comme sa réputation : elle vit et respire sur les lèvres d'autrui.

Rivarol

La réputation est devenue un des enjeux majeurs de notre société actuelle. Avec l'avènement du WEB et des technologies de l'Information-Communication, les entreprises et les individus voient leur vie étalée à la vue de tous, sans limite de temps et d'espace. Le WEB 2.0 avec les forums, les réseaux sociaux ou encore les blogs a exacerbé cette diffusion massive d'information relative à la réputation et à la vie des organismes ou des personnes. Cette visibilité positive ou négative a pris le nom d'"e-réputation" ou "identité numérique". Les individus n'hésitant aujourd'hui plus à exposer leur vie privée aux yeux de tous, on assiste à un effacement de la frontière entre la sphère publique et privée. Avec le WEB, tout devient public et facilement accessible pour qui sait chercher et interroger les outils numériques. Ce phénomène d'information accessible à tous et diffusable instantanément génère un nouveau problème majeur pour les entreprises et les individus. Avant, contrôler sa réputation était beaucoup moins difficile étant donné que les seules sources d'influence étaient orales, télévisées ou écrites (bouche-à-oreille, presse écrite, radio, télévision). Contrôler sa réputation nécessitait donc juste un travail de surveillance et de prévention vis-à-vis de ces médias, ou bien de contre-attaque en utilisant par exemple des droits de réponse pour recadrer ou rectifier publiquement la source émettrice. Une fois la vague passée, l'histoire et l'information ayant causé sa formation disparaissait et tombait dans l'oubli collectif.

Avec le WEB et notamment le WEB "social", le problème est tout autre. En quelques minutes, n'importe qui peut déclencher une gigantesque vague de rumeurs et d'informations nuisibles visant la réputation d'une entreprise ou d'un individu. Pour peu qu'elles soient publiées dans des sources clés (blogs influents, sites populaires etc), ces informations deviennent une arme redoutable car potentiellement reprises par des millions d'Internauts qui à leur tour vont pouvoir la diffuser dans leur propre espace numérique de connaissance.

Et le plus incroyable est que cette activité peut être effectuée de manière totalement légale! En effet, on trouve sur le WEB des milliards de pages librement accessibles via un moteur de recherche tel que Google et une simple requête. Ces pages contiennent des informations que l'on appelle "ouvertes" ou "blanches" dans le vocabulaire de l'Intelligence Economique, c'est-à-dire qu'elles peuvent être accessibles par tous légalement. Cette information blanche peut être largement suffisante pour nuire et faire tomber une entreprise ou une personnalité, surtout publique. Par exemple, les bilans financiers désastreux d'une compagnie peuvent être utilisés par les concurrents pour afficher aux yeux de tous et surtout aux actionnaires son état de faiblesse et sa vulnérabilité.

On assiste donc à un changement de donne en ce qui concerne le rapport du "faible au fort". Désormais, une petite entreprise ne possédant pas beaucoup de moyens peut parfaitement détruire une grosse compagnie pour peu qu'elle l'attaque de manière réfléchie, habile et coordonnée. Il en va exactement de même à l'échelle d'un Etat et au niveau polémique (de la guerre). Un petit Etat subissant une agression par une puissance bien plus importante que lui peut très bien utiliser le WEB pour diffuser des images et des informations qui démontrent la cruauté de son adversaire. Il peut ainsi s'imposer en victime et gagner l'opinion publique adverse, ce qui lui confère un pouvoir bien supérieur que celui que possède son attaquant, seulement constitué par sa force physique ou financière. Avec le WEB donc plus besoin d'argent, de ressources humaines ou matérielles importantes pour déstabiliser un concurrent ou un adversaire. Même les plus grands peuvent se retrouver démunis face à une attaque e-réputationnelle. L'exemple le plus parlant est l'entreprise Coca-Cola qui s'est retrouvée il y a quelques années victimes d'une attaque de ce genre : une information diffusée sur le WEB affirmait qu'un individu était mort après avoir absorbé un mélange

de Coca et de Mentos. Les causes de sa mort était que le mélange de ces deux produits avait formé une substance chimique extrêmement toxique. Bien sûr, les ventes de ces deux produits ont chuté pendant les semaines qui ont suivies. Il aura fallu que la société propriétaire de la marque Mentos réagisse en utilisant elle aussi le support WEB.

Ceci nous montre bien le pouvoir de l'information sur notre monde. A elle seule, une rumeur même totalement infondée peut générer la peur, l'angoisse ou la colère sur une masse d'individus selon l'objectif de la source qui l'a créée. Avec les moyens techniques impressionnants que le WEB propose aujourd'hui, on peut très facilement fabriquer un message qui soit parfaitement adapté pour l'influence et la propagande des "foules" (pour reprendre une expression de Gustave Lebon). Avec une vidéo publiée en ligne, on peut largement toucher l'affect des individus en associant images, sons et textes. Cette "bombe médiatique" pourra ensuite être lâchée sur l'ensemble des sources populaires du net (Youtube, Dailymotion,...), provoquant un "buzz" immédiat et un écho retentissant.

Un autre point important qui fait du WEB le support le plus dangereux est que celui-ci a pour particularité d'archiver toutes les données qui sont publiées et ce de manière définitive. Une information négative pourra donc être toujours consultée et retrouvée sur le WEB, même si elle a été mise en ligne des années auparavant.

Ce n'est donc pas étonnant de voir l'explosion d'agences d'un nouveau genre spécialisées dans la gestion de l'e-réputation. Ces entreprises proposent à leurs clients de prendre en charge leur réputation numérique en supprimant ou "noyant" les pages WEB pouvant porter préjudice aux personnes mises en cause.

La guerre, à la fois économique et territoriale, a donc pris un nouveau visage : désormais, les conflits et les attaques se déroulent aussi sur le WEB, et le vainqueur est celui qui réussit à éliminer son adversaire par une utilisation et une manipulation habile de l'information. Gérer son e-réputation devient donc l'affaire et le problème de tous. Celui qui refuse d'effectuer ce travail de surveillance et de contrôle permanent s'expose à de lourdes conséquences. Comme le dit Kant, "la guerre est l'état naturel de l'homme". Le WEB n'est qu'un nouveau champ de bataille, plus imprévisible et surtout beaucoup plus difficilement maîtrisable. Il convient donc à tous de s'engager pleinement dans le suivi numérique de toutes les informations que nous semons sans même nous en rendre compte et qui peuvent être regroupées par des personnes mal intentionnées pour constituer un "profil". Car mélangées à de fausses informations ou à des données volontairement nuisibles, elles peuvent constituer une menace concrète et incroyablement destructrice.

Thomas BONNECARRERE

<http://infoblogwar.blogspot.com>



**Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification
2.0 France**