

NOKIA: HISTOIRE D'UN FAIL CORPORATE

LE 24 MAI 2010 NICOLAS KAYSER-BRIL

La firme finlandaise a mis au point une stratégie de marketing viral qui, même si elle a trompé The Pirate Bay, a lamentablement échoué. Retour sur une communication en décalage avec les pratiques douteuses de Nokia.

Pour faire la promo de son App Store, Ovi, Nokia a lancé un grand jeu en réalité mixée, où les utilisateurs évoluent dans le monde réel et virtuel à la fois. Les finlandais ont non seulement dépensés des millions pour un buzz qui peine à se matérialiser, ils ont également choisi de s'en prendre à une compagnie de vidéosurveillance imaginaire alors même qu'ils se sont fait condamnés par le Parlement Européen pour avoir vendu des technologies de surveillance aux Iraniens.

Décryptage d'un *fail corporate* dans toute sa splendeur.

1 an de préparation

En embauchant Tim Kring, le créateur de la série *Heroes*, Nokia a décidé de mettre les bouchées doubles. Plus d'un an s'est écoulé entre l'annonce du lancement (Avril 2009) sous le nom de code TEVA et le démarrage du jeu. Quand on voit la qualité de la vidéo de Blackwell-Briggs, on imagine que les coûts de production se chiffrent en millions d'euros. Le tout est réalisé par TheCompanyP, une boîte suédoise spécialiste des jeux de rôles New Age.

Le scénario était pourtant bien rodé. Une firme imaginaire, Blackwell-Briggs, était censée avoir envoyé un clip vidéo au parlement britannique en mars dernier demandant aux députés de voter une loi sur la vidéosurveillance qui leur aurait permis de vendre une solution de flicage de la population par GPS.

La où Nokia a été très fort, c'est qu'ils ont préparé leur buzz dans les moindres détails. La vidéo a été mise en ligne sur The Pirate Bay le 18 mai à 21h. Du 18 au 22 mai, des marionnettes (sockpuppet) très probablement animées par Nokia sont venues laisser des commentaires du genre 'OMG, c'est typiquement le style de Blackwell-Briggs!!'. Un faux communiqué a même été envoyé à The Pirate Bay pour exiger de retirer le torrent.

Le site de la firme inventée par Nokia est vraiment chiadé. Les textes sont soignés et les pages ont été faites dans le style corporate-triste qui n'est pas sans rappeler le site de l'entreprise ayant servi de modèle, Blackwater. Ce vendeur de porte-flingues est connu

principalement **pour avoir buté 17 civils** en plein Bagdad en 2007.

Le **compte Twitter** a également été travaillé. Lancé le 9 avril, les updates avaient l'air presque vraies. **La soixantaine de followers**, en revanche, provenait presque exclusivement d'Europe du Nord. Bizarre pour une firme américaine. Quand on voit **la facilité avec laquelle on peut acheter 10.000 followers**, on se dit que TheCompanyP a un peu bâclé le travail.

Le jeu commence lorsqu'une mystérieuse organisation, **Conspiracy For Good** (le complot du Bien), s'insurge contre Blackwell-Briggs et devient le fer de lance du buzz. L'organisation vous incite à "ne pas en être membre" et à faire le bien autour de vous.

Là encore, Nokia et TheCompanyP arrivent presque à faire illusion. Les **données du Whois**, qui indique les coordonnées des détenteurs des sites web, ont, elles aussi, été soignées et anonymisées, en utilisant Domain Discreet, une boîte spécialisée dans l'anonymisation de coordonnées Whois, utilisée par les sites pornos ou de jeux en lignes.

Plusieurs profils d'utilisateurs ont été créés afin d'enclencher une dynamique et d'attirer les utilisateurs réels (comme pour chaque lancement de site communautaire). Des personnalités comme Ringo Starr ou Dave Stewart participent également, **affirmant qu'elles ne sont pas membres**.

J'imagine qu'ils lanceront dans les jours qui viennent une application mobile permettant de jouer depuis son portable. **Le post annonçant le 'protocole Hypatia'**, daté du 23 mai, semble le confirmer.

