



COMPLÉMENTARITÉS GLOBAL-LOCAL

Sans glob, on blog à part !

Le blog nous impose un nouveau rapport avec l'information : en partie exacte, cette affirmation courante est en partie erronée. Il est évident que notre rapport à l'information évolue ; il est incontestable que le blog en est un instrument - au même titre que le moteur de recherche ou que, plus généralement, tout traitement d'information numérique mise en réseau. Mais s'il fallait en déduire une causalité simple, ce serait plutôt l'inverse : le blog résulte de notre nouveau rapport avec l'information, ou au moins il en est une expression. Car les racines de ce nouveau rapport sont beaucoup plus profondes. Ce qui ne retire rien à la portée de l'apparition et de l'essor fulgurant du blog, qui est tantôt le vecteur de changements importants, tantôt leur révélateur. Pour en prendre toute la mesure, il faut le relier à son alter ego, le glob, qui replace dans une perspective globale des éléments épars - parmi lesquels ceux que véhiculent les blogs...

"glob" est employé ici dans une acception (voir encadré) sans rapport avec celle qui, en informatique désigne certains symboles destinés par exemple à remplacer n'importe quel caractère (?) ou chaîne (*).



Le blog, c'est le support d'une expression assez spontanée souvent liée à un instant fugace. C'est pourquoi il a bien trouvé sa place dans un monde où tout bouge, où l'on capte ce qui passe, avant de zapper vers une autre opportunité tout aussi circonstancielle. Le glob, son complément naturel, c'est l'autre versant, qui fait que les parties peuvent se relier à un tout, l'instant s'inscrire dans la durée, l'aléatoire s'insérer dans une perspective organisée...

Question : le blog va-t-il poursuivre son ascension solitaire ou s'allier au glob dans un développement combiné ? Autrement dit : le succès du blog est-il révélateur d'un nouvel état (stabilisé, relativement durable) de la société, ou d'une phase de transition (déséquilibre temporaire) entre deux états ? Dans la première hypothèse, on serait en train d'évoluer vers une sorte de "civilisation de l'éphémère" ; dans la seconde, envisagée ici, le blog appelle le glob et leur association nous éclaire sur une mutation qui va bien au-delà d'une simple extension de la biodégradabilité.

Cet éclairage sera abordé avec quelques exemples de ce que révèle le succès du blog en matière de traitement de l'information (avec notamment la priorité prise par le flux sur le stock) et d'approches de la communication (avec notamment la mise en question de certaines formes de médiation).

Information : stocker les flux...

Le rapprochement ou la confrontation entre blog et glob renvoie d'emblée à un débat récurrent quand il est question de traitement de l'information : quelle place accorder respectivement au local et au global ? Débat au cœur du développement des technologies de l'information autour de 1980 : faut-il favoriser la micro-informatique (chacun chez soi !) ou les grands systèmes centralisés (tous sous la coupe de *Big Brother* !) ? Jusqu'à ce que l'évidence s'impose : on n'est pas obligé de choisir entre indépendance et dépendance, car on peut combiner

Jean-Pierre Quentin, Docteur en Droit, Conseiller de synthèse, directeur général d'algoric, est professeur et consultant en stratégie, prospective et communication, jp.quentin@algoric.com



L'irrésistible ascension du blog

Après les pionniers anonymes puis les vedettes du show-biz, du sport ou de la politique, les patrons s'y sont mis : qui n'a pas son blog ? Sans oublier les médias, qui tentent de récupérer ce concurrent qui les a dépossédés d'une part de leurs prérogatives... et de leurs chaland. Au-delà de la course à l'audience, la prolifération des blogs a dérangé bien des habitudes et renforcé diverses tendances, particulièrement dans le traitement de l'information (accroissement des **flux**, **temps réel...**) ou dans la communication (remplacement de médiations par des **circuits directs**, de la langue de bois par un "**parler vrai**"...). Si elle a aussi bousculé certaines règles établies, notamment quant à "**l'objectivité**" de l'information -le blog n'est pas soumis aux règles déontologiques des professionnels de l'information, ce que certains lecteurs oublient- notons qu'une forme de sens moral peut conduire la communauté des blogueurs à exclure les tricheurs repérés, par exemple en cas de "vrai-faux" blog à la gloire d'un produit commercial ou politique.

