

Équité
Environnement
Création
Recherche
Diversité
Entreprise
Mobilité
Solidarité
Citoyenneté
Projet
Humanisme
Arbitrage
Engagement
Développement
Habitat
Internet
Pollution
Emploi
Consommation
Confluence
Rupture
Ouverture
Centralité
Identité
Communication



n°22

les cahiers Millénaire

trois

L'ère de l'information

enjeux économiques,
sociaux et
démocratiques



Invitation au débat

La réflexion prospective et stratégique sur le devenir de l'agglomération lyonnaise engagée par le Grand Lyon est par essence collective. Elle concerne et doit impliquer, outre les élus et les services du Grand Lyon, les partenaires de ce dernier, les habitants de l'agglomération et de nombreux acteurs d'horizons divers.

A partir d'une vision des enjeux à long terme, la démarche doit permettre de construire les options stratégiques de développement de l'agglomération pour le début du siècle prochain. Pour ce faire, elle doit favoriser à la fois l'émergence d'une vision partagée des enjeux, et la constitution d'une culture commune sur un ensemble de questions centrales pour la société locale aujourd'hui : l'environnement, le lien social, la citoyenneté, les technologies de l'information, etc.

La réussite d'une telle entreprise passe nécessairement par un véritable partage des informations et des diagnostics des situations, et par une confrontation et une expression des points de vue et des idées, dans leur diversité.

Avec les "Cahiers Millénaire 3, diffusés gratuitement, le Grand Lyon s'inscrit dans cette perspective.

Ce cahier sur la société de l'information aborde un des thèmes les plus centraux de la période actuelle. Les spécialistes comparent en effet la révolution du numérique à celle du livre au quinzième siècle, ou, plus récemment, à celle de la révolution industrielle. C'est un bouleversement total qui commence : technologique, économique et social. Nous entrons dans une nouvelle ère : l'ère de l'information.

Les textes sélectionnés pour composer ce cahier n'abordent pas la question de savoir qui, de la mutation économique et sociale d'ensemble ou de la mutation technologique explique l'autre. Cette question n'est plus à l'ordre du jour tant il devient clair que ce sont les interactions entre les technologies et la société qui génèrent le changement, et tant il devient évident, également, que les nouveaux modes d'organisation économique et sociale, « en réseau », à l'échelle du monde s'appuient sur les potentiels offerts par les technologies d'information et de la communication.

Sur ce thème comme sur d'autres, l'enjeu est de bien comprendre que si l'ère de l'information dans laquelle nous entrons est une donnée, forte, incontournable, qui s'impose à tous, ce sont bien les acteurs et la société qui inventent les usages, les utilisations possibles, et c'est l'acteur public, le Politique, aux différents échelons, qui fixe de nouvelles normes et de nouvelles règles et impulse des orientations en fonction du type de société que la représentation démocratique souhaite promouvoir.

Aussi, ce cahier tente de préciser les contours de la société et de l'économie de l'information dans laquelle nous entrons (du moins ceux qui sont perceptibles aujourd'hui), mais s'efforce surtout de soulever une série de questions, auxquelles il appartient à la collectivité d'apporter des réponses, que ce soit dans le domaine de la vie quotidienne des personnes ou, à un niveau collectif, dans celui de la vie démocratique. Ces questions, bien évidemment, ne concernent pas que les organes de régulation internationaux ou les Etats. Les collectivités territoriales sont aussi directement concernées. Le supplément à ce cahier « spécial agglomération lyonnaise » en témoigne amplement !



Sommaire

Émergence d'une nouvelle société ? 5

Vers une nouvelle Société? la société en réseaux
par **Manuel Castells** 7

Internet et les sept piliers du 21^{ème} siècle
par **François Denieul** 13

Décoder la nouvelle économie
par **Pascal Petit** 19

Des pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs
par **René Trégouet** 27

La vie quotidienne remodelée? 33

Le web à la maison, ordinateur, télévision
et vie de famille
par **Sonia Livingstone** 35

Travail : une remise en cause des unités de temps,
de lieu et d'action
par **Emile Hooge et Julien Casals** 39

Le droit du travail bousculé par les NTIC ?
par **Franck Serusclat** 45

La vie collective interpellée 53

L'État et les Technologies de l'information
et de la Communication : vers une administration
« à accès pluriel »
par **Bruno Lasserre** 55

Les élus à haut débit
«Grandes Villes hebdo » 63

La démocratie après Orwell
par **Marc Guillaume** 65

Démocratie locale et usages de l'internet
par **Véronique Kleck** 71

[regard croisés]

Thierry Ehrmann : l'enfant terrible d'Internet
Lyon Mag', juillet 1999 p 15

Interview de Madame Delouis
par **Emmanuel Arlot** p 51

**Téléprocédures administratives
l'anticipation Chalonnaise**
par **Thierry Guidon** p 58

L'administration fait la sourde oreille
par **Laurent d'Ersu** p 61

Au web citoyens !
par **Guillaume Fraissard et Stéphane Mandard** p 62

A propos des déséquilibres territoriaux...
par **Olivier Jonas** p 63

**doleances.org :
le site des administrés mécontents**
par **Raphaëlle Bacqué** p 67

**Label Ville Internet 2000. une mesure
de la vitalité des collectivités dans
le développement de l'Internet citoyen.**
par **Emmanuel Arlot** p 72





Emergence d'une nouvelle société ?



Vers une nouvelle Société?

la société en réseaux

Par Manuel Castells

Entretien avec Sandrine Tolotti paru dans « *Croissance, le monde en développement* » septembre 1999

Les nouvelles technologies de l'information ont un impact non seulement sur l'économie mais sur l'ensemble de la société. Dans quelle mesure remettent-elles en cause les organisations actuelles que cela soit les entreprises, les banques centrales ou les États ? Quelle forme prend la contestation face à ces différentes transformations sociales ? Ce sont quelques-unes des questions auxquelles répond Manuel Castells dans cet entretien.

Sandrine Tolotti : Vous venez de consacrer une somme de 1 500 pages à ce que vous appelez « *L'ère de l'information* ». Comment peut-on définir cette ère ?

Manuel Castells : L'ère de l'information n'est rien d'autre que le mode de développement dans lequel nous entrons du fait de la révolution des nouvelles technologies de l'information : micro-électronique, informatique, télécommunications, ingénierie génétique. Il s'agit d'un événement historique au moins aussi capital que la révolution industrielle du XVIII^e siècle. L'activité économique et l'organisation sociale reposent désormais sur une nouvelle base matérielle et technique. L'ère industrielle était fondée sur l'introduction et l'utilisation de nouvelles sources d'énergie ; l'ère « informationnelle » repose sur la technologie de la production du savoir, du traitement de l'information et de la communication des symboles. Aujourd'hui, la valeur marchande de Yahoo est plus élevée que la valeur marchande de Boeing ! La principale source de productivité, c'est l'action du savoir sur le savoir lui-même, en boucle. Le traitement de l'information vise désormais à perfectionner la technologie du traitement de l'information. Le microprocesseur a rendu possible le micro-ordinateur ; les pros des télécommunications ont permis aux micro-ordinateurs de fonctionner en réseaux ; les applications de ces technologies à la construction électronique ont multiplié les conceptions et les techniques de fabrication

possibles dans la production de semi-conducteurs ; les nouveaux logiciels ont bénéficié du développement rapide du marché du micro-ordinateur, lequel a explosé à son tour grâce aux nouvelles applications et aux technologies conviviales élaborées en cascade par les auteurs de logiciels, etc. En clair, la diffusion de la technologie amplifie sans cesse le pouvoir de la technologie, à mesure que les usagers se l'approprient et la redéfinissent.

Quel est le rapport entre cette révolution technologique et la mondialisation de l'économie ? On a souvent tendance à confondre les deux phénomènes...

En effet, car cette révolution technologique est née et s'est diffusée durant une période de restructuration totale du capitalisme, qui se caractérise pêle-mêle par une gestion plus souple, la décentralisation des entreprises, une emprise considérable du capital, l'individualisation des relations de travail, le démantèlement de l'État-providence, l'accélération de la concurrence économique mondiale. Et cela n'a évidemment rien d'une coïncidence : la révolution de l'information a contribué de façon essentielle à ce bouleversement du système capitaliste. Avec la crise économique des années soixante-dix, les entreprises du monde entier réagissent au déclin de leur rentabilité en adoptant une multitude de stratégies nouvelles, au premier rang desquelles l'élargissement des marchés. La révolution de l'information joue alors un rôle majeur. Car pour conquérir de nouveaux marchés ou relier au niveau planétaire les secteurs rentables de chaque pays, le capital a besoin d'une extrême mobilité et les entreprises de capacités de communication très efficaces. Si l'économie peut aujourd'hui devenir véritablement globale, c'est grâce à l'infrastructure nouvelle fournie par les technologies de l'information.

Votre livre montre toutefois que l'ère de l'information n'inaugure pas seulement une nouvelle manière de créer de la richesse : elle chamboule, dites-vous, toute notre société...

Ce nouveau modèle de développement bouleverse en effet de fond en comble la structure sociale. Car il sonne le glas de toutes les organisations centralisées, hiérarchisées, parfaitement adaptées au capitalisme industriel mais dévaluées à l'ère du capitalisme « informationnel ». Prenons l'exemple des marchés financiers, dont la performance conditionne désormais la bonne santé des économies du monde entier : ces marchés fonctionnent en échangeant des informations en temps réel, répondant certes à une logique économique, mais aussi à une logique psychologique, réagissant aux événements politiques ou aux découvertes technologiques en fonction d'un certain nombre d'attentes et de craintes qui n'ont que peu de rapport avec la rationalité financière stricto sensu. Toutes ces informations qui se combinent et interagissent en temps réel créent des échanges de plus en plus rapides et d'une complexité croissante. Tout cela ne peut donc fonctionner qu'à l'aide de modèles mathématiques très avancés et grâce à des instruments informatiques extrêmement puissants qui permettent de gérer ces fonds à la minute près et à l'échelle planétaire.

Mais, dans un tel système, il ne peut y avoir de centre régulateur : aucun État, aucune banque Centrale, ni même aucun ensemble de banques centrales ou d'États, et encore moins un groupe financier quelconque, ne peuvent gouverner cette multiplicité de réseaux et d'échanges d'informations. En somme, il existe bien un capitalisme collectif, sans visage, composé de flux financiers gérés par des réseaux électroniques, mais il n'existe pas une classe capitaliste à l'échelle mondiale.

Et ce qui vaut pour les marchés financiers vaut d'une manière beaucoup plus générale : la disparition de toute centralité, qui représente à mes yeux le trait essentiel de la société de l'information, touche tous les domaines. De l'entreprise à la famille, de l'État aux médias, nous passons d'une société où toutes les institutions étaient centralisées à une société organisée en réseaux.

Au point de faire apparaître une nouvelle logique spatiale, autour d'une multitude de réseaux planétaires, connectés entre eux et plus ou moins déconnectés de leur environnement

immédiat. Urbains, industriels, financiers, criminels ou de recherche, les réseaux constituent la nouvelle morphologie de nos sociétés. En conséquence de quoi personne, aucun centre, aucune institution, aucune classe, ne domine plus. Certains peuvent posséder le pouvoir éphémère de programmer tel ou tel réseau à tel ou tel moment, mais une fois créée, ce réseau devient incontrôlable. Nul ne peut plus donner des ordres et espérer qu'ils seront exécutés. Nous ne sommes pas pour autant totalement impuissants : on peut naviguer, négocier, développer des stratégies, miser sur un projet. Mais personne ne contrôle le système. Non que le pouvoir ait disparu, mais il s'inscrit de plus en plus dans les codes culturels à travers lesquels les peuples et les institutions pensent les problèmes et prennent des décisions. Il devient en quelque sorte immatériel : la capacité d'imposer des décisions dépend de la capacité de présenter les problèmes et leur solution selon un code culturel qui favorise un comportement donné et donc un leadership politique donné. Par exemple, si les citoyens en venaient à considérer que la qualité de la vie passe par la protection de la nature, de nouveaux acteurs politiques apparaîtraient et, avec eux, de nouveaux choix politiques. À l'ère de l'information, les batailles pour le pouvoir sont d'abord des batailles culturelles. Il nous faut donc inventer de nouvelles façons d'agir, qui cherchent à influencer indirectement les processus bien davantage qu'à prendre des décisions. En somme, nous devons troquer une mentalité mécanique pour une mentalité plus biologique.

Mais même si le pouvoir est désormais décentralisé et mouvant, il semble néanmoins que la société en réseaux favorise l'émergence d'une nouvelle élite, ceux que vous appelez les « globopolitains »...

Incontestablement, nous assistons à la naissance d'une nouvelle élite, qui bénéficie du système à tous points de vue : elle a l'argent, le prestige, la créativité, l'information, la qualité de vie. Ceux-là possèdent une haute qualification, sont cosmopolites, utilisent avec aisance les nouvelles technologies, vivent davantage dans des flux (aériens, électroniques ou culturels) que dans des lieux ; bref, ils savent ajouter de la valeur dans l'économie de l'information et sont capables de programmer leur propre travail : ils sont les rois d'une économie dans laquelle la richesse est essentiellement le fruit de l'innovation.

Les autres, ce sont les perdants de la société en réseaux, dont vous montrez à quel point elle est excluante...

Telle qu'elle fonctionne aujourd'hui, elle l'est en effet. Mais, en tant que tels, les réseaux n'ont pas d'âme. Ils accomplissent, implacablement, ce pour quoi ils sont conçus, éliminant tout ce qui peut y faire obstacle et incluant tout ce qui peut y contribuer, exactement comme des cellules vivantes. Mais ce sont bel et bien les acteurs sociaux et les institutions qui définissent les objectifs de ces réseaux, qui amplifient donc les tendances sociales et culturelles dominantes. Il n'y a donc pas une fatalité technique qui ferait de la société de l'information une société par nature excluante. Certes, cette tendance à l'inégalité et à la polarisation sociale tient à la dynamique même du capitalisme informationnel, mais elle n'est pas inexorable : elle peut être contrée par la politique.

Cela dit, dans l'état actuel des choses - une économie globale, interdépendante, gouvernée par la maximisation du profit économique individuel -, les réseaux écartent tout ce qui n'a pas de valeur productive ou de marché. Le capitalisme informationnel crée une profonde division entre ce qui a de la valeur et ce qui n'en a pas, qu'il s'agisse de personnes ou de régions ; il déconnecte les fonctions secondaires, les groupes sociaux subalternes et les territoires dévalorisés. Les non-éduqués, les habitants des territoires sous-développés, les pauvres, les mal-informés, les non-organisés sont tous laissés pour compte de la société en réseaux. D'autant plus que l'individualisation du travail abandonne chaque travailleur à lui-même et que la crise de l'État-nation et des institutions de l'ère industrielle mine toute capacité à corriger les déséquilibres nés de la dérégulation des marchés. Ce n'est pas un hasard si le dernier rapport du PNUD (Programme des Nations unies pour le développement) sur le développement humain souligne l'augmentation des inégalités et de l'exclusion sociale dans le monde.

Une nouvelle fracture Nord-Sud est-elle en train d'apparaître ?

Pas vraiment. Nous voyons plutôt se dessiner une nouvelle géographie de l'inégalité sociale, qui dépend de l'appartenance ou de la non-appartenance à un réseau. Certains, dans la logique du système, perdent toute raison d'être.

Or, cette dynamique inclusion/exclusion est mouvante, elle traverse l'ensemble des pays, quoique dans des proportions très diverses. À l'évidence, la quasi-totalité de l'Afrique noire est exclue par la logique de la nouvelle économie globale : la plupart des produits de base sont désormais inutiles et sous-payés, les marchés trop étroits, l'investissement trop risqué, la main-d'œuvre insuffisamment qualifiée, l'infrastructure des communications manifestement inadéquate, la politique trop aléatoire et les bureaucraties gouvernementales trop inefficaces et corrompues...

À l'inverse, la quasi-totalité de la Scandinavie est incluse. Et, d'une manière générale, les pays membres de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) se taillent la part du lion en matière de capacité technologique, de capital, de marchés et de production industrielle. En 1990, les pays du G7 disposaient de 90,5 % de l'industrie mondiale de haute technologie et de 80,4 % de la puissance informatique mondiale. Quant aux dépenses mondiales de R & D, tandis que l'Amérique du Nord en effectuait 42,8 % en 1990, l'Amérique latine et l'Afrique n'en totalisaient, ensemble, que moins de 1 %...

Cependant, tous les pays sont tachetés de zones incluses et de zones exclues des réseaux de l'économie globale. Le Nord et le Sud connaissent donc une telle diversification interne que ces catégories ne sont guère plus pertinentes. L'Inde est particulièrement spectaculaire à cet égard. Elle s'est lancée au début des années quatre-vingt-dix dans une politique d'internationalisation et de libéralisation de son économie qui s'est traduite par un véritable boom dans les régions d'Ahmedabad, Bombay, Bangalore et New Dehli. Mais la plupart des zones rurales et certaines villes comme Calcutta connaissent toujours la quasi-stagnation économique. De même, les économies les plus puissantes voient une partie de leur population dévaluée. 15 à 20 % des Américains sont en situation d'exclusion, avec très peu de chances de s'en sortir. En fait, nous assistons parallèlement au déchaînement des formidables forces productives de la révolution informationnelle et à la consolidation des trous noirs de la misère humaine dans l'économie globale, que ce soit au Burkina Faso, dans le Bronx du sud, au Chiapas ou à La Courneuve.

Quels sont dans ces conditions les rapports entre les gagnants et les perdants ? Les seconds vont-ils, au gré de notre progression dans l'ère de l'information, rattraper les premiers ? Vous semblez au contraire penser que la société en réseaux est structurellement inégalitaire...

En effet, du point de vue économique et politique, les gagnants n'ont désormais plus besoin des perdants. En plus, les perdants ont une faible capacité d'influence sur le système politique, qui de toute façon a une marge de manœuvre de plus en plus étroite. Il existe donc très peu d'opposition à la montée des inégalités. Les élites urbaines excluent de leur espace, dès qu'elles le peuvent, « les autres ». Ou bien elles quittent la ville quand elles ne peuvent pas la contrôler. D'une manière générale, la culture, l'éducation et les ressources financières limitent l'accès à la communication informatisée, et son impact culturel le plus net pourrait bien être de renforcer les réseaux sociaux culturellement dominants. Dans ces conditions, nous pourrions bien finir par vivre dans des univers parallèles dont les temps ne pourront se rencontrer.

Du coup, les grands mouvements d'opposition des perdants n'ont d'autre issue que de rompre radicalement avec la logique intrinsèque du système, en essayant de le prendre d'assaut de l'extérieur et en modifiant les valeurs qui sous-tendent les réseaux : ce sont les mouvements identitaires, religieux, nationalistes, ethniques. Les fondamentalismes chrétien, islamique, hindouiste sont les principaux mouvements d'opposition de la société en réseau. Tout se passe comme s'il y avait une sorte de processus de déconnexion réciproque : les informatiquement illettrés, les groupes de non-consommateurs, les territoires sous-équipés en moyens de communications cherchent à exclure ceux qui les ont exclus.

Pourtant, depuis la parution de votre livre aux États-Unis en 1996, on a le sentiment que ces mouvements identitaires sont plutôt sur le déclin. N'a-t-on pas surévalué l'importance de ces formes de contestation ?

Non, je ne crois pas à un déclin de ces mouvements. Au contraire. La secte chinoise Falun Gong est un mouvement identitaire, basé sur une vieille tradition chinoise (qi gong), reformulée en termes spiritualistes. Ce mouvement est

un symptôme majeur de l'opposition à la fois à la globalisation de la Chine et aux vestiges de l'étatisme communiste. Quant à l'islamisme, il connaît certes une crise de son expression directement politique, par exemple en Algérie ou en Iran. En revanche, il a obligé bon nombre d'États arabes à faire assaut de valeurs islamiques. Et l'identité musulmane est en plein développement en Asie : l'islamisme indonésien est la plus puissante force sociale du pays. De même, aux États-Unis l'expression politique fondamentaliste chrétienne est en déclin, car on ne peut pas gagner une majorité présidentielle avec l'affirmation explicite de telles valeurs ; mais le courant profond est encore extrêmement puissant. Il faut l'admettre : dans ce monde de changements déroutants et non maîtrisés, les individus se regroupent de préférence autour d'identités primaires : religieuses, ethniques, territoriales, nationales. Dans cet univers de flux planétaires de richesses, de pouvoir et d'images, la quête d'une identité, collective ou individuelle, devient la source première de signification sociale. Rien de bien étonnant en des temps que caractérisent la destruction générale des organisations, la perte de légitimité des institutions, le dépérissement des grands mouvements sociaux.