Jusqu'à présent, le buzz n'a pas vraiment fonctionné. Les vidéos de Blackwell-Briggs totalisent **moins de 10.000 vues** en tout. Surtout, la supercherie a été découverte très rapidement étant donné que les **conditions d'utilisation** de *Conspiracy for Good* sont celles de Nokia...

Hypocrisie

Quel besoin de dépenser des millions pour se créer un ennemi imaginaire alors que des dizaines de firmes pourraient très bien servir de cible ? Quel danger pour Nokia à dénoncer Blackwater et ses mercenaires ; **Aegis**, dont les gros bras s'amuse à tirer sur les voitures civiles en Irak ou encore Securitas, **qui tabasse les manifestants au Pérou** ?

Les exemples de méchants suffisamment petits pour pouvoir être attaqués sans risques par Nokia ne manquent pas. Tout comme **les supermarchés Leclerc font la guerre à l'Insee**, Nokia aurait pu utiliser son influence pour mener un combat IRL pour le plus grand plaisir de ses clients.

Le retour du boulet va faire mal à Nokia. Certains vont jusqu'à **l'accuser** de participer aux guerres qui ensanglantent la région des Grands Lacs depuis des décennies. Les mines de la région extraient en effet un métal, le **coltan**, largement utilisé pour les produits électroniques, y compris les portables. Les théoriciens du complot imaginent Nokia armant secrètement les milices **rwandaises** et **ougandaises** pour nourrir le conflit.

Aucun élément ne vient étayer cette thèse, d'autant plus que Nokia a un intérêt à ce que la paix s'installe durablement dans la région : ça ferait baisser les cours du métal. Par ailleurs, la firme finlandaise participe régulièrement à des programmes de recherches humanitaires, ayant par exemple lancé au Pakistan **un programme de détection des pneumonies** chez les enfants. On pourrait même aller jusqu'à dire **qu'en s'intéressant aux consommateurs les plus pauvres**, Nokia a plus fait pour le développement que la plupart des firmes qui ne courtisent que les segments les plus huppés du marché. Utilisées partout dans le monde, les sonneries typiques du **Nokia 1200** viendront vous le rappeler.



Les communicants de Nokia n'en restent pas moins de beaux hypocrites. Tout comme Blackwell Briggs, l'entreprise a fait beaucoup pour la vidéosurveillance. Pionnière dans l'innovation, elle a commercialisé une **caméra de surveillance** qui vous envoie des MMS directement sur votre portable. Vous pouvez surveiller votre maison, votre baby-sitter ou votre femme où que vous soyez !

Par ailleurs, vous trouverez sur l'Ovi Store des applications de mouchards qui auraient ravi le KGB. **Live2Phone** vous propose, moyennant 20 euros, de transformer votre smartphone (où celui de votre époux) en caméra, interrogeable depuis votre ordinateur.

Surtout, les Finlandais se sont illustrés **en vendant**, avec Siemens, une plateforme de surveillance des télécommunications au gouvernement iranien en 2008. Le *monitoring center* de la joint venture Nokia-Siemens **aurait ainsi aidé** le gouvernement de Téhéran à retrouver les manifestants anti-Ahmadinejad.

Photo CC [streetart#+_tk](#) [www.ALT3.tk](#)

Jean-Marc Manach a réalisé une bonne partie de cette enquête.

Mise à jour 25 mai 11:22 SCADA n'a rien à voir avec le buzz de Nokia. Ce sont les initiales de **supervisory control and data acquisition**, un processus d'acquisition de données. Désolé.

Retrouvez les deux autres articles de ce **second volet** de notre série sur le Contre-espionnage informatique : **Petit manuel de contre-espionnage informatique** et **Comment contourner la cybersurveillance ?**

Retrouvez également le **premier** et **dernier** volet de cette série sur le contre-espionnage.

CDE

le 25 mai 2010 - 11:17 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Bonjour,

Accuser NOKIA pour ses pratiques en Iran me semble, tout candide que je suis sur ce sujet, un peu rapide.

Que font donc les concurrents de NOKIA dans le domaine de la surveillance des réseaux ? Faites-nous un joli billet sur les pratiques de CISCO en Chine et sa participation active au verrouillage de l'Internet dans l'Empire du Milieu afin que chacun puisse prendre conscience à quel point nos téléphones et nos ordinateurs sont surveillés. Faut-il souhaiter qu'à l'avenir ce soit Huawei, ZTE ou consorts qui équipent les Iraniens en réseaux. Que proposez-vous d'autre ? Au plaisir de vous lire.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

NICOLASKAYSER-BRIL

le 25 mai 2010 - 11:22 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



On ne dit pas que Nokia est pire que ses concurrents (Alcatel en Birmanie est aussi un bon exemple). C'est juste très hypocrite de dénoncer la société de surveillance pour faire sa com' quand on a ce passif là. Comme je le dis dans l'article, Nokia aurait été beaucoup plus crédible en choisissant un autre cheval de bataille, dans le style de ce que fait déjà leur département Social Responsibility au Pakistan, entre autres.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ALLEGRO ZAKUPY GRUPOWE

le 4 janvier 2012 - 21:27 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



You actually make it seem so easy with your presentation but I find this topic to be really something that I think I would never understand. It seems too complex and extremely broad for me. I'm looking forward for your next post, I will try to get the hang of it!

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

7 pings

Les tweets qui mentionnent Owni -- Topsy.com le 25 mai 2010 - 8:33

[...] Ce billet était mentionné sur Twitter par Guillaume Ledit , Business Commando, Owni, Vince, Khaled Osman et des autres. Khaled Osman a dit: RT @BDInfoVeille: Nokia : histoire d'un fail corporate <http://ht.ly/1Pp4a> #marketing #nokia [...]

Mobile Telefoons » #Veille <http://owni.fr/2010/05/24/nokia-fail-corporate/>
<http://ow.ly/17urbU> le 25 mai 2010 - 12:32

[...] <http://owni.fr/2010/05/24/nokia-fail-corporate/> <http://ow.ly/17urbU> Tags: fresh, [...]

The Pirate Bay tombe dans le piège de Nokia le 25 mai 2010 - 21:29

[...] vient d'être roulé dans la farine par Nokia, révèle le site de journalisme collaboratif Owni. Jean-Marc Manach, qui tient un blog sur Le Monde nommé Bug Brother a en effet mis à découvert [...]

Mobile Telefoons » Nokia: histoire du2019un fail corporate u00bb Article u00bb owni.fr, digital journalism <http://bit.ly/aWBdWy> le 26 mai 2010 - 15:02

[...] histoire du2019un fail corporate u00bb Article u00bb owni.fr, digital journalism <http://bit.ly/aWBdWy> Tags: fresh, [...]

[Сергей](#) le 27 mai 2010 - 13:19

[СПС....](#)

[Я тут...](#)

Le flop Nokia | Brand News - Le blog d'Amaury Hubault le 1 juin 2010 - 11:37

[...] Ce qui est impressionnant c'est le dispositif déployé pour l'occasion par le finlandais : faux site corporate pour BlackwellBriggs, fil twitter (jusqu'ici plutôt classique),

mais aussi vraie demande de vote d'une loi sur la vidéo-surveillance en Grande-Bretagne, post d'un torrent sur Pirate Bay par un opposant imaginaire (Conspiracy for Good, qui a aussi son faux blog), communiqué de réponse de BlackwellBriggs et demande expresse d'enlever le torrent disponible notamment (la liste complète sur l'article d'Owni.fr). [...]

Techniques de contre-espionnage : se protéger des Etats et des professionnels
« Guillaume Payre's new blog le 2 juin 2010 - 19:53

[...] – Histoire d'une campagne de Nokia dénonçant hypocritement une entreprise s'adonnant à [...]

Petit manuel de contre-espionnage informatique » Article » owni.fr, digital journalism le 24 juin 2010 - 13:04

[...] ton mot de passe Comment contourner la cybersurveillance ? Gorge profonde: le mode d'emploi Nokia: histoire d'un fail corporate Cinq ans de législature Barroso : un bilan mitigé Des milliers d'emails piratables sur les [...]