Née à la fin des années 1990, la notion initiale de *web log* ("journal web") mettait l'accent sur l'expression **non médiatisée** ; apparue en 1999, la forme *we blog* ("nous bloguons", avec un jeu de mot intraduisible) correspond non seulement à la création du mot *blog*, donc à la désignation d'une **activité spécifique** (le nom a rapidement suivi le verbe), mais suggère une volonté d'**appropriation** (c'est bien nous qui parlons, pas une institution) et d'**identité** ou de **communauté** (de vues, d'intérêts...), ainsi qu'une dimension **interactive**. Le néologisme est confirmé par le succès de *Blogger*, première plate-forme de création et d'hébergement de blogs, créée la même année ; son rachat ultérieur par Google symbolise la **complémentarité** entre le blog et le moteur de recherche. Parmi les prolongements, mentionnons le buzz, exploitation des blogs comme caisse de résonance.

Les blogs se sont propagés comme une traînée de poudre grâce à une convergence de facteurs **techno-économiques** (comme l'essor et la baisse de coût de l'informatique, de l'internet, de logiciels permettant de faire très facilement ces mini-sites web), **socio-culturels** (tels le besoin ou l'envie de s'exprimer, d'entendre un autre discours, d'échanger sur cette nouvelle agora virtuelle) et **politico-institutionnels** (dont un certain archaïsme d'institutions ou médias pas assez réactifs face à de nouvelles attentes).

La présentation anti-chronologique (le texte -appelé *post*-le plus récent figure en tête) renforce le caractère **éphémère** et le côté **non hiérarchisé** des messages : le suivant passe devant le précédent, quelles que soient leurs "valeurs" respectives. Le classement des archives s'organise par rapport au calendrier, ce qui confirme cette structuration en référence au **temps**.

Une telle expression spontanée, interactive, "impliquée", foisonnante, constamment réactualisée, se traduit par des flux d'autant plus massifs qu'un blogueur consomme sans modération les blogs des autres, dans un **faisceau** de relations plus ou moins réciproques où se multiplient les liens hypertexte. Et ces flux sont encore démultipliés par des pratiques **automatiques** comme la RSS (*Really Simple Syndication*), qui reproduit certains contenus sur d'autres sites, ou comme le *trackback* qui, à la fin d'un post, liste les blogs qui l'ont repris.

Les thématiques sont très variées, depuis les centres d'intérêt très pointus ou "l'alterjournalisme" (notamment en Irak) jusqu'aux causes de tous ordres (humanitaire pro-victimes du tsunami ou militantisme anti-Bush), en passant par les préoccupations d'entreprises de plus en plus présentes, avec des objectifs liés à **l'image**, au **marketing**, à la communication de **crise**...

autonomie et interdépendance grâce aux progrès fulgurants des micro-ordinateurs et à leur mise en réseau à grande échelle. C'est dans cette même logique de complémentarité qu'il faut se placer ici, car si le blog favorise l'autonomie, dans un foisonnement d'expressions individualisées ou spécialisées, le glob renforce considérablement la portée de l'interdépendance, par une ouverture qui permet au dispositif de ne pas se borner à une relation entre blogueurs consanguins. Cette possibilité devient une nécessité avec la croissance exponentielle

des flux de blogs : d'abord, parce que cette ouverture favorise la créativité et les métissages interculturels, alors que sans elle ces flux considérables se mettront en boucle et on tournera en rond ; ensuite, parce qu'une structure peut réduire les menaces qu'induit la prolifération des flux. Deux menaces extrêmes : le courant d'air (on zappe vers les informations suivantes sans assimiler les précédentes) et la saturation (on essaie d'intégrer à la fois tout ce qui précède et tout ce qui arrive trop vite). Entre les deux, on peut faire comme l'huître qui, quand



La nécessaire émergence du glob

Exemples : management général et lobbying

À l'inverse et en complément des blogs, les globs peuvent être vus comme des sortes de **trames** sur lesquelles des blogs ou d'autres données ponctuelles peuvent trouver un **sens**, parce qu'ils s'y insèrent dans une **globalité**, étant mis en **perspective**, en **cohérence**, en **synergie**. Entendu largement, le terme pourrait désigner toute démarche permettant de relier des éléments épars à un ensemble homogène, de donner une portée générale à une information ponctuelle, d'insérer l'action immédiate dans le long terme ou l'acte isolé dans un projet collectif. Concept nouveau, au stade expérimental, le glob a encore des contours flous. À la limite, pour un individu, c'est une façon d'organiser et d'utiliser sa culture (au sens intégrateur du terme, cf. *TI* n° 91).

Les entreprises et institutions ont, elles aussi, besoin de cette démarche intégratrice, contrée par des pratiques, disciplines ou catégories en partie obsolètes, qui ne suffisent plus pour appréhender un monde en mutation. Mais les routines mentales sont tenaces. Ainsi, sans remettre en cause les branches traditionnelles du management général (stratégie, organisation, management des ressources humaines, communication), on a besoin de les compléter par de nouvelles approches plus transverses, plus ouvertes, plus métissées. À différents niveaux, pour mieux :

- a. **préciser le cap** : associer stratégie et prospective, afin d'ajouter des repères qui manquent à la stratégie seule..
- b. **coordonner l'information**, dispersée entre la direction, le commercial, la logistique...
- c. **envisager des menaces et opportunités** externes trop négligées, comme certains jeux d'influence propres à la "société de l'information"... et "de la désinformation"
- d. **"positiver" les jeux collectifs** : relations, réseaux, partenariats, gouvernances...

Cette transversalité, qu'il faudrait généraliser, se développe plus facilement dans les domaines les plus neufs, moins fossilisés par les traditions, comme par exemple le lobbying. Ainsi, au-delà du lobbying classique, consistant pour un acteur privé à influencer une décision publique, le "lobbying au sens large", ou "**communication stratégique**", est une démarche organisée destinée à *maîtriser les ressources et contraintes externes par une approche prospective et stratégique de l'information et de la communication* (cf. *TI* n° 20, 89, 99). C'est une forme de "**globing**" car, face à la prolifération et à la diversification des jeux collectifs, les composantes de ce "lobbying ouvert" correspondent aux critères mentionnés ci-dessus :

- a. **la stratégie de présence** - associant présence **auprès** (relations techniques, commerciales et institutionnelles "classiques") et **au sein** d'un système ou d'une institution (participation aux instances, contribution aux travaux, actions, projets...) - repose sur une mise en perspective cohérente et ouverte de l'ensemble des relations concernées ;
- b. **l'intelligence stratégique**, qui vise la maîtrise globale des flux d'information en vue de l'action, inclut non seulement la veille technologique ou concurrentielle, mais plus largement tout traitement d'information de caractère stratégique, y compris relative aux systèmes et acteurs ;
- c. **le lobbying** au sens strict tend à exercer ou à parer une influence, directe ou indirecte, destinée à obtenir, infléchir ou s'opposer à une décision (pas nécessairement institutionnelle), à une norme, à un courant de pensée, à une tendance ;
- d. **la relation partenariale**, enfin, consistant à inscrire l'expression de ses propres objectifs dans la "logique" des partenaires, de leurs actions, leurs projets, leur culture : pour paraphraser Saint-Exupéry, elle dépasse la négociation, même gagnant-gagnant, où "l'on se regarde l'un l'autre", car il s'agit de "regarder ensemble dans la même direction"... ■

elle sait "glober", arrive à fabriquer sa perle avec ce qu'elle retient des flux d'eau qu'elle brasse... C'est là une autre caractéristique forte du glob : outre l'ouverture, il permet aussi de "structurer le zapping" (faute de quoi on sera tenté de "blinder le mollusque", cf. *TI* n° 102).

Plus profondément encore, l'accroissement des flux nous oblige à changer de mode de raisonnement, à traiter l'information dans une logique dynamique de flux, alors que nous restons souvent dans une logique statique de stock. Un peu comme si l'on

essayait de stocker les flux. Comme si l'on assimilait encore la mémoire à une sorte de grande commode ("mais dans quel tiroir ai-je donc déposé cette information ?"), quand on sait qu'en fait elle fonctionne en flux ("par quel cheminement vais-je retrouver la voie sur laquelle se promène cette information ?"). Tel était l'un des premiers enseignements des neurosciences cognitives, apparues dans les années 1990 ; c'est grâce à sa capacité à traiter parallèlement plusieurs informations et à les coordonner que l'homme peut en même temps





(et entre autres) "marcher et mâcher son chewing-gum". Cette capacité, essentielle au niveau de l'individu pour *réaliser l'unité du moi*, doit aussi être renforcée au niveau collectif. De même, la valeur des blogs, qui tient en grande partie à leur foisonnement, sera accrue s'ils sont reliés non seulement entre eux mais aussi à des éléments différents, le tout étant mis en perspective dans une démarche de synthèse appelée ici "glob".

📍 Communication : médiatiser l'immédiat...

L'essor du blog pose la question du rapport entre global et local dans un autre domaine : celui de la communication. Le blog est "immédiat" : au sens "instantané", mais aussi au sens philosophique de ce qui agit ou survient sans intermédiaire. Comme par ailleurs le *one to one*, ce *many to many* est un outil rêvé pour un marketeur, mais il ne faut pas en sous-estimer les dangers, comme pour toute communication démédiatisée. Quand on court-circuite les relais traditionnels, ils ne font plus écran... mais ils perdent aussi leur fonction d'intermédiation ou de régulation de la relation. Le problème est le même pour la presse ou la politique, avec toutes les dérives allant de la désinformation à l'abandon des desseins politiques au profit de "mesures attrape-tout".

Il ne faut pas pour autant condamner le blog sous prétexte qu'il n'a pas la fiabilité attribuée, à tort ou à raison, à ces relais. D'abord parce que, pris individuellement, bien des blogs sont à ce titre plus respectables que bien des émissions télévisées complaisantes. Ensuite parce que, là aussi, il faut faire sa place à l'approche globale et relier la partie au tout à partir d'un *autre regard* comparable à celui de l'impressionnisme. Alors que la Renaissance avait renforcé la précision du détail au point

de permettre au moins deux lectures -globale et locale- de certaines œuvres, il faut admettre que, sortie de son contexte, une touche impressionniste n'a pas beaucoup de sens. De même, un blog isolé n'est pas nécessairement fiable, mais lorsqu'on en regarde une multitude, une pondération s'établit. L'analogie fonctionne d'ailleurs aussi bien avec les moteurs de recherche, par exemple quand on les emploie pour remplacer des enquêtes sociologiques ou des études de marché (pratique souvent contestable au plan méthodologique, mais en plein essor).

Pour illustrer la nécessité du glob, imaginons une étape intermédiaire fictive entre la Renaissance et l'impressionnisme : *l'Art industriel*. Après la double lecture permise par la Renaissance, ce courant associé à la Révolution industrielle multiplie les détails et néglige l'ensemble. Au point de nous habituer à perdre de vue celui-ci -par ailleurs devenu extrêmement complexe, souvent même compliqué (cf. *TI* n° 114). Dans ce contexte, l'arrivée de l'impressionnisme est déroutante, si l'on continue à accommoder sur le détail sans regarder le tout. Jusqu'à ce qu'on admette l'intérêt du ré-apprentissage de la vision globale, qui n'est pas toujours facile et suppose souvent des détours pour situer une donnée dans un contexte, la lier à d'autres éléments, mettre le tout en perspective... Quand on s'y engage, il faut se préparer à entendre un fossile de l'âge industriel exprimer ce fleuron de la pensée réductrice : "allez au fait, mon ami !". Cette attitude anti-glob a été analysée par Albert Einstein : "Je sais pourquoi tant de gens aiment couper du bois. C'est une activité où l'on voit tout de suite le résultat". En effet, tout dépend du niveau d'ambition du résultat attendu...

Jean-Pierre Quentin ●



Pour en savoir plus... :

Centres de compétences :
algoric, cabinet de formation, conseil, études
et coaching. www.algoric.com,
info@algoric.com, tél. : 05 46 56 77 10

Pour lire l'article en version hypertexte avec
liens et références complémentaires :
www.algoric.com/ti/120.htm