Cela dit, il n'y a aucune fatalité. Nous ne sommes pas contraints de choisir entre l'individualisme néo-libéral et le communautarisme fondamentaliste. Même si le sentier entre les deux est très étroit. Tout dépendra me semble-t-il de notre capacité de sortir d'une logique strictement économique, et d'intégrer production et redistribution dans un cadre plus large de transformation sociale.

Et cette entreprise de transformation sociale passe notamment, selon vous, par les mouvements écologistes et féministes, que vous présentez comme les principales forces de changement dans la société en réseaux...

J'observe en effet, à côté des mouvements régressifs dont nous venons de parler, des rassemblements bien plus novateurs qui aspirent à révolutionner de fond en comble les relations humaines : plutôt que de se barricader dans une logique du refus, ceux-là cherchent à transformer les rapports sociaux.

Il existe de ce point de vue à mes yeux trois mouvements essentiels, à la fois en raison de leur impact sur la société et de la radicalité de leur critique de l'ordre social.

Le premier est le mouvement écologiste, qui redéfinit le rapport entre culture et nature, et donc nos valeurs fondamentales comme espèce biologique. Il me semble, par exemple, que la manière dont les écologistes insistent sur le contrôle par la population de l'espace où elle vit, en affirmant la priorité de la vie locale sur l'utilisation d'un espace par des « intérêts extérieurs » - qu'il s'agisse de firmes qui veulent y déverser des déchets toxiques ou des aéroports qui décident d'étendre leurs pistes d'atterrissage - attaque de front l'un des leviers fondamentaux du nouveau système de pouvoir. Car au fond, il ne s'agit de rien d'autre que de refuser que les priorités abstraites d'intérêts techniques ou économiques puissent l'emporter sur les expériences, les usages, les personnes, bref le concret. De même, les mouvements écologistes proposent une conception alternative du temps, en exigeant la prise en compte de la lente évolution de notre espèce dans son environnement. Ce faisant, ils proposent véritablement une identité nouvelle, une culture de l'espèce humaine en tant que composante de la nature, qui réconcilie localisme et mondialisme. Et ils établissent des liens entre les luttes de terrain et les mobilisations à caractère symbolique, qui me paraissent potentiellement féconds de projets alternatifs qui pourraient bien prendre le relais des mouvements sociaux à bout de souffle que nous a légués l'ère industrielle et ranimer sous une forme nouvelle la vieille dialectique de l'oppression et de la résistance, de la Realpolitik et de l'utopie, du scepticisme et de l'espoir.

Le second est le mouvement anti-patriarcal, qui ébranle la famille traditionnelle comme instrument de domination masculine. Il s'agit essentiellement du féminisme, mais aussi du mouvement homosexuel, qui touche même une société aussi traditionnelle que Taïwan.

Le troisième mouvement est celui des droits de l'homme, qui redéfinit fondamentalement le rapport entre l'individu et l'État, et élabore une nouvelle loi naturelle qui prime sur celle des États. Ce dont témoigne l'affaire Pinochet, qui annonce, me semble-t-il la globalisation des droits humains.

Ces nouveaux mouvements sociaux sont-ils capables de régénérer la démocratie ?

Pour que ce soit possible, il faudra qu'une nouvelle forme de politique apparaisse. Car la démocratie, sous sa forme traditionnelle, est en crise puisqu'elle repose sur l'État-nation. Or, l'État est, à bien des égards, la principale victime

de la société en réseaux : cette organisation centralisée par excellence est en train de perdre le fondement même de son pouvoir, tant il est contourné par les flux mondiaux de capitaux, des biens, des services, des technologies, des communications et des informations ; la crise asiatique, qui est à mes yeux la crise du modèle de l'État développeur, me paraît symptomatique de cette perte d'efficacité de l'État.

De là à prédire une disparition pure et simple de l'État, il y a un pas à ne pas franchir. Car les États eux aussi s'adaptent aux règles de la nouvelle société, et se transforment. Nous assistons à la naissance de l'État-réseau, constitué d'États nationaux, régionaux, locaux, ainsi que d'associations d'États, comme l'Union européenne ou l'OTAN, et des institutions supranationales et internationales comme le FMI, la Banque mondiale, ou les Nations unies, etc.

Mais, quoi qu'il en soit, les mécanismes de représentation sont en porte-à-faux et ne parviennent pas à suivre cette mutation de l'État. Les citoyens sont encore des citoyens, mais ils ne savent plus très bien de quelle cité, ni à qui elle appartient. La solution pour l'État n'est donc pas la solution pour la démocratie. L'Europe est par exemple une réalité économique et institutionnelle, où la plupart des pouvoirs sont partagés, qu'il s'agisse de la monnaie, du commerce international, ou de plus en plus de la politique étrangère. Mais l'Europe n'est pas du tout une réalité démocratique. La représentation européenne est encore symbolique. La Commission est très impopulaire. Loin de résoudre la crise de la démocratie, l'État-réseau européen l'approfondit, puisqu'il accentue la distance entre le processus de décision, déjà bruxellois, et le processus de représentation, encore national.

L'enjeu est donc d'établir la représentation des citoyens à tous les niveaux de la société en réseaux. Et pour cela, Internet est un instrument essentiel, qui peut résoudre les problèmes pratiques posés par la complexité du système d'échange d'opinions et de décisions à l'ère de l'information. On peut imaginer par exemple que des consultations administratives ou politiques entre les instances européenne, française et alsacienne, ainsi qu'avec les ONG concernées, soient gérées par séances conjointes (en direct ou en différé) via Internet, chaque partenaire pouvant accéder à une base d'informations commune et les décisions pouvant être enregis-

trées et diffusées ainsi auprès des citoyens. De la même manière, l'importance croissante des pouvoirs locaux, de l'Europe à l'Amérique latine, me paraît porteuse de politiques démocratiques nouvelles. Et l'État-réseau permet d'articuler ces différents niveaux : local, régional, supranational. Peut-être y a-t-il là un espoir de démocratie vivante au XXI^e siècle.

Mais cette démocratie pourrait bien être athénienne : une élite relativement restreinte, habitant une poignée de pays et de villes, aurait accès à un prodigieux outil d'information et de participation politiques qui renforcerait très concrètement son intervention citoyenne, tandis que les masses sans instruction et « non connectées » se retrouveraient exclues de tout noyau démocratique comme les esclaves et les

Barbares à l'aube de la démocratie dans la Grèce antique. L'ère de l'information peut aussi bien être une ère d'exclusion sociale que de transformation sociale égalitaire ; tout dépend du modèle de développement que nos sociétés adopteront. La mise en place d'une solidarité nationale et internationale demande un modèle de développement basé sur des valeurs éthiques, écologiques, égalitaires (en commençant par la famille égalitaire), très différentes des valeurs marchandes et étatiques qui dominent encore nos sociétés. Nous souffrons d'une vieille culture branchée sur une extraordinaire révolution technologique et organisationnelle. Mais ce changement de modèle ne peut pas venir d'un État et d'un système politique vieilliss et peu puissants.

Internet et les sept piliers du 21^{ème} siècle *

Par François Denieul

Imaginez un monde où il n'y ait plus de chômage. Imaginez un monde où, la matière grise étant devenue le moteur du développement, les travailleurs ont enfin la maîtrise des moyens de production parce que ces moyens de production résident désormais dans leurs cerveaux. Imaginez un monde de partage de connaissances, d'échange de savoir, un monde où l'environnement est ménagé par une gestion de plus en plus intelligente et économe des ressources naturelles...

Ce monde, si loin de nos expériences récentes, paraît trop beau pour être vrai et pourtant il n'est pas loin d'exister, il est à portée de main.

Après les « Trente Glorieuses » de l'après-guerre et les « Vingt Billeuses » des années 1970 aux années 1990, nous pouvons entrer dans les « Trente Chanceuses » qui ouvrent le nouveau siècle et le nouveau millénaire.

Des « Trente Glorieuses » aux « Trente Chanceuses » : vers « l'hyper-prospérité » ?

Aujourd'hui, nous sommes pétris de scepticisme, l'idée du progrès nous paraît souvent dépassée. La perspective que les années à venir puissent être meilleures nous semble parfois incongrue. En Europe, en France, nous aimons cultiver la nostalgie qui nous fait envisager demain sous des couleurs pas toujours souriantes. Dès lors, annoncer la possibilité effective de jours meilleurs apparaît comme une provocation, et à certains égards, ce livre en est une. Mais il se veut aussi fondé sur des bases solides, réalistes. Quoi de plus brutalement réaliste que le langage et la logique de l'argent ? Or ce que nous disent les capitalistes, ce qu'ils nous font comprendre à travers leurs choix d'investissements, c'est que parmi toutes les amplifications, toutes les accélérations, qui prennent place aujourd'hui avec Internet, une des plus spectaculaires est la création de richesse avec un rythme et une intensité absolument sans précédent dans toute l'histoire de l'humanité.

Les entreprises Internet bénéficient en effet d'un traitement de faveur particulier. Alors que les entreprises classiques sont soumises à la loi d'airain des exigences de Wall Street pour réduire leurs coûts et produire immédiatement des profits, les entreprises Internet voient la valeur de leur capitalisation boursière augmenter beaucoup plus que les autres alors même que certaines d'entre elles font des pertes substantielles. Et les investisseurs semblent prêts à continuer de verser des tombereaux d'argent pour accélérer leur développement.

C'est qu'en réalité, derrière cette irrationalité apparente, se trouve un calcul profondément logique fondé non sur la performance passée mais sur les anticipations actualisées des « cash-flows » futurs. Lorsque l'utilisation d'Internet gagne la planète avec des taux annuels de croissance à trois chiffres, il y a là de quoi générer des projections prometteuses. La réalité passée et présente témoignent que ces spéculations optimistes ne sont pas de pures illusions. Vous avez acheté pour 10.000 francs d'actions de Microsoft lors de son introduction en bourse le 13 Mars 1986. Si vous avez gardé ces actions, vous êtes riche à présent (septembre 1999) de la valeur de ces actions, soit 6.500.000 francs. Vous êtes devenu millionnaire en 13 ans. Aujourd'hui, 8 millions d'Américains sont millionnaires en dollars. Selon D. Kaplan, la Silicon Valley produit en moyenne 64 nouveaux millionnaires (en dollars) par 24 heures.

Aujourd'hui, près de la moitié des ménages américains (45%) s'enrichit jour après jour grâce à ses placements en actions. Mais les États-Unis n'ont pas la totale exclusivité de la création rapide de fortune. Si vous aviez acheté des actions du français Integra, qui se veut l'un des pionniers du commerce électronique dans l'Hexagone et en Europe, lors de son introduction en bourse le 2 juin 1999, vous auriez la satisfaction de voir la valeur de vos actions augmenter de 100% en moins de 3 mois (doublement de la valeur de l'ac-

* extrait de « Internet et les sept piliers du 21^{ème} siècle » François Denieul, Ed. Connaissance partagée, Paris, 1999

tion de 20 Euros l'action, lors de l'introduction, à 42 Euros fin août 1999).

S'il revenait sur terre aujourd'hui, Guizot pourrait s'exclamer : « Enrichissez vous par la créativité et par le Web ! »

Plus encore qu'aux rentiers, l'avenir appartient en effet aux créateurs d'entreprises : Netcentrex, une jeune entreprise créée par des ingénieurs issus du Centre National d'Études des Télécommunications, et spécialisée dans la téléphonie sur Internet, compte faire passer son chiffre d'affaires de 2,5 millions de francs en 1999 à 80 millions de francs en 2001. « D'ici un an, nous envisageons une introduction en bourse ou

une vente à un industriel », explique son président. L'avenir appartient aussi aux « entrepreneurs de l'intelligence », à tous ceux qui sauront tirer parti des formidables perspectives et surmonter les non moins considérables défis qui nous attendent, à tous ceux qui sauront repérer les nouvelles règles du jeu, à tous ceux qui sauront les comprendre suffisamment en profondeur pour en bénéficier. Pour cela, il faut faire émerger du magma bouillonnant des événements et des idées, des lignes directrices fortes et claires. Pour cela, il faut une vision qui dépasse la pression du court terme et s'inscrive dans le temps long, une vision qui transcende les cloisonnements géographiques, culturels, disciplinaires, et soit réellement transversale.

Les bouleversements scientifiques et technologiques : vers une nouvelle vision du monde ?

Parallèlement à l'avènement d'une Nouvelle Économie sous l'influence d'Internet, se déploient en effet des avancées scientifiques et des percées technologiques considérables. Nous avons doublé la somme des connaissances scientifiques acquises par l'humanité depuis son origine jusqu'à maintenant en moins de huit ans. Le microprocesseur d'une carte à puce actuelle a une puissance de traitement et une capacité de stockage d'information supérieure à celle des ordinateurs des années 80. Ces énormes progrès, porteurs de formidables impacts pratiques, ne sont pas non plus sans conséquence sur la perception de la nature de l'identité de l'humanité ni sur la conception même de l'homme. De même que Copernic avait rompu avec la conception géocentrique du monde en vigueur jusqu'alors en déniait à la terre tout rôle privilégié dans l'univers, de même une révolution copernicienne multiforme et multi-sources, s'abreuvant à la biologie, à l'informatique, à la théorie du chaos et des systèmes dynamiques complexes, ... replace à présent l'humanité dans une perspective plus large. L'homme n'est plus une créature divine d'exception, mais s'insère dans la continuité d'une évolution de la matière et du vivant amorcée depuis le Big Bang. Et il prolonge cette évolution par la création de machines et de systèmes artificiels de plus en plus intelligents, partageant ainsi des capacités, jugées jusqu'alors uniques et exclusivement réservées à lui, avec les dispositifs qu'il a lui-même créés.

Face à la multiplication des découvertes, à la prolifération des changements, face au déluge d'événements et d'informations apportés par l'actualité, nous avons besoin de concepts fédérateurs qui permettent de faire le lien entre des éléments épars, d'analyses qui offrent des grilles de compréhension pertinentes, d'idées qui apportent une nouvelle infrastructure conceptuelle, de références qui nous indiquent des pistes d'action.

Ce livre s'efforce de répondre à ce besoin en proposant une lecture du monde à partir d'Internet - symbole et préfiguration concrète du monde de demain - et en identifiant 7 piliers stratégiques du XXI^e siècle.

A l'instar des 7 jours de la création, des 7 cavaliers de l'apocalypse, des 7 piliers de la sagesse, voici les 7 fondements, les 7 piliers, les 7 principes du XXI^e siècle : l'interconnexion, la dématérialisation, la décentralisation, la personnalisation, l'universalisation, l'interpénétration, l'accélération.

Ces piliers ne sont pas statiques, ils sont dynamiques. Ce sont des processus en mouvement, des forces en action. Ils s'auto-renforcent chacun de leur côté, et, ensemble, ils s'interpénètrent et se soutiennent mutuellement.

Place aux Sept Piliers et à la Nouvelle Économie !

 (Entretien)

Thierry Ehrmann : l'enfant terrible d'Internet

Propos recueillis par Loïc Tanant, Lyon Mag', juillet 1999

D'ici la fin de l'année, le groupe Serveur va s'introduire en Bourse à Paris puis à New-York et Francfort.

Après avoir surfé sur la vague du Minitel en créant une quarantaine de bases de données professionnelles, le groupe Serveur qui a été un des premiers à se lancer sur le créneau de l'internet, va réaliser cette année 100 millions de francs de chiffre d'affaires.

A la tête de ce groupe lyonnais : Thierry Ehrmann, 37 ans, un jeune patron qui dérange l'establishment. Après avoir été le premier à lancer l'idée d'Internet gratuit, il s'attaque aujourd'hui au monopole de France Telecom en proposant de rémunérer les internautes. Interview

Comment vous êtes vous lancé ?

Thierry Ehrmann : A 18 ans, je voulais être journaliste. Mais mon père est mort et comme j'étais fils unique, j'ai été obligé de lui succéder à la tête de l'entreprise qu'il avait créée, une entreprise de chimie pure et dure qui employait une cinquantaine de personnes et qui produisait de l'ester éthylique, une matière première qui sert à fabriquer le plexiglas.

Vous avez vraiment dirigé l'entreprise à 18 ans ?

Oui, pour moi ça n'a pas été facile de m'imposer mais je n'avais pas le choix. Et finalement je me suis assez bien débrouillé. Le problème, c'est que la chimie, ça ne m'intéressait pas. Et au bout de deux ans, j'ai revendu le brevet technique qu'on exploitait à des Allemands. J'avais alors 20 ans et j'ai repris mes études.

Quelles «études» ?

Je me suis inscrit à Sciences Po, j'ai fait du droit, mais aussi de la théologie... A l'époque, en fac, on était une bande de copains passionnés par tout ce qui était information. Moi, je voulais devenir journaliste. Mais au début des années 80, j'ai découvert le Minitel qui en était à ses débuts. Et j'ai tout arrêté pour me lancer sur ce créneau. C'est comme ça que j'ai créé à 23 ans, le groupe Serveur.

Quel a été le déclic ?

Après avoir dirigé l'entreprise de mon père pendant deux ans, j'avais compris que l'information et le savoir jouent un rôle essentiel en économie. C'est même la base du pouvoir. Et avec le Minitel je me suis rendu compte qu'on disposait d'un outil exceptionnel pour la diffusion de cette information et de ce savoir.

Le plus du Minitel ?

Le Minitel était capable de digérer et diffuser cette information de façon beaucoup plus efficace grâce à l'alphanumérique. Et je me suis dit qu'on pouvait développer cette technique sur une grande échelle. C'était en 1985. (...)

Votre idée au départ ?

Utiliser toutes les informations librement accessibles au grand public pour les diffuser à travers le Minitel. En 15 ans, j'ai créé une quarantaine de banques de données aussi bien dans le domaine juridique, social, artistique, technique...

Combien vous avez investi au départ ?

Pratiquement rien. D'ailleurs, l'intérêt du Minitel, c'est que ça rapporte très vite de l'argent car France Telecom reverse aux bases de données 70 % du prix de la communication facturée à celui qui se branche sur cette base de données. Ça va de 60 F de l'heure pour une base de données grand public à 500 F de l'heure pour une banque de données ultra professionnelle. (...)

Vous avez gagné beaucoup d'argent avec le Minitel ?

Oui, car on a profité de l'énorme succès du Minitel. Des millions de Français se sont connectés... Au début, on était saturé. C'était hallucinant. On a par exemple développé un serveur juridique qui faisait 5 000 connections par jour. Et puis surtout, on n'avait aucun risque d'impayés parce que c'est France Telecom qui facturait. Ce qui nous a permis de gagner beaucoup d'argent et de nous développer rapidement.

Votre première base de données ?

Une bourse de fret régional pour mettre en rapport 54 000 transporteurs avec 110 000 industriels. Ce qui permettait d'éviter les intermédiaires. Les uns et les autres pouvaient passer des offres ou des demandes directement sur Minitel. En quelques semaines, on a explosé financièrement. Mais le ministère des





Transports a essayé de nous bloquer. La fédération nationale des transports routiers nous a envoyé ses avocats... Et les affréteurs sont venus avec des barres à mine pour tout casser dans l'entreprise.

Comment vous avez réagi ?

On a continué. Et la même année, on s'est attaqué au marché des matières premières avec Chemical Serveur pour mettre en contact les producteurs et les consommateurs. Ce qui là encore a permis d'éliminer des intermédiaires. Parmi eux un certain nombre de Lyonnais dont l'unique compétence était leur carnet d'adresses.

Et vous avez décliné le même concept ?

Oui, on a fait la même chose avec le journal officiel, les textes de loi, les arrêts de la cour de cassation, les annonces légales... On a même mis les 575 conventions collectives en vigueur en France sur Minitel.

Toujours des réactions hostiles ?

Oui, on nous a accusé de nous approprier des informations publiques. Mais ces gens-là n'ont jamais compris que pour réaliser ces bases données, il faut collecter ces informations, les synthétiser, les classer et les organiser pour permettre à chacun d'y accéder plus facilement. Ce qui représente des milliers d'heures de travail d'informaticiens, de juristes, de journalistes... Donc des millions de F d'investissement.

Exemple ?

Pour les annonces légales, il a fallu rechercher, collecter, vérifier, et compiler les informations de

515 journaux différents. Un travail énorme qui n'a jamais été fait jusque-là. Et puis il a fallu mettre au point un logiciel informatique qui mette à jour ces données heure par heure.

La principale difficulté que vous avez rencontrée ?

Le plus dur, ça a été justement d'affronter tous ces notables dont le pouvoir repose sur la détention d'un savoir : les médecins, les officiers ministériels, les notaires, les commissaires priseurs, les conseils en propriétés industrielles... On a été les premiers à s'attaquer à leur monopole.

Vous avez fait l'objet de pressions ?

Oui, de pressions énormes. On ne compte plus les assignations et les procès qui nous ont été faits. Exemple: quand j'ai voulu publier les milliers de procès verbaux judiciaires qui sont dressés par les huissiers et les commissaires priseurs avant les ventes aux enchères, il y a eu une réaction très vive de cette profession.

Vous avez cédé ?

Non, ces informations sont publiques, on n'avait pas à céder à ces notables. J'avoue même que j'ai éprouvé un certain plaisir à défier ces gens-là ! Grâce au Minitel et à Internet, aujourd'hui tout le monde peut avoir accès à ces informations que jusque-là on essayait de cacher. Ce qui explique d'ailleurs qu'il y ait en France une telle résistance face au développement d'Internet.

Pourquoi ?

En France, à la différence des Etats-Unis, tout le système est construit sur la rétention du savoir et de l'information.

Beaucoup de gens en vivent. Et tous ces notables sentent bien qu'ils ne vont plus pouvoir tout maîtriser. Pour eux, Internet est une catastrophe parce qu'ils se retrouvent tout nu. (...)

Passer du Minitel à Internet, ça a été facile ?

Oui, j'ai été un des premiers à me lancer sur ce créneau en France au début des années 90. Car j'ai tout de suite compris qu'avec Internet on était en train de réinventer un Minitel à l'échelon mondial. Mais ça demande un travail énorme et des investissements beaucoup plus lourds. C'est pour ça que 98 % des éditeurs Minitel n'ont pas eu le courage d'aller sur Internet.

Vous avez cru tout de suite à Internet ?

Oui, pour moi ça a été une véritable révélation. En 1996, j'ai créé spécialement une structure pour transférer toutes mes bases de données du Minitel sur Internet.

Vous avez investi beaucoup d'argent ?

Oui, car pour chaque nouvelle banque de données, il faut investir 5 millions de F minimum pour développer le logiciel qui sert à gérer la banque de données. Ce sont essentiellement des heures de travail d'ingénieurs, d'informaticiens, de juristes...

Vous gagnez de l'argent avec Internet ?

Oui, car à chaque fois que quelqu'un veut interroger une de mes bases de données, ça lui coûte 1 dollar. Et comme mes données sont mondiales, ça





me rapporte beaucoup d'argent. L'année dernière, sur Internet on a réalisé 8 millions de F de chiffre d'affaires pour 400 000 F de résultat net et nous comptons faire 20 millions de F de chiffre d'affaires cette année et un million de bénéficiaires.

Comment vous vous êtes développé sur Internet ?

On a essayé de développer un certain nombre de services. Exemple: on s'est aperçu que beaucoup d'entreprises se faisaient pirater leur marque. On a donc mis au point un moteur de recherche extrêmement puissant qui permet de rechercher ces pirates. Et j'ai proposé un accès sur Internet aux entreprises qui avaient besoin de protéger leur marque. Aujourd'hui, on est le deuxième déposant de marques françaises sur Internet juste derrière France Telecom. Et on gère 3 500 grands comptes industriels.

Vous ne travaillez qu'avec les entreprises ?

Non, j'ai créé aussi une filiale grand public, "Accès Internet" avec l'abonnement le moins cher de France : 35 F par mois.

Comment vous pouvez proposer ce genre de tarif ?

Je m'adresse uniquement aux internautes de deuxième génération, c'est-à-dire des gens expérimentés qui connaissent bien Internet et qui n'ont pas besoin d'assistance. Ce qui me permet de leur livrer un accès à Internet avec un service minimum, dépouillé de tout son côté pédagogique. Or, c'est ce qui coûte le plus cher. J'ai donc divisé mon coût de revient par 10 par rapport à mes concurrents

qui comme Wanadoo, Infonie ou Club Internet perdent de l'argent avec des abonnements à plus de 100 F. Il faut savoir qu'un abonné de deuxième génération nous revient entre 30 et 40 F par mois alors qu'un abonné débutant peut coûter jusqu'à 500 F par mois.

Votre abonnement a du succès ?

Le succès a été immédiat. Sur l'agglomération lyonnaise, on est monté très vite à 10 000 abonnés. En moins de six mois, on a pratiquement dépassé Wanadoo, le serveur d'accès de France Telecom. Aujourd'hui, on a 20 000 abonnés en France et on a décidé de lancer Internet gratuit. La phase de test a débuté dans la région lyonnaise et elle sera étendue à toute la France à partir du mois de septembre.

Mais aujourd'hui tout le monde propose des accès gratuits à Internet !

On a une trentaine de concurrents sur ce créneau. Mais nous allons être les premiers à gagner de l'argent sur ce créneau !

Pourquoi ?

Jusqu'à présent, on devait émettre une facture pour chaque client, ce qui nous coûtait très cher. Or, la déréglementation des telecoms nous permet de passer des accords avec des opérateurs téléphoniques autre que France Telecom, style MCI-Worldcom ou Colt Telecom. C'est eux qui factureront les heures d'Internet à nos clients en nous reversant 75 % du prix de la communication. A un dollar la minute en moyenne.

Ça suffira pour être rentable ?

On commence à gagner de l'argent à partir de 20 heures de connections par mois. C'est pour ça qu'on s'adresse en priorité à une population d'internautes qui se connectent beaucoup plus longtemps que la moyenne. Là, on peut gagner beaucoup d'argent. On va même être les premiers à rémunérer les internautes. Une vraie révolution. Nous allons reverser 50 centimes à nos abonnés qui se connectent plus de 30 heures par mois et 1 franc la minute à partir de la 50^{ème} heure. Notre objectif, c'est d'attirer plus de 100 000 gros internautes.

C'est de la provocation ?

Non, mais ça énerve France Telecom qui réalise des profits monstrueux sur le dos des internautes. Avec notre système, pour la première fois les internautes vont pouvoir toucher une partie de leur facture téléphonique.

Votre plus belle réussite ?

Art Price Annual et Art Price Index que j'ai lancés en 1996. Le principe est simple: proposer en permanence une cote actualisée du marché de l'art, aussi bien en peinture, en sculpture, meubles... Avec ce service, on est leader mondial avec 90 000 clients dans le monde entier et 500 000 connections payantes par mois, dont 65 % aux Etats-Unis. Et avec le développement d'Internet qui va être exponentiel, on prévoit de faire 500 millions de francs de chiffre d'affaires d'ici trois ans.(...)





Décoder la nouvelle économie

Par Pascal Petit, article paru dans la revue d'économie industrielle, novembre 1999

S'affranchissant des frontières physiques et temporelles, l'internet symbolise l'ère de la nouvelle économie. Pour autant, les changements ne se résument pas à l'apparition d'un nouveau média. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), combinées à une

nouvelle phase d'internationalisation, sont, en effet, à l'origine de profonds bouleversements économiques et sociaux tels que l'apparition de nouveaux marchés et l'extraordinaire valorisation du savoir.

La société est en mutation

(...) L'observation de toute une série de changements structurels conduit à attribuer un rôle plus important à l'information et à la connaissance dans nos économies sans que l'on sache le plus souvent en mesurer l'impact bénéfique sur la croissance ou le bien-être. Or, les incertitudes auxquelles l'économiste se trouve confronté sont radicales et le plus souvent contraires aux anticipations que pouvaient faire naître les

observations et les représentations du changement technique contemporain. C'est pour ces raisons que l'économiste parle en de tels cas, et parfois de façon abusive, de paradoxes. Les changements structurels que nous évoquerons présentent des aspects paradoxaux et l'incertitude dont ils témoignent illustre sans doute une caractéristique importante des dites économies de l'information.

Une diffusion sans précédent des NTIC

Le premier changement structurel est ainsi à l'origine du paradoxe le plus remarqué dans les économies contemporaines. Le changement en question concerne la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Le paradoxe renvoie au faible impact de cette transformation sur la dynamique de la productivité. De fait, la miniaturisation continue des microprocesseurs depuis près de trente ans et la réduction impressionnante des coûts de traitement de l'information quelle implique comme l'amélioration des capacités de stockage et de (télé) communication de l'information, ont multiplié les possibilités d'utilisation des NTIC à tous les stades des activités de production comme dans la conception des produits.

Cette diffusion accélérée et étendue est toutefois loin d'avoir les effets stimulants attendus sur la productivité. Le ralentissement des gains de productivité, observé au tournant des années soixante-dix et quatre-vingt, et qui s'est prolongé dans les années quatre-vingt-dix, concerne toutes les activités et tous les pays développés, sans que l'on puisse clairement en expliquer la cause autrement qu'en invoquant des difficultés organisationnelles des firmes comme des marchés ou la complexité des problèmes de coordination interfirmes. Ces raisons, sans doute valables, restent néanmoins trop générales pour masquer une réelle incertitude sur l'issue du processus d'apprentissage en cours.

L'internationalisation des économies

Deuxième transformation structurelle majeure, l'internationalisation des économies, que l'on perçoit à travers la faculté nouvelle pour un nombre largement étendu de producteurs de situer leur stratégie à une échelle internationale. La réduction des coûts de transports et la diffu-

sion des nouveaux moyens de télécommunication favorisent cette évolution mais le développement de toute une logistique de services aux entreprises joue un rôle essentiel dans cette internationalisation des horizons stratégiques des agents. À cela s'ajoutent les flux d'échanges

que permettent les voyages de personnes, à titre professionnel ou privé, comme la circulation de toutes sortes d'informations, y compris scientifique et technique.

Le paradoxe face à cette situation, où l'on voit de l'internationalisation partout, est que l'on ne la retrouve pas dans les statistiques des balances de paiements. De fait, nombre d'auteurs soulignent que les flux commerciaux ou ceux d'investissement direct, ne sont guère plus importants que ceux observés à la fin du siècle dernier, si on les rapporte au PIB et ils prennent argument pour refuser de voir dans l'internationalisation des économies contemporaines une donnée structurelle nouvelle (Kleinknecht et Wengel, 1998 ; Bairoch et Kozul-Wright, 1998). Cet aspect paradoxal est plus facile à élucider que le précédent. Nombre de transactions et d'échanges qui constituent cet horizon nouveau du monde pour les agents économiques s'ap-

puient sur des éléments immatériels ou sur des relations et des échanges par télécommunications qui ne s'inscrivent pas, dans les flux qu'enregistrent les balances des paiements. De fait, l'espace des transactions internationales s'est profondément transformé comme l'indique aussi le nombre et la qualité des pays participants aux échanges commerciaux ou aux flux d'investissement qui est sans commune mesure avec celui observé à la fin du XIXe siècle (sur la spécificité de la phase actuelle de l'internationalisation des économies, Petit et Soete 1999). Cette difficulté d'appréciation du degré d'internationalisation, qui tient largement au caractère immatériel de certaines relations et transactions comme à l'importance prise par une circulation internationale d'informations et de connaissances, témoigne encore d'une des particularités importantes du nouveau schéma de développement.

La tertiarisation de l'économie

Le troisième changement structurel est plus composite encore puisqu'il concerne la phase contemporaine de tertiarisation de l'économie. La croissance de l'emploi dans les activités de services qui est le plus souvent retenue comme marque de cette évolution est une tendance de long terme. La phase actuelle de cette évolution se distingue par l'expansion des services aux entreprises et plus particulièrement par celle de services complexes qui concourent à des phases clés de la production ou de la distribution des produits. Comme la complexité de ces activités s'apprécie assez largement à travers la qualification des personnels, la phase contemporaine de la tertiarisation manifeste aussi le développement d'emplois tertiaires marchands de haute qualification. Cette mutation résulte elle-même de la combinaison de deux facteurs, l'un tenant à l'offre d'emplois, l'autre à la montée du niveau de qualification des demandeurs d'emploi. L'offre d'emplois dans nos économies développées témoigne de l'accroissement de fait dans chaque secteur de la part des tâches faisant appel à des capacités cognitives reconnues ou à des capacités d'organisation et de commandement au détriment de tâches manuelles routinières (Howell et Wolff 1992).

Cette évolution diffère selon les secteurs. Elle est assez marquée dans les secteurs industriels pour

donner lieu à un débat sur le caractère biaisé du changement technique contemporain au bénéfice des emplois qualifiés. Dans les secteurs de services, l'ampleur de cette évolution vers plus de personnel qualifié apparaît nettement différenciée, si l'on distingue entre activités de services aux entreprises celles où la demande de travail qualifié est par définition forte (services complexes) de celles effectuant les tâches « périphériques » des entreprises, qui requièrent surtout du travail faiblement qualifié. Compte tenu de l'importance et de l'expansion des services où les emplois demeurent en grande majorité peu qualifiés, il reste possible que par effet de composition l'offre globale d'emplois non qualifiés augmente au niveau de l'ensemble de l'économie, bien que l'on constate une augmentation relative de l'emploi qualifié au sein de chaque secteur.

Cela étant, l'évolution de la structure des emplois au sein de chaque secteur présente a priori un certain caractère paradoxal si on la compare à ce que l'on a observé dans les années cinquante et soixante où la modernisation des activités s'était traduite au contraire par une augmentation des tâches non qualifiées, ce qui avait fait craindre une déqualification générale du travail dans les années cinquante et soixante. La

complémentarité contemporaine entre changement technique et travail qualifié est donc a priori quelque peu surprenante (plus que réellement paradoxale), même si plusieurs facteurs peuvent expliquer cette évolution. Au premier rang de ces facteurs, on trouve bien sûr la croissance de l'offre de travail qualifié qui accompagne la prolongation de la scolarisation des générations récentes. Plus de 50 % de chaque classe d'âge atteint maintenant dans les pays les plus développés de l'OCDE l'enseignement supérieur. Entre 1970 et 1990, le taux de travailleurs ayant un niveau d'éducation élevé (au moins deux années d'université) a presque doublé, avoisinant le tiers de la population active dans quatre pays du G7. Cette croissance forte du capital humain est sans doute un des facteurs, mais non le seul, expliquant l'évolution de la structure des qualifications qui donne une part plus grande aux

capacités cognitives développées dans le système scolaire. Cet effet offre se conjugue avec une demande accrue de personnel qualifié.

De fait, une attitude précautionneuse des entreprises dans une période d'incertitude où elles ne savent guère comment vont évoluer leurs marchés et réagir leurs concurrents, ni surtout de quelle nature vont être leurs besoins en main-d'œuvre dans les nouvelles façons de produire en cours de développement, peut les conduire à accroître leur demande relative de travail qualifié, supposé plus adaptable aux situations nouvelles et à réduire celle de travail non qualifié. Un tel biais en faveur du travail qualifié dans la mise en œuvre d'un principe de précaution coutumier en période de transition renvoie bien finalement à une des caractéristiques du nouveau régime qui se met en place. (...)

Dix propositions pour décrypter la nouvelle économie

De nouveaux marchés

Un marché n'est pas conjonction spontanée d'une offre et d'une demande. Il lui faut pour exister, pour être opératoire, être doté en premier lieu d'un dispositif d'information qui précise aux intéressés les conditions et lieux de la transaction éventuelle (sur le caractère strictement nécessaire d'un tel dispositif, Kinnan, 1998). Dans une économie disposant de plus d'informations et de connaissances, donc plus à même de développer de tels dispositifs d'information, le nombre de marchés possibles augmente.

La dynamique des marchés peut aussi bénéficier d'une information accrue sur les produits. C'est dans ce cas plus exactement la formation de la

demande qui se trouve stimulée. Cette seconde source d'extension du nombre et de l'ampleur des marchés renseigne sur les caractéristiques des biens, elle peut comme telle être interactive dans la mesure où les informations et comportements des consommateurs interagissent. Les deux sources ou dispositifs d'information évoqués peuvent même interagir entre eux, comme dans le cas fréquent, souligné par Stiglitz (1987) où la perception de la qualité dépend du prix du produit. Toutefois, ces dispositifs peuvent être hybrides et combiner divers schémas d'information, en particulier sur les marchés où l'information est très inégalement distribuée et très imparfaitement accessible.

Davantage d'innovations

Dans ce qui précède, la dynamique des marchés se trouvait impulsée principalement par une évolution des dispositifs de transactions et par une information plus complète sur les produits qui modifiait les comportements des consommateurs (et plus généralement des acheteurs). Un élément majeur de cette dynamique nouvelle des marchés dans une économie qui accroît ses capacités à générer, à stocker ou à communiquer de l'information tient aux possibilités d'in-

novation que cette économie développe ainsi. Selon Young (1928), l'expansion des marchés et les réorganisations, auxquelles les perspectives nouvelles de marchés donnent lieu, permettent à certaines entreprises de découvrir des produits nouveaux qui, soit constituent de façon très opportune des inputs d'autres productions, soit complètent la gamme nouvelle de produits. Une meilleure maîtrise et circulation de l'information a pour effet d'accroître ce potentiel d'innovation.

Le caractère spontané, coopératif, de voisinage de cette dynamique d'innovation laisse penser que les innovations induites seraient plutôt de nature incrémentale. Mais l'on peut aussi penser que le processus conduisant aux innovations radicales (par définition beaucoup moins fréquentes) se trouve accéléré, toutes proportions gardées, dans l'aventure. La forte différenciation des produits qui caractérise les formes contemporaines de la concurrence sur la plupart des marchés laisse bien penser qu'effectivement une information plus étendue et plus disponible a dû fortement contri-

buer à la capacité des économies contemporaines à engendrer des innovations incrémentales.

Innover c'est aussi découvrir des marchés nouveaux à l'étranger pour des produits existants. Le fait que, pour les entreprises exportatrices, ces marchés étrangers aient longtemps été considérés au XIXe siècle (Verley, 1997) comme faciles ou captifs au regard de marchés nationaux plus fortement soumis à concurrence est aussi significatif d'une évolution majeure des conditions d'information et d'organisation des marchés internationaux.

Une information inégalement valorisée

Quel que soit le caractère incrémental ou radical de l'information nouvelle mise à la disposition des agents économiques, il est certain qu'ils ne disposent pas des mêmes capacités à en tirer profit, pour des raisons qui tiennent aux différences de contexte (telle information n'a d'utilité que dans un contexte spécifique, comme un métier, un pays ...) ou de compétence (les capacités intrinsèques des agents à tirer parti d'infor-

mations données dans un même contexte ne peuvent être d'emblée considérées comme identiques). Ces différences de contexte ou de compétences concernant aussi bien les producteurs que les consommateurs. Elles ne peuvent être réduites dans l'immédiat que si des intermédiaires peuvent combler les écarts ou au cours du temps si des processus d'apprentissage peuvent se développer.

Concentration sur les métiers de base

Regardons comment réagissent les producteurs face aux dynamiques d'extension des marchés esquissées dans leur premier temps ci-dessus. La concurrence de toutes les entreprises plus informées qui cherchent à occuper certaines niches ou positions dans le flux des activités productives, tout comme la meilleure information des consommateurs, qui les rend plus exigeants, vont conduire l'entreprise à se concentrer sur les activités où elle est la plus compétente. Cette concentration sur les domaines de compétence de l'entreprise (qui pose la question de la genèse de ces pôles de compétence) implique une externalisation accrue des tâches périphériques mais aussi des tâches complexes (en particulier touchant aux nouvelles technologies de l'information) pour lesquelles une aide externe est souvent nécessaire pour des questions de compétence et d'économie d'échelle ou de variété.

L'entreprise va ainsi profiter du développement d'une logistique de services aux entreprises. Cette externalité peut être plus ou moins facile à mettre en place et requérir des compétences plus ou moins spécifiques de la part des prestataires

externes. Mais au nom même des exigences qui ont conduit la firme à cette nouvelle phase d'externalisation vers les services dits aux entreprises, la question qui se pose est celle de la durabilité et de la réversibilité de cette organisation.

Cette stratégie de la Firme, qui vise dans le nouvel environnement concurrentiel à renforcer ses compétences, est un facteur important dans la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication, à la fois pour contrôler au plus près ses propres flux de production mais aussi pour faciliter les interfaces avec les entreprises partenaires (sous-traitants, prestataires mais aussi distributeurs). L'utilisation des NTIC à ce stade possède une importante dimension spéculative.

En l'absence de grands principes normatifs conduisant à une forte réorganisation du travail, la diffusion des NTIC à l'intérieur des entreprises s'effectue tout d'abord largement à la marge des usages précédents, en substituant à un ensemble de tâches bien définies, une procédure automatisée. À l'usage, cette substitution « étroite » donne lieu à des utilisations innovantes. L'entreprise anti-

cipant de telles évolutions est incitée à employer des personnels plus qualifiés que nécessaire afin d'optimiser les apprentissages à venir. Ce principe de précaution risque ainsi d'être particulièrement net dans une première phase de la diffusion des nouvelles technologies. On retrouvera une telle évolution en deux temps pour ce qui est de la diffusion des NTIC dans les relations avec les autres entreprises, qu'il s'agisse de coopérations, de sous-traitances, de partenariats (Bar et Borrus, 1989). Le caractère évolutif des nouvelles organisations ressort comme une caractéristique première des transformations en cours des processus productifs.

L'évolution des marchés et le recentrage de la firme autour de ses pôles de compétence ont aussi des effets sur les échanges commerciaux avec les pays partenaires (d'un niveau de dévelop-

pement assez équivalent). Alors que la théorie des avantages comparatifs semblait pousser à toujours plus de spécialisation, le fait marquant de ce commerce extérieur est le développement des échanges intrabranche, qu'il s'agisse de différenciation horizontale - de gamme ou verticale - de qualité. Autre fait important, cette évolution qualitative ne s'est guère accompagnée d'une forte augmentation des flux d'échanges commerciaux, si on les rapporte au PIB, mais a coïncidé avec le développement des flux d'investissements directs, en particulier dans le secteur tertiaire. Mais la phase d'internationalisation contemporaine, avec l'élévation de la concurrence dont elle témoigne, pose aussi immédiatement la question de la stabilité des différenciations observées comme celle de la genèse et de l'évolution des pôles de compétence des firmes.

Libre circulation des capitaux

Alors que les firmes tendaient à se recentrer autour de leurs pôles de compétence, le capital financier acquérait une marge d'autonomie nouvelle, contrastant avec la réglementation étroite des activités financières, érigée dans chaque pays à la fin de la crise des années trente et de la Seconde Guerre mondiale. Fruit de l'internationalisation, de la diffusion des nouvelles technologies et d'une professionnalisation des métiers de la finance, les mouvements de déréglementation sont à la fois un effet patent des changements structurels, mis en avant à la section précédente, mais aussi un facteur confortant puissamment le recentrage des firmes autour de leurs pôles de compétence reconnus.

La notion de reconnaissance est ici essentielle. En effet, une des formes les plus directes des nouvelles marges de manœuvre du capital financier se manifeste dans le pouvoir nouveau des actionnaires sur la gestion de la firme. Cette influence passe progressivement par la diffusion de normes

de gestion et le recours à des moyens d'information spécifiques pour contrôler leur application. Ces normes conservent certains arbitrages et les moyens de contrôle certains biais. D'où de possibles conflits entre les logiques impulsées au titre de la proposition 4 (la firme se recentre sur ses compétences telles qu'elle les voit sur son marché des produits) et celles qu'engendre la proposition 5 en favorisant une gouvernance des actionnaires (avec des normes de gestion financière, des critères de rentabilité et des appréciations des stratégies de marché qui peuvent ne pas correspondre à celles retenues par la firme). Il y a bien risque de divergence entre logique du marché des produits, et logique des marchés financiers, ce d'autant plus que les logiques des marchés financiers conservent par nature de fortes dimensions spéculatives (le sort d'une entreprise peut dépendre plus de ce que les marchés financiers croient que de leur compétitivité réelle sur le marché des produits). La façon dont circule l'information devient cruciale.

Un nouveau gouvernement d'entreprise

Le développement du pouvoir des actionnaires sur la gestion du capital industriel ne naît pas du néant ; son développement a dû se nourrir d'une élaboration progressive des moyens d'information et de contrôle. Les organes de presse spé-

cialisés, même si leur rôle s'est considérablement accru, ne suffisent pas à former les opinions ni surtout à développer le corps de professionnels requis par le nouveau système. Il a fallu que se développe toute une logistique de

services complexes aux entreprises (d'audit et de conseil en particulier) pour que le nouveau système de gouvernance se mette en place en s'appuyant sur une professionnalisation accrue des métiers de la finance. Cette logistique déployée à l'échelle mondiale, à laquelle concourent non seulement les cabinets largement internationalisés d'audits et de conseil mais aussi les services de publicité, de marketing ou d'études, diffuse des normes de gestion et

calibre les stratégies entrepreneuriales, ce qui influence les comportements des professionnels de la finance. Cette production de normes n'aboutit pas pour autant à imposer une norme universelle de comportement. La concurrence oligopolistique entre les grands intermédiaires, constituant la logistique de tertiaire complexe évoquée, mène au contraire à des normes plus ou moins concurrentes, source d'éventuelles instabilités et de spéculations.

Développement des services de réseaux

Au-delà des services complexes aux entreprises précités, la transformation des rapports de concurrence sur les marchés, qui a constitué notre point de départ, s'appuie aussi largement sur le développement des services d'intermédiation « classiques » que représentent les transports, la distribution ou les télécommunications. Le développement de ces grands services réseaux s'est largement appuyé sur une utilisation importante des nouvelles technologies. La déréglementation de ces services réseaux, dont les activités étaient fortement réglementées au moins depuis l'après-guerre, a été relativement simultanée et générale à l'échelle de la planète.

Cela a facilité une restructuration de ces réseaux tenant compte de la phase contemporaine de la globalisation. Cela n'implique pas une stricte harmonisation des règles de gestion de ces services qui restent encore très diverses mais plutôt la mise en œuvre de quelques principes com-

muns au niveau des prestations et de leur tarification. La différenciation des prestations et surtout des tarifs selon un principe de gestion ajustée aux choix et possibilités des diverses clientèles (yield management) a acquis un caractère universel. Ces stratégies de différenciation réduisent la transparence des marchés, ou tout au moins l'universalité du rôle du prix, et contribuent de ce fait à accentuer plus qu'à réduire certaines segmentations des marchés, entre petites et grandes entreprises, entre consommateurs plus ou moins fortunés. Ce principe de gestion de larges réseaux à coûts fixes, très rationnel sur le plan économique (Volle, 1999), devient en quelque sorte l'universel autour duquel la nouvelle réglementation prudentielle de ces activités s'organise, jouant toutes choses égales par ailleurs le rôle nodal qui fut celui de la notion de service universel dans l'organisation de ces services aux périodes antérieures (Phan, 1996).

Davantage de coopération et de partenariat

Dans un univers où les rapports marchands semblent s'étendre tout en perdant une certaine part de leur lisibilité et de leur stabilité, les agents économiques et plus particulièrement les entreprises vont avoir une propension accrue à développer des relations de coopération et de partenariat, à la fois par réaction à l'instabilité accrue des rapports marchands et du fait de la disponibilité de plus d'informations et de connaissances qu'apportent les transformations structurelles contemporaines.

Ces accords sont publics et souvent perçus comme des atouts de la firme. Au près des pro-

fessionnels, faiseurs d'opinions sur les marchés financiers comme sur ceux des produits les compétences d'une firme se lisent entre autres critères à travers la qualité de son portefeuille d'accords et de coopération. Cela étant, ces accords entre firmes diffèrent par leur objet. Ils peuvent concerner la technologie, l'organisation de la production ou l'accès aux marchés. Leur expansion est la marque d'une transformation de l'économie du changement technique et de la recherche-développement. L'élévation des barrières à l'entrée comme de la vitesse de renouvellement des produits peuvent obliger les entreprises à coopérer plus que par le passé,

éventuellement au sein de réseaux de coopération concurrents. Il peut aussi s'agir de forme classique d'accords oligopolistiques pour mieux se partager un marché devenu mondial. Enfin, et ce n'est pas la cause la moins fréquente, les accords peuvent être motivés par la volonté de constituer une position de force face aux pressions éventuelles des milieux financiers. Ce dernier type d'accord, qui peut se traduire par des prises de participations croisées, la détention de filiales communes, etc... est souvent assez indis-

sociable des accords de maîtrise de marchés mondiaux précités. C'est dans ce champ stratégique des accords que nous inscrivons tous les grands mouvements de fusions et acquisitions qui secouent le monde des grandes entreprises dans la période actuelle. La dynamique de tous ces accords (trop souvent mis sur un plan d'égalité, ne serait-ce que par faute de modalités d'enregistrement plus discriminantes) reste pour autant mal connue (...).

Un nouveau marché du travail

Dans ces économies de marchés plus informées et pouvant mobiliser plus de connaissances, les travailleurs devraient jouer un rôle majeur en tant que principaux porteurs desdits savoirs. Mais la relation n'est pas pour autant aussi clairement définie. À l'évidence, les compétences de la firme ne se réduisent pas à celles de ceux qui y travaillent. Par ailleurs, certaines compétences professionnelles semblent reconnues indépendamment du contexte spécifique de leur emploi. On peut penser qu'il en fut toujours ainsi. La reconnaissance des classifications s'établissait comme un enjeu social autour d'une organisation scientifique du travail qui, sans être surdéterminée, jouait un rôle structurant fort dans le débat. Dans le nouveau contexte où prime l'adaptabilité à des flux nouveaux d'informations, à des confrontations avec des compétences diverses, ce principe structurant s'est atténué au profit d'une adaptation plus souple aux données du contexte immédiat, non seulement du marché des produits mais aussi de la restructuration des processus productifs que peut engendrer l'adaptation aux nouvelles technologies comme la dynamique des accords entre firmes et des fusions et acquisitions que l'on vient d'évoquer. Cette exigence de flexibilité organisationnelle transforme la question des qualifications et pose celle de la compétence des travailleurs impliqués dans un univers plus incertain. Mais cette reconnaissance a des limites et la qualification réelle, reconnue des travailleurs s'en trouve fragilisée, si ce n'est pour un petit groupe de professionnels, de pratique plus autonome et par là moins soumis aux aléas des modifications du contexte de la firme.

Cela soulève plusieurs questions. On en retiendra trois. La première porte sur la place de l'éducation et des formations initiales dans un tel contexte. Elles sont à la fois une condition plus nécessaire

que par le passé pour accéder à des emplois qui en règle générale demandent plus de compétences. Mais l'obsolescence de ces formations est aussi rapide, ce qui, avec les aléas propres aux réorganisations de l'entreprise, rend les trajectoires professionnelles plus risquées. Mieux connaître les conditions de cette obsolescence est une nécessité pour tous les « partenaires sociaux ». Faute de quoi les conditions dans lesquelles l'expérience permet de pallier une dépréciation rapide sont mal connues. Le rôle de l'expérience professionnelle est d'ailleurs l'objet de notre seconde question. Accroître le rôle de la formation sur le tas apparaît comme une réponse possible pour pallier l'obsolescence trop rapide des formations initiales dans un univers en constant changement. Cette solution, bien que mise en œuvre dans toutes les politiques d'actions directes sur le marché du travail, n'a semble-t-il pas eu les résultats escomptés.

Une des explications tient sans doute au caractère encore relativement informel ou informatisé des compétences requises. Alors que les nouvelles technologies de l'information et de la communication multiplient la codification de connaissances, l'organisation et la reconnaissance des savoirs tacites dans de nouvelles classifications semblent ne pas s'être développées au niveau nécessaire favorisant, à titre de précaution le recours à des personnes de niveau de formation initiale plus élevé (...).

Troisième point : les employeurs peuvent-ils échapper dans la définition de leurs besoins en main-d'œuvre à un principe de précaution trop général, les travailleurs peuvent-ils construire leurs compétences sur des schémas qui s'en remettent moins au hasard des rencontres personnelles ? On s'aperçoit alors qu'à l'ère d'une différenciation forte des produits, le marché du travail doit suivre cette même évolution et faire reconnaître en

quelque sorte l'utilité de toute la palette de compétences que peuvent développer les individus. Cela peut impliquer de fortes transformations du mode de fonctionnement du marché du travail, en particulier une mutation profonde de la relation liant salariés et employeurs. En l'état, la différenciation des produits sur le marché du travail passe, en premier lieu, par une certaine codification/qualification des divers savoir-faire et cela quel que soit le niveau de formation initiale. Les évolutions récentes montrent que c'est effectivement aux niveaux de formation initiale les plus bas qu'une requalification pluridimensionnelle des compé-

tences fait défaut. Par quel moyen institutionnel y parvenir dépasse le cadre du constat que nous cherchons à dresser sur les caractéristiques de ladite nouvelle économie. Il est néanmoins utile dans notre perspective d'évoquer les travaux sur les arbres de compétences qui cherchent précisément, à l'aide d'une batterie d'un nombre encore limité de critères, à faire ressortir plusieurs axes de compétence individuelle. Pour bien des raisons, les questions soulevées à propos des mutations du travail retrouvent des interrogations correspondantes lorsqu'on s'intéresse au monde de la consommation.

De nouvelles inégalités sociales

Les consommateurs ne peuvent a priori que bénéficier d'un monde plus informé et plus « savant » où le nombre et la variété des marchés se sont fortement accrus. De fait cette augmentation de la variété est signe de richesse mais la distribution de cet avantage se trouve biaisée de nouvelles façons. Dans l'ordre ancien qui nous sert de base de comparaison, la distribution des revenus réglait celle des biens. À grands traits les projets de consommation des revenus modestes restaient homothétiques et décalés dans le temps de ceux des catégories de ménages plus aisés. Cette image n'est pas complètement bouleversée, elle s'est compliquée par adjonction de nouvelles dimensions, en particulier par le développement de nouveaux savoir-faire, en l'occurrence de nouveaux savoir-consommer. Ces savoirs concernent non seulement l'utilisation de nouveaux équipements individuels (comme les ordinateurs et autres appareils électroniques à multiples réglages et possibilités), mais surtout l'aptitude à utiliser au mieux les grands services réseaux privés (transport, banque, télécommunication, distribution) et les services publics (ou parapublics) d'éducation et de santé. Dans nombre de ces activités, la différenciation des prestations reste fonction des capacités de l'utilisateur. Tout cela introduit de

nouvelles segmentations au sein des ménages. L'importance de l'origine sociale des individus comme les caractéristiques de l'emploi qu'ils occupent à un instant donné peuvent être moins déterminantes dans ces nouvelles segmentations que le type de parcours qui se dégage de leurs expériences urbaines, scolaires ou professionnelles (...).

In fine, l'évolution des pratiques de consommation au sens large rend manifeste à la fois les sources de richesse nouvelle et les faillites des seuls mécanismes de marché à en tirer pleinement parti. Certaines intermédiations semblent faire défaut à une diffusion plus large qui ouvrirait elle-même à de nouvelles innovations de processus et de produits. La croissance des inégalités de revenus dans la plupart des pays développés dans les deux dernières décennies souligne le caractère cumulatif des tendances au dualisme qui se développent assez spontanément dans le fonctionnement du marché du travail et dans le champ de la consommation dans ces économies dites de l'information et du savoir. Il n'y a pour autant rien d'inéluctable dans ces évolutions à condition d'élaborer les politiques et les institutions requises (...).

Des pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs

Résumé de l'intervention de René Tréguet lors de la Conférence de Presse du mercredi 8 Avril 1998 au Sénat

L'originalité de ce rapport est :

- de s'appuyer sur une large consultation des Internautistes et non sur les seules auditions de personnalités ;
- d'analyser les actuels blocages français et de certains Pays d'Europe face à la Société de l'in-

formation, en s'appuyant sur une approche historique remontant aux origines de cette société au XVème siècle, avec l'invention de l'imprimerie et du papier ;

- de s'interroger sur les valeurs (au sens éthique et économique) de cette société.

Les Leçons du passé :

Première leçon

Pour qu'une technologie nouvelle qui touche à la fois l'information et la communication (comme le fut au XVe siècle le livre, comme le sont aujourd'hui les NTIC) puisse se développer et être naturellement utilisée par un peuple et ses élites, il doit y avoir concomitance entre :

- un ensemble d'avancées techniques (pas seulement une seule) créant une offre nouvelle ;
- le développement de marchés nouveaux ;
- des idées nouvelles ouvrant sur une civilisation qui se régénère.

Les avancées technologiques, si elles sont nécessaires, ne sont pas suffisantes. Si ces nouvelles technologies sont mises au service des conservatismes, elles ne font que renforcer ceux-ci, comme l'ont fait les techniques de la xylographie (pourtant découverte avant l'imprimerie), en Chine en confirmant le pouvoir des Mandarins. Par contre, l'essor de ces nouvelles technologies devient irrésistible et particulièrement rapide dès lors qu'elles constituent un moyen de communication pour porter des idées nouvelles et développer de nouveaux marchés.

Deuxième leçon

L'origine des inhibitions françaises et de l'Europe latine, l'héritage des deux Rome, la Rome Antique et la Rome Catholique, ont marqué nos sociétés de leurs structures pyramidales et ont développé une défiance vis à vis du commerce, de l'industrie et de l'argent.

Ces structures pyramidales, et cette défiance ont influencé les valeurs prisées par nos élites pendant des siècles : goût de la chose publique, désintérêt pour les activités économiques et marchandes conduisant l'Etat à intervenir dans ces domaines.

S'y ajoutent des spécificités historiques et géographiques françaises : la diversité des peuples constituant notre Nation, un passé marqué par

des invasions et des révolutions qui nous ont conduits à nous retrancher derrière un Etat fort.

Résultat : Structure hiérarchique, centralisme, dirigisme, cloisonnement, aux antipodes, nous le verrons, des valeurs de la Société de l'information.

L'Histoire du développement des techniques nouvelles depuis le début de la révolution industrielle met en évidence que la France a tenu une place enviée, tant que l'économie de l'offre l'a emporté, que ce soit pour le chemin de fer, l'électricité, et plus récemment le nucléaire, l'espace ou même le téléphone du monopole.

Par contre, quand l'économie de la demande s'est imposée face à l'économie de l'offre, la France ou plutôt ses élites se sont montrées déficientes. Il m'a semblé nécessaire de mettre en évidence, dans ce rapport sans complaisance, les erreurs du passé, surtout dans le domaine de l'informatique afin que les responsables de notre Pays en tirent les leçons pour mieux préparer l'avenir.

Mais avant de faire des propositions pour permettre à la France d'entrer dans le XXI^{ème} siècle grâce aux Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication, il nous faut préciser quelles sont les valeurs de la Société de l'information.

Les valeurs de la société de l'information

Les exemples de la xylographie en Chine qui n'a fait que conforter le mandarinat, et de l'imprimerie, en Europe, liée à la propagation de l'humanisme et de la Réforme, montrent la diversité des utilisations possibles des techniques selon les systèmes de valeurs des sociétés.

Ouverture aux autres et aux nouveautés, tolérance de la diversité des opinions et des formes d'expression, partage des connaissances et du savoir, volonté d'innover et d'entreprendre : telles sont les valeurs auxquelles la société de l'information suppose d'adhérer.

Elles impliquent une soif de communiquer et d'être informé.

En un mot, il s'agit d'avoir confiance dans les vertus de l'échange qui doivent l'emporter sur ses inconvénients et ses risques.

Or, notre comportement initial vis à vis des NTIC et d'Internet a paru marqué, au contraire, par la défiance, aussi bien au niveau des contenus que de la sécurité.

A la vérité, le caractère coopératif et décentralisé d'Internet, si différent de nos conceptions du Pouvoir, nous a profondément déconcertés.

Mais communiquer n'est pas une fin en soi, mais seulement un moyen. Aussi, le concept de société de l'information, distinct de celui de société de la communication, permet de souligner l'importance de la valeur des contenus.

L'information n'est qu'un minerai de base. Ce qui compte, c'est sa valorisation, à travers les réseaux par le savoir qui permet d'en faire une connaissance à laquelle l'expérience confère le nom d'expertise, la mémoire celui de culture, et l'histoire celui de sagesse.

Si nous voulons maintenir l'équité et la paix, il ne nous faut pas recommencer les erreurs du passé, et donc faire en sorte que le minerai, donc l'in-

formation, soit accessible au plus grand nombre en la mettant quasi gratuitement à la disposition de tous.

On ne paye pas pour se servir d'un langage, d'une carte ou d'une boussole. Aussi les navigateurs, les interfaces homme-machine, les traducteurs et même les langages de programmation (tels que Java ou Linux) doivent être accessibles à tous.

Par contre, les contenus qui sont les produits immatériels de la connaissance, de l'expertise et de la sagesse doivent trouver leur juste valeur dans la société de l'information qui monte en puissance.

Il est dans la mission des Gouvernements de définir, ensemble, ce système de valeurs et de créer les conditions favorables pour faire se développer cette Economie de l'information.

Dans ce nouveau paysage mondial qui ainsi se dessine sous nos yeux, pour nous permettre de mieux deviner ce que sera cette société de l'avenir, la France et l'Europe, loin de se laisser emporter par le doute, doivent, au contraire, retrouver l'espoir car notre continent a de réelles chances dans cette future société de l'information, tant le socle multiséculaire de connaissances et d'expertises sur lequel il s'appuie est de loin le plus important, le plus solide et le plus chargé de savoirs de notre planète.

Aussi, à notre avis, si l'Europe veut jouer son rôle et tenir sa place dans le 21^{ème} siècle, il faut que l'ensemble des Gouvernements des Etats qui la composent prennent conscience, sans retard, de toute l'importance qu'ils doivent donner à la valorisation de ces atouts.

En effet, les places de la France et de l'Europe dans le monde de demain seront d'autant plus éminentes que pour la première fois dans

l'Histoire de l'Homme, la puissance des Nations, se déconnecte du nombre.

Hier et aujourd'hui encore, la puissance d'un peuple se mesure en sa capacité de lever des armées ou de compter des producteurs et des consommateurs. Demain dans la nouvelle société

de l'information, le savoir d'un homme pourra en enrichir des milliers d'autres et le rang d'une nation se fondera sur sa capacité d'ajouter du savoir, de l'expertise et de la sagesse à l'ensemble des flux immatériels qui, à la vitesse de la lumière, irrigueront notre planète.

Recommandations

Pour aborder cette époque, qui de toute façon sera une ère nouvelle pour l'humanité, notre première recommandation s'adresse à tous les responsables de notre Pays, qui en qualité de gouvernants, d'élus, de hauts fonctionnaires ou de chefs d'entreprise, se trouvent au sommet ou aux plus hauts niveaux d'une structure pyramidale.

Même si ces structures sont peu compatibles avec les réseaux sur lesquels s'appuiera la société de demain, tous les responsables qui exercent de hautes fonctions, et qui ont l'ambition de préparer l'avenir, doivent personnellement plonger dans cette société de l'information, en utilisant, eux-mêmes, ces nouveaux outils de communication.

Ils iront ainsi à la rencontre des citoyens, des administrés, des salariés, et retrouveront une légitimité nouvelle en les lisant, les écoutant et en leur répondant. Ce nouveau dialogue ne pourra être qu'une eau de jouvence pour notre démocratie.

Il ne faut surtout pas que nos gouvernants, nos élites parlent des Nouvelles Technologies, souvent en termes forts compétents, mais ne les pratiquent pas eux-mêmes, car très rapidement, le « peuple des Internautes », qui est de tous les « groupes sociaux » celui qui grandit le plus rapidement et qui, dans quelques années, deviendra le plus important dans notre Pays, ferait ressentir aux responsables français combien il est grave de ne pas communiquer avec ces réseaux de l'avenir.

En plus de cette recommandation majeure, je fais dans mon rapport trois autres séries de recommandations qui devraient sans retard être mises en œuvre si nous voulons que notre Pays ait toutes ses chances au moment d'entrer dans le XXIème siècle.

Recommandations concernant l'entreprise

La rapidité des évolutions, la variété des situations et des acteurs, la mondialisation (inéluçtable) et le règne de la concurrence condamnent le colbertisme qui, en d'autres temps, tout comme la subvention, a pu s'avérer un mal nécessaire.

La demande joue désormais un rôle essentiel par rapport à l'offre de technologies qui doit être à la fois suffisamment maîtrisée et moderne. La méconnaissance de ce principe élémentaire explique nombre de fiascos enregistrés (plan câble, satellites TDF1 et TDF2, etc.).

Les PME innovantes, à fort potentiel de croissance, doivent constituer le fer de lance de notre dispositif de rattrapage pour notre entrée dans la société de l'information. Elles possèdent les idées, l'audace et la réactivité nécessaires. Il

convient, avant toute autre chose, de créer un environnement qui leur soit favorable.

Les priorités doivent aller :

- financièrement, à la constitution d'un capital d'amorçage ; au drainage et à l'orientation vers le capital risque, qui doit être un capital patient, des ressources de l'épargne à long terme (assurance vie et fonds de pension) ; à la mobilisation, en leur faveur, d'une partie du système bancaire ;
- du point de vue des ressources humaines, au recrutement de collaborateurs de qualité (par les sociétés elles-mêmes et les institutions qui les financent : fonds communs de placement, second marché). Cela suppose un intérêt aux résultats des personnes concernées (inspiré du droit anglo-saxon (Cf. «stock options» et «car-

ried interest») au moins aussi favorable que ce qui existe à l'étranger.

Il faut également favoriser la constitution d'une génération de semeurs «seed generation» ou d'anges des affaires «business angels», personnes ayant déjà réussi une entreprise similaire, disposées à faire bénéficier leurs émules de leur expérience et de leurs capitaux.

Des aménagements spéciaux de l'ISF devraient, notamment, leur être consentis.

Les mesures actuelles, même si elles vont dans le bon sens, sont trop souvent excessivement

parcellaires et restrictives et, partant, trop complexes et parfois inadaptées. Elles manquent singulièrement d'envergure.

Il conviendrait d'accorder aux jeunes sociétés innovantes à forte croissance, qui généreront, à terme, d'importantes recettes fiscales et sociales, des avantages aussi généreux que ceux consentis auparavant à l'investissement relatif à l'outre-mer, à la production audiovisuelle ou aux navires de commerce.

Recommandations concernant l'éducation

L'éducation est la meilleure façon de lever nos inhibitions quant à l'utilisation, à large échelle, des technologies de l'information, et de favoriser l'acquisition des savoirs sur lesquels reposera demain la puissance de la France et de l'Europe.

Les priorités concernent :

- la formation des formateurs et des maîtres,
- l'élaboration de contenus de qualité dans un contexte concurrentiel (ce qui suppose une révision des procédures de licence mixte),
- les équipements (terminaux, serveurs et raccordements aux réseaux).

La constitution d'un réseau large bande départemental connectant les établissements à des serveurs académiques permettrait d'économiser certains frais et de garantir une bonne interactivité et une bonne qualité de l'image.

Cet effort doit être l'occasion d'une rénovation d'ensemble de nos conceptions pédagogiques, d'un recentrage du système éducatif sur l'élève.

Il doit conduire à valoriser le rôle, repensé, de l'enseignant et non pas naturellement à prétendre lui substituer la machine.

Les efforts des pionniers en la matière doivent être reconnus et récompensés.

Recommandations concernant le grand public

Le développement des pratiques du grand public sera en quelque sorte la résultante de celles menées en milieu scolaire et professionnel ainsi que de promotions tarifaires et d'un couplage entre abonnement forfaitaire à Numéris (réseau numérique de données par lequel doi-

vent passer les accès à Internet offerts par les fournisseurs d'accès) et abonnement traditionnel au service de téléphonie vocale de base (pour lequel les communications continueront à être taxées à la durée).

Conclusion

Comme nous l'a enseigné l'Histoire, avec le livre, il y a cinq siècles, pour qu'une technologie de rupture dans le domaine de la communication s'impose, il faut réunir trois conditions.

1) Il faut que cette technologie de rupture soit issue de plusieurs techniques innovantes et concomitantes dans des secteurs différents. Il y a quelques siècles, ce fut la rencontre de l'invention de l'imprimerie et du papier qui permit de réaliser les premiers livres.

Aujourd'hui, la rencontre, qui ne fait que précéder la fusion de trois domaines majeurs qui, pris séparément, avaient déjà changé notre vie ou celle de nos parents, je veux parler du téléphone, de la télévision et de l'ordinateur, met bien en évidence qu'au niveau technologique toutes les conditions sont réunies pour que nous aborions une révolution.

2) Il faut que cette technologie de rupture crée un marché nouveau. Si au XV^{ème} et au XVI^{ème} siècle, le livre n'avait fait que remplacer les «parchemins» et était resté dans les bibliothèques et les monastères, l'échec aurait été aussi patent qu'en Chine avec la xylographie quelques siècles plus tôt.

Or, le livre, qui devint rapidement un outil de communication facilement portable, se propagea à une vitesse foudroyante sur l'ensemble de l'Europe grâce à des marchands érudits qui diffusèrent 20 millions d'exemplaires dès le XV^{ème} siècle, ce chiffre dépassant les 100 millions de livres dès le XVI^{ème} siècle.

De la même façon, les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication ne seront devenues une technologie de rupture que lorsqu'elles auront créé un nouveau marché de masse qui générera un chiffre d'affaires phénoménal. Si nous prenons en considération les accords, rapprochements et fusions des grandes sociétés, qui souvent dépassent des niveaux, en milliards de dollars, jamais atteints jusqu'à ce jour, nous voyons bien que les grands acteurs économiques, ont tout à fait mesuré l'enjeu et préparent les marchés nouveaux qui s'annoncent.

Il ne semble pas que les gouvernements aient pris conscience, avec la même acuité, de l'urgence qui s'impose à eux de prendre toutes les mesures (au niveau de la cryptologie par exemple) qui permettront à ce nouveau marché gigantesque, en particulier celui du commerce électronique, de prendre son essor.

3) Pour que ces technologies de rupture prennent toute leur ampleur, il faut que les mouvements d'idées et la culture soient ouverts à une ère nouvelle.

C'est certainement là que se trouve le défi le plus important qui est lancé à la France aujourd'hui.

Beaucoup de français éprouvent des craintes face à la montée en puissance des nouvelles technologies car, trop souvent, elles ont été associées à des attaques, venant des pays anglo-saxons, contre notre culture, nos traditions, nos habitudes de vie. Par ailleurs, l'informatisation trop souvent poussée à outrance dans les entreprises françaises pour améliorer la compétitivité a été associée à des suppressions de postes, à des licenciements, à du chômage.

Aussi, les responsables français, qu'ils soient responsables politiques ou responsables d'entreprises, ont la lourde et impérieuse mission, s'ils veulent que notre Pays remplisse toutes les conditions pour que la France entre avec toutes ses chances dans l'Avenir, de faire disparaître ces craintes partagées par un trop grand nombre de nos concitoyens, en leur montrant l'exemple et en leur faisant prendre conscience que, loin d'assombrir notre avenir, les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication sont tout au contraire une chance, pour eux, pour leurs enfants, dans une France qui a le privilège de s'appuyer sur un socle multiséculaire de connaissances.

C'est bien en étant fortement présente sur le réseau mondial que notre Culture pourra être partagée et appréciée par le plus grand nombre et que la francophonie pourra conquérir des positions nouvelles.

L'homme a toujours eu peur de l'inconnu. Comme les marins du XV^{ème} siècle qui ne disposaient pas encore de la boussole et du sextant, le français de cette fin du XX^{ème} siècle redoute encore l'ouverture au monde, d'autant plus qu'en employant des termes réducteurs comme mondialisation, le citoyen peu averti ressent l'impression qu'un «big brother» veut nous imposer une civilisation immatérielle qui ne tiendrait pas compte de notre Histoire, de nos traditions.

Or, tout au contraire, comme au XV^{ème} siècle, alors que toute l'élite ne se servait que du latin pour communiquer, le livre a été le vecteur qui a fait se renforcer et se développer les langues «vulgaires» comme le français, les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication sont une chance pour la culture et la langue de notre vieille Europe de reconquérir leur juste place face au développement réducteur de la langue anglaise et de la «culture» anglo-saxonne.

C'est pourquoi ce rapport a comme principal objectif d'attirer l'attention de tous les responsables de notre Pays, qu'ils soient élus, hauts fonctionnaires ou chefs d'entreprise, sur la res-

ponsabilité singulière qu'ils portent pour aider la France à entrer dans le XXI^{ème} siècle avec les Nouvelles Technologies.

Il ne suffit plus qu'ils en parlent ou fassent de belles déclarations. Il faut qu'eux-mêmes plongent dans ce monde nouveau en le pratiquant personnellement et quotidiennement. Ce n'est qu'à cette condition qu'ils pourront comprendre toute la puissance potentielle du monde nouveau qui est en train de naître dans les réseaux et qu'ils pourront ainsi se ressourcer dans un ensemble convergent d'idées et d'usages nouveaux, eux qui, trop souvent perchés dans les hauteurs de leurs structures pyramidales, sont insensibles aux réels mouvements de la base.

Si demain nos gouvernants, les parlementaires et l'ensemble des élus vont échanger avec les citoyens sur le réseau, si nos hauts fonctionnaires savent écouter les administrés sur Internet et si les chefs d'entreprise savent établir un dialogue avec l'ensemble de leurs salariés sur leur Intranet, alors, oui, la troisième condition qui permet de réussir une «révolution» grâce aux Nouvelles Technologies sera remplie et la France, car elle en a les moyens, pourra entrer avec sérénité dans le XXI^{ème} siècle.



La vie quotidienne remodelée?



Le web à la maison ordinateur, télévision et vie de famille

Par Sonia Livingstone, article paru dans la revue *Réseaux*, vol.17, N° 92-93, 1999

Il y a près de cinquante ans, la télévision avait bouleversé l'organisation de la vie de famille en rassemblant ses membres autour d'elle. L'ordinateur personnel risque, au contraire, de faire éclater les relations au sein du foyer.

Premiers concernés par le PC, les jeunes en demandent d'ailleurs une utilisation collective. L'histoire de la télévision peut-elle nous aider à comprendre l'influence qu'exerce l'ordinateur sur la famille ?

Nouveaux médias et espace familial

(...) Quels changements le poste de télévision des années cinquante a-t-il apportés dans la vie familiale ? O'Sullivan décrit l'indispensable réaménagement de l'espace domestique - où installer le téléviseur, compte tenu des activités prédéfinies propres à chaque pièce. Comme le remarque un des interviewés : « Je me souviens, il fallait aller dans le salon (front room) pour la regarder et, à l'époque, le salon ne servait vraiment que pour le "meilleur" - pour les grandes occasions. La télévision a changé ça ».

S'il s'agissait alors de choisir entre placer ce superbe nouvel objet dans la « meilleure » pièce ou dans le living room, cette décision elle-même transforma ensuite l'organisation domestique, en favorisant l'espace de vie multifonctionnel à plan ouvert de sorte que, depuis ce temps-là, seuls les intérieurs relativement riches ont conservé une pièce pour les « grandes occasions ». De nos jours, la maison a été réorganisée non pas tant en termes - de « devant » et de « derrière », pour reprendre le vocabulaire de Goffman, qu'en termes d'espaces « familiaux » et « individuels ». Par conséquent, le choix de l'emplacement de l'ordinateur personnel (et des téléviseurs supplémentaires) suppose désormais qu'on établisse d'abord à qui cet objet appartient plutôt que qui le verra : convient-il de l'installer dans une pièce commune, dans une chambre d'en-

fant ou dans le bureau paternel ? Et là, des facteurs culturels entrent en jeu.

Ainsi, les petits Britanniques ont autant de chances que les petits Néerlandais d'avoir un PC (personal computer) dans leur chambre mais, aux Pays-Bas, les enfants ont deux fois plus de chances d'en avoir un chez eux ; quant aux petits Danois, non seulement ils ont plus de chances que les petits Britanniques d'avoir un PC à domicile, mais ils ont aussi proportionnellement plus de chances d'en avoir un dans leur propre chambre pour leur usage personnel. Ce genre de données révèle aussi bien des degrés variables de diffusion des PC dans les foyers selon les pays européens que l'instauration d'équilibres différents entre propriété familiale et propriété personnelle de ces ordinateurs (bien sûr, le même commentaire s'applique aussi à d'autres médias).

Il semblerait néanmoins qu'existe également une tendance plus générale, à plus long terme, qui consiste à transférer les nouveaux médias fondés sur l'écran (la télévision dans les années soixante, le magnétoscope dans les années quatre-vingt, le PC à la fin des années quatre-vingt-dix) de l'espace familial principal - la salle de séjour - vers des espaces plus individualisés (notamment la chambre-salle de jeux, pour les enfants).

Nouveaux médias et emploi du temps de la vie quotidienne

L'emploi du temps passé à la maison a lui aussi été transformé par l'arrivée de la télévision. Pour la portion de la population qui possédait un téléviseur, le temps passé devant l'écran s'élevait à 1 h 30 en 1955 et à près de 2 heures en 1963. Comme Himmelweit et ses collègues l'ont montré, les chiffres étaient analogues pour les enfants : d'après leur enquête, en 1958, les enfants (âgés de 10-11 et 13-14 ans) regardaient en moyenne 11 à 13 heures la télévision par semaine (soit un peu moins de deux heures par jour). Aujourd'hui, en Grande-Bretagne, les durées moyennes d'audience pour les 9-16 ans sont, comme le montre notre étude comparative, les plus élevées d'Europe, avec quelque 160 minutes de télévision par jour. Ce chiffre dépasse d'environ une heure par jour celui de la France ou de l'Allemagne, fait qui appelle quelques explications. On aimerait bien savoir si les petits Britanniques ont moins de temps à consacrer à certaines autres activités, bien que la question de ce que la télévision a remplacé, sur le plan des tendances en matière de loisirs, soit presque impossible à résoudre de manière empirique.

D'après les souvenirs des interviewés de O'Sullivan, la télévision était autrefois « bien moins prioritaire dans un programme qui comprenait davantage d'activités sociales et de loisirs tournés vers l'extérieur, et davantage d'impératifs associés à l'entretien du ménage et au travail familial ». Très vite au cours des années cinquante et soixante, semble-t-il, deux façons de regarder la télévision se sont instaurées : l'activité très appréciée consistant à regarder une émission favorite et le « remplissage » d'un temps autrement non structuré.

Ces deux modes d'utilisation restent au cœur de l'expérience qu'ont aujourd'hui les jeunes de la télévision, rendant intelligible l'observation, sans

cela paradoxale, issue de nos interviews, que la télévision est fortement associée à l'ennui (le côté remplissage du temps) mais que certaines émissions n'en sont pas moins commentées avec un grand enthousiasme, comme des plaisirs essentiels de la journée (les soaps ou le sport, par exemple). Les grilles de programmes ont bien sûr évolué pour s'adapter à cet usage plus informel, passant d'une offre essentiellement concentrée sur le prime time à un service qui avoisine de plus en plus les 24 heures sur 24, et le mode d'adresse toujours plus décontracté adopté à la télévision encourage sans aucun doute aussi cette modification du style d'usage.

Pour poursuivre l'analogie avec l'ordinateur, il faut noter qu'on sait encore peu de choses du rôle du PC dans l'emploi du temps passé à la maison même si, comme le révèlent nos recherches, la moitié de la population de jeunes disposant d'un PC chez eux (en Grande-Bretagne) passe environ une demi-heure par jour à s'en servir pour autre chose que des jeux et entre une demi-heure et une heure à jouer à des jeux électroniques ou vidéo. Comme la plupart des autres médias - mais, de façon significative, contrairement à la télévision - le PC n'est pas en mesure d'imposer un horaire à ses utilisateurs (bien qu'Internet soit en train de faire quelques pas dans cette direction), cependant, on peut tout de même s'attendre à un glissement progressif de l'usage pendant un temps valorisé, reflétant un choix réel de se consacrer à une activité au contenu privilégié, vers des utilisations plus négligentes de remplissage du temps, davantage associées à l'ennui qu'au choix (on pourrait même envisager les économiseurs d'écran de plus en plus récréatifs comme une nouvelle version de la notion de « télévision-papier peint »).

Nouveaux médias, nouvelles relations sociales ?

Nous avons commencé à esquisser les contextes sociaux d'utilisation du nouveau média à écran (le PC) à partir de leçons historiques tirées d'un média à écran plus ancien (la télévision), en nous attachant aux dimensions spatiales et temporelles d'utilisation. L'analogie avec la télévision tient moins bien pour les relations sociales dans le cadre desquelles sont utilisés les médias. Le téléviseur a toujours été considéré comme un média fondamentalement social, autour duquel la famille était censée se rassembler et pourtant, on la regarde de plus en plus souvent seul. A l'inverse, le PC paraît particulièrement adapté à un usage individuel - il ne comporte normalement qu'un seul clavier, une seule manette de jeu, une seule souris et pourtant, les pratiques domestiques qui commencent à se dessiner laissent entrevoir des usages plus collectifs.

Pasquier et alii suggèrent que le PC (jouer avec, en parler, donner des conseils d'utilisation, comparer ses expériences) pourrait bien offrir une occasion nouvelle de discussions père-fils, lesquelles étaient auparavant relativement absentes au sein de la famille type. Nos recherches qualitatives indiquent que les enfants sont en train de trouver des moyens de jouer à plusieurs à des jeux prévus pour un seul, en donnant des instructions à celui qui tient la souris, en négociant des tours de rôle et ainsi de suite, de même qu'ils parlent d'ordinateurs à l'école ou se rendent chez des amis pour voir leur PC.

À l'évidence, les enfants et les jeunes aimeraient regarder la télévision seuls bien plus souvent qu'ils n'en ont la possibilité pour l'instant, apparemment motivés par le désir d'échapper aux séances de télévision en commun avec leurs frères et sœurs et leurs parents. En effet, regarder seul est le choix le plus fréquemment formulé. De surcroît, dans toutes les tranches d'âge, ils sont davantage que ceux qui le font actuellement à souhaiter aussi la regarder avec des amis. Nous avons retrouvé cette envie d'être plus souvent avec des amis qu'ils n'y arrivent à l'heure actuelle quand nous les avons interrogés sur leurs expériences et leurs préférences s'agissant de jouer à des jeux électroniques.

Toutefois, contrairement à ce qu'on constate pour la télévision, davantage d'enfants jouaient déjà seuls à des jeux électroniques que ceux qui le feraient s'ils avaient le choix. Près des deux tiers y jouent le plus souvent seuls, mais ils sont moins nombreux que cela à avoir dit préférer cette façon de jouer. Les témoignages convergent donc pour indiquer que la télévision - traditionnellement conçue comme un média collectif - est quelque chose qu'une proportion assez importante d'enfants et d'adolescents préféreraient utiliser individuellement, tandis que l'ordinateur personnel - qui, en tant que technologie, n'est prévu que pour un seul utilisateur - est quelque chose dont les enfants se servent le plus souvent seuls (ou avec des frères et sœurs) mais préféreraient se servir avec des amis, en vue de quoi ils trouvent des moyens de le socialiser.



Travail : une remise en cause des unités de temps, de lieu et d'action

Par Emile Hooge et Julien Casals (Tremplin)

La diffusion généralisée des technologies de l'information et des communications, en liaison avec d'autres facteurs, accompagne, voire impulse une mutation rapide du travail. L'incertitude quant à son avenir est très grande. Il suffit pour s'en rendre compte de se référer au contenu des débats très médiatiques sur ce sujet. Y aura-t-il plus de travail pour chacun ? C'est ce que pourrait laisser croire l'évolution démographique, qui fait prédire à certains experts la fin prochaine du chômage et le retour au plein emploi. Y aura-t-il au contraire moins de travail ? Ramenée au niveau de chaque individu, c'est l'évolution qui est constatée depuis plus d'un siècle, et qui devrait se poursuivre avec la mise en application de la Loi sur les 35 heures. Les progrès techniques liés à l'automatisation, à l'informatique et aux nouvelles technologies de communication devraient en outre permettre aux entreprises d'être de plus en plus productives avec de moins en moins de main d'œuvre. Au point que Jeremy Rifkin¹ prévoit, comme principale issue à la troisième révolution industrielle que nous sommes en train de vivre, la fin du travail. Certains analystes, c'est par exemple le cas de Dominique Méda², y voient l'opportunité de mettre un terme à la centralité du travail. S'opposant ainsi à l'idée communément admise que le travail est au cœur de la construction de notre identité, de la réalisation de soi et qu'il reste le principal vecteur du lien social,

Méda se réjouit de l'émergence possible d'une société où la place occupée par le travail serait progressivement réduite – sans pour autant disparaître – pour être remplacée par des activités plus épanouissantes pour l'individu (activités éducatives, créatives, culturelles, ludiques) et plus essentielles à la vie publique (activités politiques et citoyennes). Cette vision n'est pas partagée par d'autres qui, comme Robert Castel³ ou Jean Pierre Le Goff⁴, réfutent les thèses de Rifkin et voient derrière l'éthique généreuse de ceux qui annoncent la fin du travail " une utopie stérile " et qui aurait pour conséquence " une déstructuration du lien social ".

Nous tenterons de présenter dans un premier temps les tensions qui agitent le système travail, qui nous font qualifier la période actuelle d'incertaine. Nous reviendrons sur les évolutions affectant aussi bien les individus que les organisations qui les emploient. Nous verrons ensuite, dans un second temps, comment il appartiendra à la collectivité d'intervenir pour que l'avenir du travail soit celui qu'elle a choisi. Comment pourra-t-elle faire en sorte que les tendances repérées, dont certaines sont inquiétantes, ne se traduisent pas par une détérioration des conditions de vie et une déstructuration du lien social, mais plutôt par un nouveau développement économique et social équilibré.

Les mutations annoncées du travail

Pour décrire les changements en cours, nous risquerons à établir un parallèle entre les mutations du système travail aujourd'hui et celles qui ont affecté le système du théâtre classique. A l'instar de la dramaturgie du XVIIIème siècle, le travail est encore caractérisé par le res-

pect de trois unités : l'unité de temps, l'unité de lieu, et l'unité d'action. Ce sont ces trois unités qui, comme elles ont été bouleversées dans le théâtre, sont aujourd'hui bouleversées dans le système travail.

1 - "La fin du travail ", La Découverte, 1997

2 - "Le partage du travail ", la Documentation Française, 1997.

3 - "Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat ", Fayard, 1995

4 - Libération du 5 mai 1997.

La fin de l'unité de temps

C'est aujourd'hui la partie la plus apparente des transformations en cours, mise en avant par les débats sur le passage aux 35 heures. Il est beaucoup question de réduction du temps de travail, qui est une tendance lourde depuis la révolution industrielle : de soixante heures au milieu du XIX^{ème} siècle, la durée hebdomadaire légale du travail est passée à 39 heures aujourd'hui, elle sera bientôt de 35 heures. La réduction n'est cependant qu'un des aspects du phénomène plus général de modification des rythmes du travail. Ainsi, la contrepartie exigée par les employeurs dans les accords portant sur les 35 heures concerne le plus souvent une plus grande flexibilité de l'emploi, qui permet d'ajuster les effectifs au niveau d'activité de l'entreprise. On voit donc se profiler, dans le cadre d'un contrat de travail reliant une entreprise et un individu, la fin de la semaine classique de cinq jours et des congés payés pris à dates régulières. A l'échelle d'une vie les individus alterneront de plus en plus des périodes de travail et de non-travail : c'est là une conséquence de changements plus

fréquents d'employeurs suite à des départs volontaires ou des licenciements.

Toute la question est de savoir si cette modification des rythmes sera subie ou bien voulue, et de qui, individu ou employeur, elle servira les intérêts. De ce point de vue, le développement du travail à temps partiel n'incite guère à l'optimisme. Cette forme de salariat, qui représente environ 8000 embauches par an sur le seul département du Rhône, a toute la faveur des employeurs, puisqu'elle permet d'obtenir un abattement des charges sociales. Elle impose des conditions de travail relativement difficiles, surtout pour les bas salaires, et de nombreux abus sont constatés (fragmentation excessive des plages de travail, horaires modifiés sans cesse, faible nombre d'heures travaillées...). On ne s'étonnera donc pas qu'il s'agisse d'une forme de travail le plus souvent imposée plutôt que choisie, et que de plus en plus de salariés à temps partiel recherchent un emploi à temps plein.

La fin de l'unité de lieu

Marie-France Kouloumdjian⁵ identifie les trois grands facteurs qui ont contribué, et contribueront encore, à remettre en question l'unité de lieu où s'exerce le travail. Il s'agit de la montée en puissance des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.), de la mondialisation et de la tertiairisation de l'économie. L'avènement des T.I.C. rend possible le travail distant (échanges de données via Internet, visioconférence, téléphonie mobile, etc.) et permet de créer de la valeur ajoutée au travail présentiel classique (par exemple, tous les corps de métier intervenant dans la construction d'un bâtiment peuvent, grâce à un réseau intranet, se coordonner et avoir accès à une base d'information commune sur chaque chantier). La mondialisation a exacerbé la concurrence entre les entreprises, les incitant à réduire au maximum leur coûts, et notamment ceux liés aux transports et à la main d'œuvre. Enfin, la tertiairisation a conduit à ce que les données immatérielles deviennent l'ingrédient essentiel de la création de valeurs (il

suffira pour s'en convaincre d'observer le développement d'une entreprise comme Yahoo! ou, à l'échelle Lyonnaise, de Infogrammes).

Conséquence : de nouvelles formes de travail se développent : le télétravail à domicile, le télétravail dans des télécentres ou bureaux de voisinage (local professionnel partagé avec d'autres télétravailleurs), le travail nomade (travailleurs très souvent en déplacement), le travail collaboratif distant (ou groupeware, groupes de personnes qui travaillent à distance sur un projet commun), etc. Ici encore, il convient de s'interroger sur les effets psychologiques et sociaux de cette abolition des distances. Les recherches menées jusqu'à présent montrent que certains individus vivent très bien le télétravail : il s'agit le plus souvent de personnes qualifiées, spécialisées, et dont le statut social est assuré par un niveau de diplôme et de reconnaissance professionnelle suffisant. En revanche, des personnes moins qualifiées, moins diplômées, moins assurées de leur valeur professionnelle et donc socia-

5 - " Télétravail : (en)jeux de rôles pour acteurs multiples ", psychosociologie du travail et des organisations, Paris, Editions l'Harmattan.

le, peuvent vivre bien plus difficilement la situation du travail distant : sentiment d'isolement, pénibilité accrue, confusion entre vie professionnelle et vie privée, manque de confiance en soi, perte de repères (ne plus pouvoir dire " je travaille chez X ") et désocialisation sont des risques réels pour une part non négligeable de la population des futurs télétravailleurs, auxquels il faut ajouter les pratiques de certains employeurs, qui par excès de contrôle développent un taylorisme moderne probablement plus radical que dans sa forme classique.

Un autre aspect des changements en cours concerne la recomposition socio-économique des espaces urbains. Eric Tabourin et Odile Andan ⁶, chercheurs au Laboratoire d'Économie

des Transports à Lyon, se sont ainsi intéressés au devenir du système des transports conditionné par les évolutions des localisations des actifs repérés à leur lieu de résidence et à leur lieu d'emploi, étude menée dans un périmètre de 45 kilomètres autour de Lyon. Sans entrer dans le détail des résultats, il apparaît que depuis vingt ans, " la croissance urbaine s'accompagne d'un écart croissant entre les localisations des emplois et celles des actifs résidents, (générant) une répartition spatiale de plus en plus atomisée des déplacements liés au travail ". En parallèle au développement des T.I.C. et du travail distant, on constate donc que, à Lyon et sa périphérie, les individus travaillent de plus en plus loin de leur domicile.

La fin de l'unité d'action

Par unité d'action nous entendons le fait qu'un individu travaille, dans le cadre d'un contrat qu'il signe avec un seul et unique employeur, à des fonctions précises en l'échange desquelles il est rétribué par un salaire. Or cette unité est aujourd'hui remise en question, notamment par le phénomène dit " d'externalisation ". De plus en plus de sociétés sous-traitent à d'autres, plus petites parce que plus spécialisées, toutes les fonctions qui ne sont pas liées directement à leur identité ou à des savoir-faire spécifiques. Si cette tendance devait se poursuivre, les salariés, qui ont une obligation de moyens vis à vis de leur employeur, seront progressivement remplacés par des sous-traitants ayant eux une obligation de résultats. Si chaque sous-traitant fait de même avec ses propres salariés, on voit se profiler une nouvelle forme de travail. C'est ainsi que

certain experts, comme Hubert Landier ⁷, annoncent l'avènement de nouvelles relations entre l'entreprise et ses collaborateurs (salariés, travailleurs indépendants ou sous-traitants) établies sur la base du projet : " à l'obligation de moyen se substituera de plus en plus une obligation de résultat : réalisation d'un travail donné ou contribution à la réalisation du projet constituant la raison d'être de l'équipe constituée à cet effet. Au terme de la réalisation de ce projet, chacun des membres de l'équipe sera conduit à participer à un nouveau projet, que ce soit au sein de l'entreprise ou dans une autre entreprise. Il sera possible de participer simultanément à la réalisation de plusieurs projets, éventuellement en temps partagé entre des entreprises différentes. "

Un danger de précarisation

Les éléments présentés ici ne permettent d'affirmer avec certitude s'il y aura plus ou moins de travail pour chacun. L'exemple récent des Etats Unis, où il apparaît que de très nombreuses créations d'emplois sont imputables au développement des technologies de l'information, semble infirmer les prévisions de Rifkin et donner raison à Juliet Schor lorsqu'elle affirme " Il est probable

qu'avec ces nouvelles technologies, nous nous retrouverons à travailler plus qu'aujourd'hui. Malgré une incroyable automatisation, les Américains ont travaillé avec plus d'acharnement ces dernières années. En bref, l'idée de la fin du travail est erronée. La technologie ne fait que nous donner la possibilité de mettre fin au travail. Mais ce qui importe, c'est le contexte poli-

6 - " Les formes de la croissance urbaine, le modèle de René Bussière appliqué à l'agglomération lyonnaise ", rapport de recherche pour le PIR-Ville, Lyon, mai 1995.

7- Cf. article paru dans la revue " Management et conjoncture sociale ", dont un extrait est publié dans le n° 6 des " Cahiers Millénaire 3 ".

tique, le contexte économique. Or, à l'heure actuelle, en Europe, la tendance veut que l'on utilise cette technologie pour travailler plus ". Qu'il y ait plus ou moins de travail, il apparaît en revanche que celui-ci doit prendre une forme de plus en plus mouvante, et donc instable pour les individus.

Si les entreprises et leurs actionnaires ne peuvent que se réjouir de telles évolutions, qui laissent entrevoir, grâce à une utilisation de plus en plus optimale de la main d'œuvre, des réductions de coûts et donc la perspective de profits supplémentaires, il semble que se profilent pour les travailleurs de demain de réelles menaces. On objectera peut-être que c'est le propre de tout changement que de générer de l'inquiétude. Et que des changements en cours émergera peut-être une société où l'individu pourrait s'épanouir davantage, parce qu'il changerait plus souvent d'employeur, travaillerait sur des projets différents, profiterait de son temps libre

pour se former et pratiquer des activités, passerait moins de temps dans les transports grâce au télétravail... Cela dit, succédant à près d'un siècle d'améliorations progressives (réduction du temps de travail, congés payés, recul des emplois les plus pénibles physiquement...), la période actuelle tarde à montrer des signes encourageants. Ainsi le système travail continue-t-il d'exclure, en France, trois millions de personnes, tandis que se développent des formes plus subreptices de précarisation, à travers notamment le recours au temps partiel, les CDD, l'interim, les emplois jeunes... Rien n'indique en outre que tout le monde soit prêt à renoncer à la stabilité d'un travail salarié fixe pour devenir demain un (télé)travailleur indépendant. Il faut donc veiller à ce que chacun, en fonction de son niveau de qualification, de sa situation familiale, de sa personnalité et de bien d'autres facteurs, puisse choisir, et non subir, la forme de travail qui lui convienne vraiment.

Accompagner les changements pour maintenir le lien social

La collectivité doit donc agir pour que les mots flexibilité, changement, multiactivité ne soient pas les paravents d'une précarité aliénante pour les individus. N'ayant pas de compétences en matière de droit du travail, la collectivité locale

ne peut probablement pas s'opposer à ces tendances ni même les infléchir. En revanche, elle peut chercher à les orienter positivement grâce à toutes les formes d'accompagnement qui relèvent de sa compétence.

Accompagner les changements de rythmes (unité de temps)

C'est par exemple permettre à tout le monde d'occuper son temps libre de façon épanouissante : la collectivité a certainement un rôle à jouer pour faciliter l'ouverture du système travail sur d'autres systèmes d'activité, les loisirs, le bénévolat, la culture... Comment assurer un accès équitable à ces autres systèmes ? Car aujourd'hui, qui consomme le plus de loisirs ou de culture ? Qui s'investit le plus dans le bénévolat, dans les associations ? Les statistiques montrent que ce sont globalement les personnes appartenant aux catégories sociales les plus " élevées ", c'est-à-dire celles-là même qui sont en position dominante dans le système travail.

C'est favoriser les passerelles entre les entreprises et le " tiers secteur " (qui définit l'ensemble des organisations non marchandes, et

notamment le secteur associatif) : certaines entreprises commencent par exemple à mettre leurs salariés à disposition d'associations caritatives. Ce type d'expérimentations, généralement à l'initiative de grandes entreprises, pourrait être davantage développé pour apprendre à gérer l'extension du travail à la multiactivité...

C'est renforcer le réseau des partenaires du système travail (entreprises, syndicats, chercheurs, écoles et universités, etc.) en permettant à ces acteurs de mieux se connaître et de pouvoir mieux échanger : un réseau plus fluide, où les informations circulent mieux, où l'information est conservée pour constituer une mémoire commune, est un réseau qui peut donner aux employeurs et aux travailleurs la capacité de

coordonner leurs actions, de réagir plus vite et d'échanger les compétences (pour permettre par exemple à un individu de retrouver plus vite un travail ou à une entreprise de trouver plus vite un profil idéal).

C'est aussi leur donner plus de visibilité à un niveau national ou international, comme ont par

exemple su le faire les italiens avec la mise en place de districts.

Accompagner tous ces changements, c'est aussi, repenser l'organisation horaire des services à la personne : commerces, transports, crèches et garderies d'enfants...

Accompagner les changements de distance (unité de lieu)

C'est prendre en charge l'organisation de formes de télétravail originales, comme la mise en place de télécentres ou bureaux de voisinages.

C'est aussi améliorer l'offre de transports en commun ou promouvoir de nouveaux modes de déplacements comme le covoiturage.

C'est encore, si l'on veut résoudre un jour les problèmes de circulation liés aux déplacements

domicile-travail et visiblement amenés à s'amplifier, ne pas seulement agir sur les transports mais aussi sur les logiques de localisation des entreprises et des individus sur le territoire de la collectivité.

C'est enfin considérer les infrastructures de télécommunication au même titre que celles des transports, c'est à dire comme des équipements publics structurant.

Accompagner les changements d'emplois (unité d'action)

C'est faciliter les passerelles entre le système travail et le système éducation/formation. Il s'agit ici d'une condition essentielle pour que les périodes de non travail soient mises à profit par les individus pour d'une part valider les acquis de la période de travail précédente, et d'autre part acquérir compétences et savoirs nécessaires à leur " employabilité " future.

C'est ancrer les projets et les expérimentations ayant trait au changement de formes du travail dans une logique de territoire. S'appuyant sur la

proximité des acteurs, l'approche territoriale permet de maintenir un sentiment de sécurité face à de nouvelles manières de travailler. Elle est en outre, et c'est un point souvent occulté dès que l'on parle de travail à distance et de " virtualisation " des échanges, un facteur clé de succès. A titre d'exemple, les responsables du projet Vercors Connect (bureaux de voisinage à Lans en Vercors) expliquent son succès par le travail de partenariat mené avec les écoles et les entreprises locales.

Harmoniser les rythmes de travail avec les autres rythmes de la vie

Pour chaque individu, les rythmes de vie sont en pleine mutation, les temps de travail se mêlent de manière plus complexe aux temps ménagers, de loisirs, ou de formation. Les heures de travail et d'activité ne sont plus aussi fixes qu'auparavant et chacun doit trouver un moyen de gérer seul son temps. La collectivité a-t-elle les moyens de faciliter l'articulation de tous les

rythmes de la vie pour un individu, sans pour autant contraindre les autres individus trop fortement ? Peut-on, par exemple, offrir à chacun des horaires qui lui conviennent pour faire ses courses, se former, travailler, pratiquer des loisirs ? Il s'agit d'un enjeu de gestion collective du temps individuel.

Rendre le monde du travail plus accessible et plus ouvert

La conception que les individus et les entreprises se font du travail est en pleine mutation, vers plus de variété, vers plus de souplesse. Afin d'éviter que ce mouvement entraîne précarisation ou exclusion, il s'agit bien entendu d'accompagner et d'encadrer ces évolutions d'un point de vue législatif. L'enjeu au niveau de l'agglomération lyonnaise est alors de proposer un cadre de vie et d'activité qui puisse accueillir ces nouvelles manières de travailler, notamment en créant des passerelles avec le secteur associatif

ou la formation. S'il est facile et sans risque de passer du travail à la formation, ou au bénévolat associatif, et de revenir au travail, ces différents domaines s'enrichiront mutuellement et l'individu pourra gérer son parcours tout au long de sa vie, de manière souple. Valoriser ainsi l'activité plutôt que le travail seulement nécessite une réflexion collective sur la mise en place de partenariats entre les organismes de formation, le secteur associatif et les entreprises.

Intégrer les nouvelles manières de travailler dans une logique de territoire

Les lieux de travail des individus sont de plus en plus éloignés de leurs lieux de résidence. On constate également que des flux d'informations se substituent parfois aux déplacements de personnes et que de nouvelles formes de travail apparaissent : travail nomade, télétravail, travail collaboratif à distance... Il s'agit d'une part de s'adapter à ces bouleversements par une réflexion sur l'évolution des infrastructures de l'agglomération (réseaux routiers, transports en

commun, réseaux de télécommunication, aménagements urbains...) pour faciliter la circulation des personnes et des informations liées aux travail. Mais il s'agit également de favoriser des projets locaux et des formes de travail ancrées dans une logique de territoire, parce qu'ils sont indispensables pour rassurer et socialiser les individus.

Le droit du travail bousculé par les NTIC ?

Extrait du rapport de 1995, de Franck Serusclat intitulé « Les nouvelles techniques d'information et de communication : l'homme cybernétique ? » réalisé par l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques

Les profondes modifications dans l'organisation du travail découlant de l'usage des NTIC ont des implications évidentes en matière du droit du

travail ; elles peuvent inciter des parlementaires à envisager des ajustements législatifs.

Le cas du travail à distance

Le travail à distance, quelles que soient les formes retenues, modifie la relation contractuelle entre le salarié et l'entreprise : par voie de conséquence, un certain nombre de droits peuvent en être modifiés :

- droit syndical ;
- accidents du travail
- temps de travail ;

- personnalité du travailleur.

Au-delà de ces aspects directement juridiques, les conséquences du travail à distance sur la répartition vie professionnelle/vie privée, l'isolement dans le travail, ou encore la perte d'une fonction de l'entreprise en tant que lieu de sociabilité méritent une prise en considération.

Aspects juridiques

Le travail à distance nécessite un effort de définition pour encadrer des pratiques multiples et des situations nouvelles entre salariés et employeurs. Le travail à distance sur un site professionnel n'est pas à confondre avec celui de l'ingénieur travaillant dans des entreprises externes, l'un et l'autre utilisant les NTIC ; la situation du travailleur à domicile est encore différente de ces deux hypothèses.

La définition du " télétravail " proposée par Thierry Breton ne recouvre pas toutes les situations de travail à distance :

" Le télétravail est une modalité d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel, par une personne physique, dans les conditions cumulatives suivantes.

D'une part, ce travail s'effectue :

- à distance, c'est-à-dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu ;
- en dehors de toute possibilité physique, pour le donneur d'ordres de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur.

D'autre part, ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique et/ou des outils de télécom-

munications ; il implique nécessairement la transmission au moyen d'une ou plusieurs techniques de télécommunications :

- des données utiles à la réalisation du travail demandé ;
 - et/ou du travail réalisé ou en cours de réalisation. "
- Cette proposition de définition ne prend pas en compte :
- le cadre qui travaille chez lui sur son micro-ordinateur portable à titre occasionnel ;
 - le cadre connecté à son entreprise qui travaille dans d'autres entreprises pour assurer de la maintenance de matériels, car il exécute son travail à l'endroit où le résultat est attendu ;
 - le représentant qui a remplacé sa feuille de vente par un micro ;
 - la secrétaire qui travaille dans un pôle de télésecrétariat structuré comme une entreprise traditionnelle...

Cette proposition de définition, très restrictive et sans valeur juridique, correspond au travail à domicile effectué à partir de moyens informatiques et de communication. Les situations d'éloignement de l'entreprise ne sont pas prises en compte malgré des conséquences juridiques nombreuses :

- **Le droit syndical** : son exercice est lié à la présence dans l'entreprise ; le droit d'expression des salariés « s'exerce sur le lieu de travail et pendant le temps de travail. Le temps consacré à l'expression est payé comme temps de travail ». Le travailleur à distance pourra-t-il être élu « délégué du personnel » s'il n'est pas connu des autres salariés ?

- **Le temps de travail** : il est déterminé par le contrat de travail ; la présence en entreprise soumet de fait le salarié à un contrôle de présence ; le salarié à distance n'est pas contrôlable. Cela peut constituer une liberté dans la gestion de son temps, mais également une pénalité en fonction de la masse de travail à effectuer dans des délais déterminés ;

- **Les accidents du travail, les congés de maladie** : les accidents du travail sont liés aussi à la présence dans l'entreprise, ou aux déplacements nécessaires à la venue dans l'entreprise, ou tout autre déplacement de nature professionnelle. Quelle réglementation s'appliquera quand le salarié à domicile sera victime d'un accident chez lui, la cause pouvant ne pas être liée à l'exercice de son travail ?

- **En matière de congés de maladies**, des représentants d'organisations syndicales craignent que le travail à domicile incite au travail même si l'état physique de la personne justifierait un arrêt de maladie. « Quand un télétravailleur est malade, il travaille quand même chez lui, alors que sur le site, il aurait pris un congé de maladie. »

- **La personnalité du travailleur**, elle, est de fait garantie dans l'entreprise, ce qui n'est plus le cas

du travailleur à domicile, qui pourrait faire travailler enfants, amis, parents...

L'évocation rapide de ces quelques aspects permet de constater les nombreuses questions soulevées par le travail à distance, et plus particulièrement à domicile. L'isolement du travailleur entraîne des pratiques nouvelles, nécessite des solutions juridiques pour ne pas le léser dans ses droits par rapport aux salariés travaillant sur un site professionnel précis ; celles-ci peuvent être de nature conventionnelle (organisation du travail, exercice des droits syndicaux ...) ou législative (qualification juridique de l'activité exercée, révision de la législation concernant le travail à domicile, droit fiscal - problème de TVA et de taxe professionnelle ...).

Ces questions ont parfois été prises en compte dans les expériences initiées chez Hewlett Packard, « un effort d'information particulier est fait à l'égard des personnes pratiquant le télétravail, afin qu'elles disposent d'un maximum d'informations sur la vie de l'entreprise. Pour l'évolution des carrières, une base interne récapitule toutes les opportunités de postes offerts ».

D'autres entreprises ont proposé des avenants aux contrats de travail afin d'intégrer les nouvelles conditions de travail découlant de l'éloignement du salarié. Des solutions sont possibles ; les parlementaires pourraient envisager d'en faire le repérage pour éviter toute conséquence mettant en cause des droits essentiels des personnes au travail.

Aspects sociaux

Espace privé/espace professionnel. Les NTIC utilisées à domicile par le salarié mobile ou non, télétravailleur ou travailleur à distance, génèrent une confusion entre l'espace privé symbolisé par le domicile, et l'espace professionnel, hors du domicile. Cette distinction risque même de disparaître :

- les NTIC peuvent favoriser une nouvelle « liberté » dans la gestion du temps ;
- elles peuvent être une contrainte pour des professions hautement qualifiées (ingénieurs, cadres supérieurs ...).

« La possibilité offerte par les NTIC de dissocier l'exécution d'un travail d'un lieu de travail collectif déterminé et de faire irruption dans la sphère domestique pose deux catégories de

problème dans la redéfinition d'une culture du travail. D'une part elle remet en cause la représentation de l'articulation entre sphère du travail et sphère domestique et de leurs exigences respectives. Il est intéressant de noter qu'à ce propos, nos informateurs témoignent de deux représentations diamétralement opposées, de deux façons de résoudre les tensions entre identités sociales de chacune de ces deux sphères sociales. Pour certains, les NTIC et le travail autonome permettent de remettre leurs rôles familiaux au centre de l'organisation matérielle et symbolique de leur vie et de leur identité sociale. Pour d'autres, le travail devient le principe organisateur dans nos sociétés industrialisées d'une conception de la famille comme

sphère privée émancipée de la sphère sociale du travail, cette adaptation de la réalité familiale à l'irruption du travail dans l'espace domestique remet en cause les cadres de socialisation et de régulation du travail (pensons au travail des enfants, par exemple). D'autre part, la dissolution des liens organisationnels formels de travail semble liée (...) à une perte de légitimité des institutions sociales.»

Isolement. Le recours aux NTIC tend à isoler le travailleur de ses collègues de travail et à le priver du lieu de sociabilité créé par l'entreprise elle-même.

Le droit à la tranquillité. La contradiction déjà relevée entre mobilité/sédentarité accrue se transpose : la mobilité implique la possibilité

d'être joint grâce aux différents systèmes portables. Cette possibilité est d'autant plus pressante que les responsabilités du travailleur à distance sont importantes ; à partir de quel moment peut-il revendiquer son temps de loisir ? Yves Lasfargues évoque l'hypothèse d'un «droit à l'insertion», entendu comme le droit de pouvoir rencontrer ses collègues, et d'un «droit à l'isolement», entendu comme possibilité de ne pas être dérangé à tout moment : «Un autre phénomène concerne les téléphones portables et les fax ; il faut pouvoir maintenant être joint à tout moment. Le cadre qui part en vacances emmène son micro-ordinateur, son imprimante, son fax, son téléphone portable (...).

La question est de savoir à quel niveau de pression l'individu est capable de résister.

Conséquences des NTIC dans l'organisation du travail en entreprise

Différents équipements, par souci de sécurité, permettent un suivi très détaillé du salarié dans ses déplacements, dans son travail, alors même que toute l'organisation professionnelle repose encore sur des règles juridiques n'en tenant pas compte ; une finalité civique peut s'ensuivre dans le cadre de l'organisation du travail.

Un récent rapport de l'OIT a mis en évidence la surveillance croissante exercée par les entreprises sur leurs salariés. Plusieurs outils techniques considérés comme attentatoires à la liberté des salariés : vidéosurveillance, autocommutateurs téléphoniques, ordinateurs sur réseaux, badges magnétiques... mettraient en cause la perte de vie privée de 80 % des salariés américains.

La vidéosurveillance

Elle répond initialement au souci de garantir la sécurité des bâtiments, matériels et productions stockées. Installées à l'extérieur comme à l'intérieur des entreprises, les caméras sont devenues un précieux instrument de contrôle interne de l'activité des salariés. " Le rapport de l'OIT cite sans la nommer une entreprise qui a installé un équipement de surveillance télévisée au moment précis où un syndicat tentait de s'y implanter ; la direction passait son temps à surveiller les efforts des délégués syndicaux (...)».

La vidéosurveillance peut être utilisée pour contrôler les faits et gestes des salariés en dehors de toute activité syndicale ou revendicatrice. Le prétexte est alors de contrôler la production ; la conséquence, une surveillance des salariés pendant leur travail. L'utilisation de systèmes de vidéosurveillance dans les grands magasins de distribution est à la frontière entre la surveillance du salarié et du client, tous deux étant contrôlés par l'écran.

Les autocommutateurs téléphoniques internes à l'entreprise

Les centraux téléphoniques équipés d'autocommutateurs répondent en général à la nécessité pour l'entreprise d'avoir un système téléphonique performant, avec de nombreuses lignes de réception d'appels, de transfert de postes, etc. Leur utilisation répond à l'exigence d'une bonne communication interne et externe.

Ils peuvent faciliter le contrôle des salariés ; l'autocommutateur permet de connaître le numéro des lignes appelées, les temps de conversation, le montant des communications, identifiant les personnes à l'origine d'un appel. A vrai dire, ces informations pouvaient être partiellement accessibles, en demandant à France Télécom des factures détaillées ; celles-ci ne permettaient pourtant pas d'identifier les personnes à l'origine d'abus téléphoniques, par exemple.

La Commission nationale informatique et libertés (CNIL) ne considère pas l'utilisation de ces centraux comme illégitime en soi : elle exige cependant que les comités d'entreprise soient saisis lors de l'installation d'autocommutateurs, notamment pour maîtriser les appels privés, l'ensemble des salariés devant être informé de la mise en place du dispositif et de ses contraintes.

Les badges magnétiques couplés aux autocommutateurs permettent la localisation constante d'une personne dans l'entreprise. Ces systèmes " intelligents " assurent un suivi à la trace du personnel sous couvert d'efficacité communicante ; ils permettent de sanctionner certaines personnes pour avoir passé trop de temps aux toilettes, à la cafétéria...

Les ordinateurs sur réseaux internes à l'entreprise

« Dans certaines grandes entreprises (américaines), des milliers de messages électroniques, allant du projet confidentiel aux commentaires privés, transitent à travers les réseaux internes et externes. Rien n'est plus tentant pour les managers que de demander à leur service informatique d'installer un système d'archivage automatique de tous les messages échangés. Sur un seul disque, pouvant contenir des mois de correspondance interne, on peut alors faire toutes les recherches imaginables (...). »

Sans aller jusqu'à de telles extrémités, des viola-

tions de correspondances privées sont possibles ; la CNIL avait été saisie d'une plainte déposée par le syndicat général des journalistes FO du Figaro qui mettait en cause « la fiabilité de la protection informatique du système rédactionnel du journal, et notamment du répertoire privé des rédacteurs ». La CNIL, après un déplacement au journal a estimé que les mesures de sécurité adoptées par le journal étaient de nature à lever toutes craintes (aucune donnée nominative ne figure sur ce dossier), mais elle n'en a pas moins décidé d'engager une réflexion plus approfondie.

Les méthodes de recrutement

Des logiciels experts facilitent la gestion des candidatures d'embauche. La CNIL rappelle à cet égard que les contenus des questionnaires doivent respecter le « principe de proportionnalité ». Ce principe, retenu par la Convention Européenne des Droits de l'Homme stipule que les questions posées dans un entretien d'embauche doivent d'emblée rester circonscrites à la nature de l'emploi en question. Cette garantie vient compléter les dispositions de la loi du 31 décembre 1992 relative à l'emploi, au développement du travail à temps partiel, et à l'assurance chômage. Cette loi a intégré un titre V portant dispositions relatives au recrutement et aux libertés individuelles. L'article L 121-6 stipule : « les informations demandées,

sous quelque forme que ce soit, au candidat à un emploi ou à un salarié ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier sa capacité à occuper l'emploi proposé ou ses aptitudes professionnelles.

Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'emploi proposé ou avec l'évacuation des aptitudes professionnelles. Le candidat à un emploi ou le salarié est tenu d'y répondre de bonne foi ».

Il n'y a pas à cet égard une conséquence spécifique liée aux NTIC : toute question intégrant ou non un contenu ne respectant pas la loi ou le principe de proportionnalité ainsi défini, serait passible de sanctions.

Conclusion

Les NTIC se développent d'autant plus qu'elles permettent des gains de productivité importants. La place du citoyen dans cet univers semble souvent un peu oubliée, à l'écart, alors même qu'il est au cœur du dispositif. Cela n'est pas sans avoir des conséquences sociales importantes.

La crainte très fortement ressentie de cette société technique qui crée du chômage et de l'exclusion en est un élément significatif. Certes, les NTIC suppriment de l'emploi, souvent peu qualifié.

C'est une réalité à court terme : dans une usine de ciment que j'ai visité, après-guerre il y avait 2 000 employés ; il n'y en a plus que 16 aujourd'hui, sachant que 3 suffiraient à assurer les tâches de production. Tout cela grâce aux techniques nouvelles.

Cette situation fait peur. Dans une société qui compte plus de 2,5 millions de chômeurs, des chiffres aussi manifestes ne peuvent que créer des inquiétudes légitimes.

Pourtant bien des peines ont disparu, fruit autant de la robotisation que des NTIC ; bien des emplois ont aussi vu le jour, même s'ils ne concernent pas les mêmes catégories de personnes.

De toute évidence, dans ce climat délétère, une société qui ne répartirait pas les gains de productivité prendrait le risque de l'explosion sociale. " Trop souvent, le rythme de l'homme est fixé en fonction de celui de la machine, car l'automatisation a été envisagée par les conditions économiques et non par les conditions de travail ". Cette vérité de toute l'histoire de l'industrialisation est en train de se reproduire au niveau de la numérisation et de l'informatisation des activités de service. Une nouvelle cybernétique devrait tenter de prendre en compte ces éléments pour diriger l'usage des NTIC dans une finalité civique de partage de la richesse.



➤ [interview] de Madame DELOUIS.

psycho-sociologue et Docteur en ingénierie informatique, chef d'un projet de TELEAC-COMPAGNEMENT pédagogique des adolescents en difficulté de santé

Propos recueillis par Emmanuel Arlot

Quel est l'objectif du projet de Téléaccompagnement dont vous êtes en charge ?

L'objectif du projet, construit en collaboration entre l'INSA de Lyon et la Société d'Etudes et de Recherche de la cité scolaire Elie Vignal (SERGEV) basée à Caluire, est de développer un suivi pédagogique des adolescents malades par des outils télématiques. Il s'agit de mettre en œuvre un certain nombre de ressources organisationnelles et télématiques permettant de répondre à des besoins bien répertoriés et de permettre leur redistribution entre quelques centres spécialisés offrant déjà des services éducatifs aux jeunes, soit dans les hôpitaux, soit auprès de centres de soin, voire auprès de collèges ou de lycées partenaires.

Pouvez-vous nous présenter les publics concernés par le projet ?

Ce sont des jeunes en difficulté de santé contraints de rester chez eux, d'être hospitalisés en long ou moyen séjour, ou de devoir suivre des thérapies qui les contraignent à s'absenter de leur établissement scolaire. Ils sont souvent privés d'un suivi éducatif de qualité. Ces jeunes, qui ont entre onze et vingt ans, sont soixante mille environ en France. Qu'ils soient partiellement ou totalement isolés, ils souffrent tous d'anxiété, le contexte culturel scolaire leur manque et ils

éprouvent le désir profond d'être rattachés à une communauté de leur âge.

La connaissance des besoins de ces adolescents est récente et il apparaît aujourd'hui clairement que les moyens éducatifs traditionnels ne sont pas suffisants ou sont mal appropriés. Jusqu'à un passé récent, le suivi de ces élèves se faisait par un support papier, sans le soutien d'une équipe pédagogique. Certaines matières fondamentales, comme les sciences physiques, n'étaient pas proposées.

Si je comprends bien, les technologies de l'information et de la communication, loin d'être déshumanisantes, peuvent favoriser la socialisation ?

En effet, la télématique et le multimédia sont des outils particulièrement bien adaptés pour offrir à ces adolescents des services pédagogiques appropriés. Mais, pour que l'informatique ne soit pas une entrave à l'apprentissage et ne décourage pas les jeunes de s'inscrire dans un protocole pédagogique, il faut connaître les besoins, les usages et les possibilités de chacun. En premier lieu, des jeunes eux-mêmes, sachant que les spécificités liées à la maladie engendrent un ensemble de contraintes : contraintes de flexibilité organisationnelle (inscription à n'importe quelle date de l'année, etc.), de suivi non linéaire (impossibilité de

travailler à certains moments, plus de besoins à d'autres). Cela implique, en second lieu, de mettre en place des aides à l'apprentissage qui prennent en compte cet ensemble de contraintes et d'élaborer un programme de travail coopératif entre élèves et professeurs qui intègre une dimension relationnelle forte. Il faut donc prendre en compte les besoins et attentes des professeurs. Les professeurs engagés dans ce type de protocole éducatif doivent suivre une formation à la télépédagogie et travailler en équipe afin de partager leurs expériences, de s'approprier un nouveau mode d'enseignement et d'apprendre à travailler ensemble à distance avant de le faire avec les adolescents.

Quelles sont les difficultés technologiques auxquelles vous vous trouvez confrontée ?

Le problème n'est pas la technologie, mais son appropriation par tous et les innovations pédagogiques qu'elle implique. L'idée directrice est que, certes, rien ne peut se faire sans une connaissance approfondie des techniques disponibles, mais surtout qu'il faut concentrer les efforts sur la mise en réseau des différents acteurs impliqués dans cette problématique : les jeunes, leurs professeurs,





le corps médical, les institutions de l'éducation, les associations de familles, et les institutions territoriales en Rhône Alpes et en France principalement.

Enfin, cette démarche expérimentale vous conduit à des innovations pédagogiques intéressantes pour tous.

En effet, avec la Cité Scolaire Elie Vignal et la clinique Georges Dumas de La Tronche en Isère, nous avons expérimenté un système d'Intranet

éducatif spécialisé, modeste mais opérationnel. Dans chacun de ces établissements, des élèves ont travaillé en direct sur un logiciel de simulation de chimie et en différé sur un forum en se posant des questions écrites sur le cours et en y répondant ; on appelle cela un travail collaboratif à distance. Mais certaines questions ne sont pas résolues. Faut-il toujours un professeur par élève ? Quel nombre d'élèves faut-il par groupe ? Comment peut s'opérer la réunion d'élèves dispersés géographi-

quement via la télématique ? L'usage de technologies de l'information et la communication prend tout son sens dans le suivi pédagogique des adolescents en difficulté scolaire pour raisons de santé. Mais ce serait une erreur de penser que ces outils et ces méthodes sont réservés uniquement aux jeunes malades. Les applications pédagogiques mises en place dans le cadre de ce projet sont intéressantes pour tous.





La vie collective interpellée



L'État et les Technologies de l'information et de la Communication : vers une administration « à accès pluriel »

Par Bruno Lasserre, synthèse

Commandé par le Premier ministre dès la publication du Programme d'action gouvernemental pour préparer l'entrée de la France dans la société de l'information (PAGSI) en 1998, le présent rapport offre pour la première fois un panorama complet de l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans l'administration. Il ne se cantonne pas aux administrations de l'État mais englobe également les établissements publics administratifs et les collectivités locales.

Issu de travaux d'analyses et d'études, de questionnaires largement diffusés, d'échanges d'expériences nationales et locales, françaises et étrangères, ce rapport présente le diagnostic d'une démarche en cours, qui s'est développée tout au long de son élaboration. Il décrit les

larges effets de la démarche engagée, qu'ils portent sur l'organisation, les perceptions et les usages de ces technologies par les agents publics ou sur la nature des nouveaux services d'accès à l'administration. À partir du regard porté sur les expériences concrètes, leur élaboration, leur cheminement et leur réalisation, il s'efforce d'apporter des recommandations générales et des propositions concrètes.

Ce rapport s'inscrit ainsi dans une réflexion touchant à la modernisation de l'État et de l'ensemble des services publics. Car de nouveaux modes de management s'introduisent, sous la pression que créent les nouvelles attentes des citoyens à l'égard d'une administration en réseaux.

Le diagnostic d'une mutation en cours

Relayant des initiatives, souvent locales, la manifestation d'une volonté politique forte en faveur d'une modernisation de l'État par l'introduction des technologies de l'information et de la communication a permis l'émergence d'un nouveau mode d'accès aux services publics.

L'administration française a rejoint le niveau d'équipement du secteur privé et des autres grands pays occidentaux.

L'ensemble de l'administration a rattrapé en peu d'années le retard qu'elle avait pu accumuler dans l'utilisation de l'informatique par rapport au secteur privé. Désormais, les trois quarts des agents de l'État utilisent l'informatique, et les deux tiers des postes de travail équipés de micro-ordinateurs sont reliés à un réseau, au moins local, mais aussi de plus en plus souvent à un Intranet ministériel ou départemental et à

Internet. En termes d'équipements informatiques, de connexion en Intranet et d'accès à Internet, l'administration a ainsi engagé une profonde mutation vers le fonctionnement en réseaux. Cette mutation tient au dynamisme de certaines collectivités locales qui ont souvent joué un rôle de pionnier. Elle repose sur la mise en œuvre ordonnée de développement d'Intranets, de sites sur Internet de la part des administrations centrales, mais aussi de services déconcentrés. Elle repose aussi sur le lancement de grands projets de mise en réseau de l'administration : AdER (administration en réseaux) pour l'ensemble des administrations et SIT (systèmes d'information territoriale) dans chaque département. Mais la mutation demande maintenant à être achevée, en comblant les disparités qui subsistent.

La forte adhésion des agents publics s'accompagne encore d'inquiétudes

Pareille mutation de l'administration n'est pas possible sans l'adhésion des agents publics. Les études réalisées dans le cadre de la mission confiée au Commissariat général du Plan sont parfaitement concordantes : les agents sont très motivés par l'introduction des technologies de l'information et de la communication. Pour leur propre compte, ils trouvent plus d'autonomie et de responsabilité. Ils y voient aussi une nouvelle façon de travailler au sein d'un service public plus moderne.

En corollaire, les agents publics s'interrogent sur ce que deviendra leur travail au sein d'une administration en réseaux. À l'instar de tous les salariés qui vivent des changements comparables dans les entreprises, ils redoutent parfois une perte de convivialité ou des exigences accrues en termes de rapidité et de réactivité. Ils regrettent que les enjeux du changement ne soient pas suffisamment expliqués et affichés.

Ainsi, le sentiment est largement répandu qu'une mutation est en train de s'opérer, ce qui est porteur d'espoirs, mais aussi d'interrogations.

Les technologies de l'information amplifient les défauts et les qualités des organisations

L'analyse des usages montre que l'introduction des technologies de l'information et de la communication amplifie les défauts et les qualités des modes de fonctionnement des services. Elles accroissent la transparence, la circulation de l'information, l'efficacité du travail dans les organisations ouvertes. Inversement, elles tendent à replier davantage sur eux-mêmes les services peu perméables au travail coopératif.

Le rapport préconise de compléter l'actuel déploiement des technologies de l'information par un réel accompagnement du changement pour remettre clairement les hommes et les femmes qui composent l'administration au cœur de cette révolution socio-technique.

La dynamique impulsée par l'offre de services profite de l'expression des attentes des utilisateurs.

Alors que l'analyse de la demande des utilisateurs n'a pas toujours été suffisante jusqu'ici, elle doit être désormais au centre des démarches de définition des nouveaux services de l'administration en réseaux. Or, il apparaît déjà que le niveau d'exigences augmente à plusieurs titres : simplification d'accès, plus grande transparence, réduction des délais de réponse, suivi et personnalisation du contact.

Cette évolution construit une dynamique importante capable d'améliorer significativement les services offerts. Elle favorise une logique d'innovation de services parce qu'elle impulse une logique de modernisation de l'administration.

De nouvelles voies pour l'administration en réseaux

Deux ans après le lancement du PAGSI, il est nécessaire de mettre l'accent sur de nouvelles priorités. Il faut en effet mieux définir le projet d'une organisation de l'administration en réseaux et le faire partager par tous, en organisant sa mise en œuvre et en généralisant les expériences réussies. Un projet d'administration en réseaux est un projet de transformation de l'administration. Loin d'être un objectif en soi, l'introduction des technologies de l'information et de la communication ne prend de sens que dans la perspective des objectifs du service public. Elle doit d'abord

permettre une amélioration de la qualité du service rendu, ce qui passe par la mise en ligne d'informations pour les citoyens et les entreprises, par le recours à de nouvelles formes d'interactivité ou par l'apparition, avec les téléprocédures, de nouveaux accès du public à l'administration.

Le fonctionnement interne de l'administration doit également être amélioré, grâce à la messagerie, aux Intranets, à l'Internet et au travail coopératif à distance. Il en résultera un gain d'efficacité qui résidera avant tout dans des progrès de qualité et de productivité.

C'est tout le mode de fonctionnement de l'administration qui devrait s'en trouver renouvelé, avec par exemple une redéfinition du rôle de la hiérarchie. En même temps, il apparaît possible de faire tomber les cloisonnements entre services. Alors que l'administration est traditionnellement organisée sur le principe du « clonage », avec une direction dans chaque département, on peut maintenant repenser complètement le modèle administratif en s'affranchissant des

limites liées à la spécialisation ou la localisation géographique des services. On peut également envisager de spécialiser les services dans le traitement de tel ou tel dossier. À terme, le back-office de l'administration pourra engendrer de réels gains de qualité et de productivité qui pourraient être mis au service d'un accueil du public, le front-office, qui doit plus que jamais rester au centre des priorités.

Faciliter l'appropriation des technologies de l'information et de la communication par les agents

La modernisation en cours suppose une véritable appropriation par les agents publics et la mise en œuvre d'un projet stratégique de changement parce que l'administration en réseaux est bien plus un projet qu'un outil. L'ensemble de la hiérarchie administrative doit être impliqué pour conduire des projets de management alliant réorganisation et développement des usages des technologies de l'information et de la communication.

La conduite de ce changement implique de prendre en compte l'évolution des métiers parce que certains sont renforcés, d'autres sont en mutation et que l'ensemble des compétences

évolue. La formation apparaît donc comme un enjeu essentiel. Elle doit être largement offerte, dans tous les services, et elle doit être centrée sur la longue durée, car son véritable enjeu n'est pas dans l'apprentissage de quelques logiciels au fond assez simples, mais plutôt dans l'aide à la banalisation de nouveaux modes de travail. Au-delà de cette formation, tout doit être fait pour intégrer les technologies de l'information dans la vie des services, notamment en permettant l'accès des organisations syndicales aux Intranets et en organisant le dialogue social sur ces sujets.

L'administration doit mieux faire circuler l'information

Dans un modèle d'organisation administrative cloisonnée, l'information était un enjeu de pouvoir que les services ne partageaient qu'avec réticences. Le développement des réseaux permet au contraire de nouvelles circulations de l'information, à partir du moment où quelques grands principes seront définis pour la valider et la diffuser. Les messageries permettent des échanges plus fréquents et plus informels : il faut en tirer parti, mais aussi en organiser le fonctionnement par l'adoption de chartes d'usages.

La circulation de l'information entre les ministères et leurs services sur le terrain doit être améliorée. Par le recours à des foires aux questions (FAQ) ou à des forums, les services ministériels, qui se trouvaient traditionnellement en situation de commandement vis-à-vis de tous leurs inter-

locuteurs dans les départements, peuvent inventer de nouvelles relations avec les services, plus interactives et plus égalitaires. Les préoccupations du terrain peuvent remonter plus rapidement vers les ministères, et ceux-ci peuvent plus facilement partager leurs informations avec tous les services.

Dans chaque département, l'information devient un bien commun entre les différentes administrations. Les systèmes d'information territoriale, Intranets des services de l'État dans le département, sont en cours de généralisation. La logique du portail est utilisée pour accéder à l'information. Sur des politiques interministérielles, comme l'emploi, la politique de la ville ou la gestion de l'eau, des bases de données partagées sont aussi constituées.

➤ [Expérience] Téléprocédures administratives l'anticipation Chalonaise

par Thierry Guidon, Chef de marché Téléprocédures à France-Télécom - Branche Entreprises, article paru dans " Pouvoirs locaux" n°41, novembre 1999

La simplification et la dématérialisation des multiples procédures administratives incombant aux entreprises et aux particuliers grâce aux nouveaux outils de la communication électronique, constituent une priorité majeure de la modernisation de l'Etat dans ses relations avec les usagers. Les Téléprocédures vont donc devenir un des enjeux les plus visibles et les plus sensibles dans la vie quotidienne des entreprises et des particuliers, de la réussite du Plan d'action gouvernemental pour la société de l'information. Les collectivités locales sont, pour reprendre l'expression du Président de l'assemblée nationale lors du colloque sur l'administration électronique, les moteurs de la modernisation, et leur rôle d'initiative dans la mise en oeuvre des téléprocédures locales sera déterminant. C'est là tout le sens de l'expérimentation de téléprocédures entreprises que les acteurs territoriaux de l'agglomération Chalonaise vont lancer avec l'opérateur France Télécom au mois de juin. Il s'agit de permettre à 22 petites et moyennes entreprises de Bourgogne Sud, toutes volontaires, de passer de la déclaration en Douane papier, complexe et fastidieuse à rédiger par les comptables d'entreprise, à la télédéclaration en ligne sur un Web serveur local de téléprocédures conçu et exploité par Transpac. La simplification de la procédure par un formulaire électronique intelligent, des aides à la saisie, des notices électroniques en ligne, la base de nomenclature douanière en clair, autant de facilités offertes par les Nouvelles Technologies pour rendre une DEB douanière simple et rapide. C'est la Chambre de commerce et d'industrie de Chalon qui est l'interlocuteur économique local naturel des entreprises qui sera le pilote de cette expérimentation de télédéclaration sur internet. A ses côtés, la direction régionale des douanes garantit la conformité réglementaire de ce nouveau dispositif déclaratif et l'opérateur Transpac assure la partie exploitation, sécurisation et disponibilité du service de Téléprocédures. Pendant 6 mois, ces 22 entreprises vont donc télédéclarer en temps réel leurs DEB, évaluer le service rendu, donner leurs commentaires, proposer des améliorations, tester le service. Un rapport d'évaluation préalable au passage en service généralisé sera rendu au début de l'année prochaine. C'est bien d'une grande première qu'il s'agit : une initiative territoriale va permettre de tester et d'évaluer sur le terrain avec des entreprises connectées les bénéfices réels de ces téléprocédures portées par le plan gouvernemental pour la société de l'information.

La généralisation des expériences réussies exige une démarche de projet

Les procédures administratives de décision apparaissent encore trop lourdes pour assurer la mise en place de l'administration en réseaux. Il n'est certes pas question de revenir sur l'application du code des marchés publics. Mais il faut développer des fonctions de conseil auprès des porteurs de projet, voire adapter la jurisprudence de la Commission centrale des marchés qui pourrait être plus prévisible et intervenir plus en amont. Plus encore, il convient de rénover le rôle des Directions informatiques, qui ne doivent plus être les pilotes exclusifs des projets, mais qui doivent évoluer vers une philosophie de conseil aux porteurs de projet et de cellule de soutien technique.

La généralisation des expériences réussies passe par l'adoption des standards techniques de

l'Internet. Les administrations doivent mettre au premier plan un souci d'interopérabilité et d'accessibilité. Elles ne doivent pas hésiter à recourir aux logiciels libres. Mais, comme dans tous les domaines, elles ne doivent pas s'enfermer dans ce choix, puisque l'essentiel doit être pour elles de rester accessibles à tous. De même, elles doivent être attentives aux enjeux de la sécurité, sans les surévaluer, en sachant distinguer ce qui est confidentiel de ce qui ne l'est pas.

La dématérialisation des procédures et la multiplication des téléprocédures reposent à présent sur la mise en oeuvre d'une démarche séquencée : recenser, évaluer, capitaliser les innovations réussies, mais aussi les difficultés ; se doter des instruments de généralisation et de banalisation pour accélérer les processus de dématérialisation et de

développement de services interactifs, grâce à l'échange de savoir-faire acquis.

Il est nécessaire de se doter de l'ensemble des moyens adaptés à la consolidation des expériences réussies, à l'échange notamment grâce aux technologies de l'information (forums, site,

etc.) des expérimentations et de savoir-faire acquis par les responsables de projets et par leurs observateurs. Ces moyens doivent permettre de faciliter le passage de la phase d'expérimentation et d'innovation à la phase de généralisation et de banalisation.

Pour des services publics "à accès pluriel" au service de tous

L'introduction des technologies de l'information et de la communication dans l'administration ne doit pas se tromper d'objectif. À l'évidence, il ne s'agit pas de créer un service public de luxe destiné aux « technologiquement nantis », et le risque est maintenant bien évité, tant la croissance rapide de l'accès à l'Internet accroît chaque jour le public naturel des services en ligne. Mais il ne s'agit pas non plus de créer un

service public minimal, qui chercherait à combler les carences d'une administration réelle de plus en plus difficile à joindre.

L'administration en ligne doit être au contraire un mode d'accès supplémentaire pour les citoyens vers le service public. Il faut veiller à l'accueil du public sous toutes ses formes, aux guichets, au téléphone, par courrier et en ligne.

"Changer de braquet"

La croissance de l'accès aux technologies de l'information est nette auprès des citoyens, puisque au moment de la parution de ce rapport, la France compte plus de cinq millions d'internautes. C'est aussi vrai des entreprises françaises qui ont bien compris tout l'intérêt économique que revêtent ces technologies. Malgré ces résultats positifs il est toujours prioritaire d'accélérer encore le rythme d'équipement des Français, en veillant à l'égalité d'accès à ces technologies en termes sociaux ou géographiques.

Un tel constat périmé le discours du « retard français ». La France a largement comblé un retard qu'elle partageait avec les autres pays

européens. Après une phase consacrée au rattrapage technologique, elle doit maintenant centrer son effort sur le qualitatif. Elle doit résoudre les défis qui apparaissent en France comme dans les autres pays industrialisés, et qui tiennent à la définition des usages, à l'organisation et à l'efficacité des services ou à la sécurité, et qui sont bien souvent l'affaire de choix démocratiques plutôt que d'options technologiques. La dernière partie de ce rapport met en relief l'importance de tels choix pour réaliser pleinement l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans l'administration.

Le choix d'une administration à accès pluriel

Le rapport met en lumière un apparent paradoxe : l'introduction des réseaux, la création d'intranets et la multiplication de services en ligne ont fait prendre conscience de l'importance de tous les modes de communication, y compris les plus traditionnels. Le développement de nouveaux services interactifs et innovants offre aux services publics une double chance qu'ils doivent saisir. Chaque administration, chaque établissement public, chaque service, chaque collectivité locale a l'occasion : de repenser tous les modes d'ac-

cès aux services qu'ils rendent, qui doivent être complémentaires et non substituables ; de tenir compte de l'ensemble des attentes de la globalité des utilisateurs et de prendre en compte ceux qui sont le moins directement concernés par les technologies de l'information et de la communication.

L'administration en réseaux repose donc sur le choix du « multilinguisme » c'est-à-dire d'une administration à « accès pluriel » capable de satisfaire les internautes les plus mobilisés, les

entreprises pour lesquelles le temps de relation avec l'administration est particulièrement précieux, mais aussi tous les citoyens qui ne participent pas encore à la croissance rapide de l'accès à Internet.

Il faut également veiller à l'égalité d'accès de tous aux technologies de l'information à la fois en termes d'éducation, de niveau social et d'aménagement du territoire. Il faut multiplier

les points d'accès à ces technologies (bornes interactives, Cyberpostes...) en prévoyant des « médiateurs » chargés d'aider le public à utiliser ces nouveaux outils. Il faut aussi développer des centres d'appels téléphoniques qui constituent l'un des moyens les plus adaptés aux besoins des utilisateurs en s'assurant d'une professionnalisation de l'accueil et de la qualité des renseignements et des traitements des demandes.

L'équilibre entre l'efficacité de l'administration en réseaux et les objectifs de protection des libertés des citoyens

Les technologies de l'information et de la communication font naître de fortes attentes de la part des citoyens et des acteurs socio-économiques qui trouvent souvent que l'administration ne change pas assez vite. Mais les exigences d'accès à des services à distance en temps réel doivent également prendre en compte les objectifs d'importance au moins équivalente que sont la protection des données personnelles, la garantie du respect de la confidentialité et l'assurance d'une sécurité des échanges informatisés de données. C'est en cherchant et en éprouvant des équilibres entre ces objectifs que la dématérialisation des téléprocédures doit se poursuivre.

Par exemple, il devient techniquement possible, dans le cadre des téléprocédures, d'éviter que le

citoyen n'ait à fournir à l'appui de ses demandes des versions papier de ses pièces justificatives (fiches d'état civil, attestations de non-imposition, etc.). Mais cela doit être subordonné à un accord préalable du demandeur avant toute interconnexion de fichiers.

Le rapport préconise l'accélération des téléprocédures en privilégiant des « chantiers transversaux ». Il propose aussi de répondre aux attentes que les téléprocédures ont fait naître en ce qui concerne le traitement des dossiers et des demandes. Des mécanismes déjà expérimentés de « traçabilité des dossiers » peuvent être généralisés afin d'éviter les « effets tunnels » dont peuvent se sentir victimes les citoyens et les entreprises dans leur relation avec l'administration.

Les prémices d'une mutation de l'ensemble des services publics

La logique de réseau assure un profond décloisonnement des services de l'administration, mais aussi de l'administration avec son environnement.

L'interconnexion des réseaux de l'administration avec ceux de ses partenaires devient la condition de leur efficacité et de leur utilité, à mesure que les réseaux se multiplient et que leur usage s'approfondit. En œuvre entre les administrations centrales, au sein des services déconcentrés, les réseaux auront à rejoindre ceux des collectivités locales, voire ceux d'acteurs structurants de l'environnement économique et social (institutions européennes, chambres consulaires, associations, etc.). La dynamique des réseaux, portée par l'introduction des technologies de l'information et de la communication, implique désormais le lance-

ment de « projets transversaux » à l'ensemble des administrations en matière de dématérialisation de la commande publique, de gestion des dossiers d'urbanisme, d'action sociale (aide sociale, gestion du logement social, etc.), de transports et d'état civil.

Cette démarche transversale exprimera la capacité de l'administration à prendre en compte l'ensemble des effets des technologies de l'information sur l'organisation : le passage de logiques verticales à des logiques horizontales au profit de la qualité des services aux utilisateurs.

Sur tous ces sujets, le rapport formule une série de propositions dont la liste est présentée en annexe.



[Critique]

L'administration fait la sourde oreille

Par Laurent d'Ersu

Le Monde, 15 mars 2000

Les entreprises françaises se mettent à Internet, les particuliers aussi. L'administration également, si l'on en croit les bilans officiels, que l'on peut confirmer en visitant les 500 sites Web dépendant de près ou de loin de l'Etat. L'administration utilise-t-elle pour autant les possibilités nouvelles offertes par Internet pour se mettre à l'écoute de ses usagers-clients ? Pas vraiment. Le cybercitoyen peut, certes, trouver de plus en plus d'informations sur les sites publics, télécharger certains formulaires, voire - plus rarement - les remplir en ligne. Il a également la possibilité d'envoyer des e-mails, auxquels il sera répondu dans un délai variant de moins d'une semaine - le délai maximal, selon une circulaire du premier ministre - à autant que pour un courrier papier. Au niveau interne, l'administration a profité de l'ambitieux Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (Pagsi), lancé en janvier 1998, pour rejoindre le niveau d'équipement - pas fameux - du secteur privé et d'administrations de pays d'envergure comparable. Certains services sont nettement en avance sur les autres en matière d'interactivité, faisant preuve d'esprit d'innovation, et même d'audace. Cependant, en matière de dialogue direct et instantané, apport majeur d'Internet, c'est la frilosité qui domine. Un certain nombre de forums existent sur des sites ministériels, mais ils abritent des dialogues de citoyens entre eux. C'est le cas du forum « