

# APPLE, PREMIÈRE MARQUE DÉSENGAGÉE DES RÉSEAUX SOCIAUX

LE 29 JUILLET 2010 LAURENT FRANÇOIS

Paradoxalement, Apple est très peu présent sur les réseaux sociaux et le gourou Steve Jobs a récemment multiplié les erreurs de communication. Stratégie innovante ou dangereuse ?

Citoyens !

Un mouvement d'humeur, encore à cause de Steve Jobs, qui a fait une tentative à la Carrefour vs Leclerc vendredi dernier en nous expliquant que les problèmes de réception de l'iPhone 4 étaient communs à tous les smartphones, y compris Blackberry. **Drôle d'attitude de vendeurs de tapis pour un pseudo Dieu du marketing...**



En y regardant de plus près, j'ai la vague impression qu'Apple est en train de renier 3 principes qui faisaient le fondement de sa réputation. Pire, qu'**Apple est en train de passer (complètement) à côté des médias sociaux :**

Une non prise en compte des avis de ses fan-boys qui ont de moins en moins d'arguments rationnels afin de recommander Apple... **Tournez les talons devant votre public, vous laisserez une foule révoltée en proie au même sentiment qu'une déception amoureuse.** Et bien plus grave : ce sont d'habitude les fans inconditionnels qui faisaient le job auprès du plus grand public. Un problème de compatibilité, un souci quelconque ? C'était un fan boy qui répondait à l'internaute désespéré. En coupant les vivres et l'information au fan-boy, on se coupe en fait du grand public.

**Une généralisation de la "fuite" comme mode de communication :** or les fuites sont comme les bottes secrètes; si on banalise son utilisation, y compris sur des éléments négatifs (rumeur de callback, au hasard...), la marque perd de son impact. Surtout, les fuites ont désormais le temps de faire plusieurs fois le tour de la terre, on n'est plus dans une communication maîtrisée vers des influenceurs ou des publics captifs (les fans) mais vers le... grand public. Grand public qui doit commencer à en avoir marre d'être exposé à autant de publicités *print* partout où il aille mais qui reste sans réponse là où il souhaiterait que la marque réponde clairement : **Internet.**

L'oubli que si Apple souhaite contrôler le pipeline (bienvenue dans le monde enchanté d'Apple où même les médias sont rackettés à hauteur de 30% et où vous serez ou validés ou misérables par l'Etoile Blanche), et bien qu'Apple ne peut pas contrôler les gens. Ces gens qui n'ont désormais normalement plus de dépendance à de quelconques softwares mono OS, mais qui sont dépendants à l'échange, à l'accès au web ouvert, bref à un navigateur. **Apple a réinventé les bus de tourisme** (trajets uniques, restaurants uniques, expériences limitées mais OH COMBIEN confortables quand on est retraités notamment :p) **quand le grand public réclame une voiture lui permettant d'aller partout se garer. Apple est donc en train une nouvelle fois d'innover en se dégageant des médias sociaux.** Une belle performance, qui serait tenable si Apple pouvait parvenir à avoir toujours un (grand) train d'avance (et pas un bus) et si Apple maîtrisait à 100% le contenu.

Dans cette histoire où le pitch est désormais à partager avec de nouveaux acteurs, les consommateurs, on peut parier sur une défiance de plus en plus marquée en 2011. A moins que la stratégie d'Apple soit de cliver son pool de consommateurs entre d'irréductibles (mais moins nombreux) suiveurs, forts consommateurs d'applications et de produits

numériques, et le grand public. La bonne nouvelle pour nous : il reste tous les autres fournisseurs.

Billet initialement publié sur **Citizenl.fr**.


Crédits Photo CC Flickr : **cszar**.


### PATATOOOR

le 29 juillet 2010 - 14:21 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Mouais.. un peu plus d'argumentation sur les "fuites" ? ça ne m'a pas l'air très convaincant pour le moment.  
De plus tu sembles oublier qu'Apple n'est ni le monde informatique, ni le web.  
Tout le monde sait comment fonctionne Apple, libre aux autres d'aller sur Windows qui détient encore 90% du marché ou sur Linux qui est désormais tout à fait utilisable.  
Enfin j'ai un peu de mal avec l'utilisation abusive du terme fan-boy, qui est souvent utilisé dans son sens négatif, à savoir fan inconditionnel prêt à tout acheter sans aucun discernement et ne fait pas très sérieux dans un article qui manque de sources et je le répète d'argumentation.  
N'est il pas possible d'apprécier Apple pour ce que cela apporte ? Chacun ses envies, chacun ses besoins.  
Après de longues années sous Windows et Linux, j'ai "switché" il y a 2 ans, avec un macbook puis un iMac.  
J'avais envie d'un iMac depuis sa sortie il y a 13 ans, pour son esthétique, sa compacité.  
Mais l'OS et le manque de jeu ne me plaisait pas assez pour changer mon PC.  
J'ai attendu 13 ans que le matériel et l'OS soient vraiment conforme à mes envies et besoins pour switcher.  
Aujourd'hui pour rien au monde je ne reviendrais en arrière mais ce n'est pas pour cela qu'Apple est la panacée universelle et que je vais faire de la propagande pour que les autres plongent aussi.  
Ce n'est pas parceque ça ne convient pas à certains que c'est forcément mauvais pour les autres.  
Le jour ou Apple représentera 90% du marché on en reparlera éventuellement mais là...*

VOUS AIMEZ  0

VOUS N'AIMEZ PAS  0

LUI RÉPONDRE

### LAURENT

le 29 juillet 2010 - 14:35 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK




@PatatoOor

*<http://gizmodo.com/5520746/apple-didnt-leak-the-iphoneand-why-that-matters> pour la communication par fuites (je n'ai rien inventé ;).*

*"Tout le monde sait" : pas sûr. L'acheteur d'iPhone d'aujourd'hui n'est pas le professionnel de l'image possesseur historique de Mac.*

*Rapport aux fan-boys : il suffit de regarder les queues invraisemblables pour foncièrement se poser quelques questions.*

*Ce post n'a pas pour vocation de dire que les produits Apple sont à chier ou qu'ils sont formidables. Bonne nouvelle pour toi si tu es satisfait de ton achat ;) (il existe un site super, Ciao.fr ?). Mais d'un point de vue plus de communicant, je réagissais à ce que j'estime être une posture d'une arrogance folle pour un téléphone grand public (j'insiste sur le "grand public" vu le nombre d'unités vendues...)... Une donnée en vitesse : la répartition du marché des smartphones US en janvier (sûrement des infos plus à jour en ligne) <http://images.intomobile.com/wp-content/uploads/2010/03/comscore-smartphone-market-share-jan-2010-1268363331-e1268604826110.jpg>*

VOUS AIMEZ  0

VOUS N'AIMEZ PAS  0

LUI RÉPONDRE

### PATATOOOR

le 29 juillet 2010 - 19:45 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Arf... je ne suis pas sur qu'une source de chez Gizmodo concernant l'affaire de l'iPhone perdu soit des plus objectives :)*

*Je pense que 99% des acheteurs d'iPhone sont entièrement satisfait des possibilités de*

*l'iPhone.*

*D'autant que la présumée fermeture d'apple concerne uniquement les applications. Le Web reste lui entièrement ouvert.*

*Fanboys : donc tu assimiles 100 crétiens qui font la queue devant un magasins aux millions de possesseurs de mac ? tu ne généraliserais pas un peu trop là ? :)*

*Pour ce qui est de la communication ils se sont certainement planté sur ce coup là mais il faut dire qu'ils se sont pris des critiques d'une rare violence et certainement très très loin de la vérité.*

*Je ne suis pas certains que Gizmodo n'y soit pas pour rien dans cette histoire :)*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### GAGANAUSAURE

le 30 juillet 2010 - 9:31 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Pourquoi serait-il arrogant de la part d'une marque de ne pas encourager un système qu'elle désapprouve ?*

*Pourquoi toujours parler des réseaux sociaux comme s'il s'agissait du seul mode de communication possible ?*

*Pourquoi faire croire que le seul fait de ne pas les utiliser vous transforme automatiquement en "has been" ?*

*Pourquoi pensez-vous que le quantitatif est le seul facteur de liberté possible ?*

*Quant au trajet unique, si vous avez trouvé le moyen d'en faire deux en même temps, déposez un brevet tout de suite et lancez-vous ! La fortune vous guette !*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### MICHAËL

le 30 juillet 2010 - 12:48 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*C'est casse gueule de faire un article sur Apple, pas vrai ? ;-)*

*PatatoOor a raison dans ce qu'il dit (source Gizmodo pas très crédible, abus du terme fanboy et refus des gens qui dénigrent de reconnaître qu'Apple fait des produits qui satisfont pleinement les clients Apple qui ne sont pas que des moutons, comme on aime les présenter).*

*Autant Apple en fait trop pendant les keynotes, tout est amazing et wonderful, autant les médias font la même chose quand ils parlent d'Apple en mal. On part tout de suite dans l'extrême.*

*"Une foule révoltée" ? Où ?*

*Des "fan-boys qui ont de moins en moins d'arguments rationnels afin de recommander Apple", les arguments rationnels ne disparaissent pas du jour au lendemain parce que les médias relaient des histoires absurdes d'iPhone explosifs (l'année dernière dans le sud de la France) ou des histoires de problème de réception.*

*PatatoOor a raison de rappeler que 99% des clients Apple sont, avant d'être des fanboys, juste complètement satisfaits de leur téléphone. Faut pas se voiler la face. C'est sûr que c'est moins marrant que de se dire que ce sont tous des moutons abrutis par Steve Jobs, tout le temps présenté uniquement comme le roi du marketing. C'est difficile à comprendre parce qu'il n'existe aucune autre marque qui ait réussi à satisfaire autant ses clients, du coup les médias n'y comprennent rien. Mais il suffit de parler avec des utilisateurs d'iPhone, qui n'y connaissent rien à Apple, pour qu'ils avouent que c'est incroyablement. Certains s'équipent ensuite en mac, d'autres non, et c'est tant mieux.*

*La conclusion de l'article "La bonne nouvelle pour nous : il reste tous les autres fournisseurs" est assez étrange. On a l'impression que la bonne nouvelle c'est qu'Apple ne nous prend pas en otage pour qu'on achète ses produits, et donc pas l'on peut acheter autre chose qu'Apple. Mais... tout ceci n'a rien de nouveau.*

*On a plus l'impression ici que vous êtes en train d'essayer de vous persuader que vous ne serez pas (considéré comme) has-been si vous décidez de ne pas avoir d'iPhone ou de Mac.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### LAURENT

le 30 juillet 2010 - 13:00 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Michael

effectivement, toujours aussi passionnant de lire des réactions aussi vives (et longues) (et bien construites) ( ; )

Les médias ne parlent pas spécialement en mal d'Apple : c'est d'abord le témoignage d'utilisateurs qui a commencé à gonfler dans les blogs, dans les conversations en ligne ... jusqu'à arriver dans les médias dits "traditionnels" qui ont donc relayé un phénomène et demandé des comptes à Apple !

Pour la communication par "fuites" : il faut lire AdAge, qui fait bien son job sur le sujet. Je prends le point pour Gizmodo, néanmoins ;)

Pour le rapport fan-boy / arguments rationnels : ce que je dis, c'est que les fan-boys d'aujourd'hui sont moins dans le rationnel que les fan-boys d'hier (d'ailleurs, les fans historiques se reconnaissent de moins en moins en Apple et détestent les nouveaux arrivants...). Evidemment que ce n'est pas en un iPhone que l'ensemble des arguments et du territoire de marque d'Apple change.

Sur le dernier point, je confirme mon bonheur de ne pas être contraint de choisir le Apple-world. Avez-vous par exemple essayé de partager votre bibliothèque iTunes avec un possesseur de PC si vous disposez d'un Mac ?

Quant à être has been : non, je partage une défiance absolue contre Apple à ce stade. Mais heureux de pouvoir changer si une communication moins autoritaire venait à arriver.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**MICHAËL**

le 30 juillet 2010 - 16:22 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@LAURENT :

Nous sommes d'accord, les médias ne parlent pas que d'Apple en mal, mais il y a tout de même un intérêt pour eux de critiquer dès que possible cette boîte qui a rencontré tant de succès depuis sa renaissance (avec l'iPod).

Il faut vraiment se méfier des commentaires sur les forums ou sur les blogs, car quand on creuse, on se rend compte qu'on ne s'adresse pas toujours à des utilisateurs, mais à des trolls qui se font passer pour des utilisateurs. Les bonnes données sont plutôt à prendre du côté d'Apple (tout en restant critique sur l'intérêt de la Pomme à nous donner les chiffres qui l'arrangent), par exemple les plaintes des utilisateurs (chiffre faible donnée par Jobs à la dernière conférence de presse sur "l'Antennagate"), et il sera intéressant surtout de regarder le nombre de personne qui auront demandé un remboursement de leur iPhone, comme Apple le permet. Il sera insignifiant, on peut déjà s'en douter.

La réalité n'est pas celle des médias ou des trolls sur le web, la réalité est celle des gens qui ont un iPhone 4 et l'utilisent. Le mien perd des barres en effet, mais je ne perds jamais l'appel. Contrairement à ce qu'on peut lire dans les médias (qui font des raccourcis comme "chute réseau = décrochage = perte d'appel", le détail n'intéressant pas les gens, or ici il a son importance).

Pour ce qui est des fanboys d'hier et d'aujourd'hui, j'ai un point de vue différent : pour moi, les fanboys d'avant étaient moins rationnels, car on entendait souvent le "c'est pour avoir autre chose", le Think Different, le côté élitiste. Les produits Apple étant aujourd'hui entre toutes les mains ("l'iPhone, le téléphone du beau") en tout cas avec l'iPod et l'iPhone maintenant (les Mac restent sur un segment haut de gamme), on entend plus souvent des gens qui y sont venus comme ça, parce qu'ils en avaient marre de leur PC buggé, et qui te disent "ah ba c'est bien Mac j'ai plus de souci avec mon ordi maintenant". Du coup, je trouve que ça se rationalise plus. On achète Mac non plus pour faire partie d'un club de happy few, mais pour les qualités intrinsèques du produit.

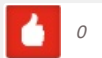
Pour l'iPhone, beaucoup l'ont acheté pour être dans le coup, mais au final, on ne peut pas parler d'effet de mode, car l'iPhone 4 s'arrache, et ceux qui le veulent sont autant ceux qui ont déjà un iPhone que ceux qui vont s'y mettre. Donc il va bien falloir admettre que les gens s'équipent en produits Apple non pas parce qu'on les y oblige, mais bien parce qu'ils y trouvent leur compte. Vu le prix des bestiaux, de toute façon, cela me paraît difficile d'en douter.

Si les fans historiques (ou early adopters, car encore une fois le mot fan est quelque peu péjoratif quand on parle d'Apple) ne s'y retrouvent pas avec les nouveaux arrivants, c'est aussi que la plupart des nouveaux arrivants n'ont aucune connaissance de la marque, de son histoire, de celle de son patron, etc., informations qui sont pourtant intéressantes (mais dont on peut aisément se passer lorsque l'on est simple utilisateur), et ça crée évidemment un décalage avec les "anciens". Tant pis. Apple n'a pas pour but de rester quelque chose de cantonné à une élite, à un petit club indépendant, on le voit bien quand ils inondent le marché avec leurs iBiduals.

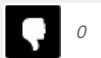
Concernant le partage de bibliothèques entre un Windows et un Mac, je n'ai pas essayé, ayant la chance de n'avoir que des Mac à la maison et au boulot il n'y a que des PC. Dans le sens PC + Mac, par contre je ne sais pas si ça marche. Ça n'a pas l'air, même si cela m'étonne. Ce ne sont que des machines partagées sur des réseaux, ça fonctionne pour le reste (partage de dossier), donc pas de raison que ça ne fonctionne pas pour iTunes qui est plus intelligent qu'il en a l'air.

(désolé pour le pavé...)

VOUS AIMEZ



VOUS N'AIMEZ PAS



LUI RÉPONDRE

### 3 pings

Les tweets qui mentionnent Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux » Article » OWNI, Digital Journalism -- Topsy.com le 29 juillet 2010 - 11:16

[...] Ce billet était mentionné sur Twitter par athome, DOC NEWS et Céleste Gangolphe, Owni. Owni a dit: [#owni] Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux <http://goo.gl/fb/Z4m16> [...]

Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux » Article ... « Pierre Rouarch le 29 juillet 2010 - 20:03

[...] savoir plus -> Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux » Article ... Blogs, Réseaux Sociaux Voir [...]

Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux | The M Blog le 3 août 2010 - 14:37

[...] Apple, première marque désengagée des réseaux sociaux [...]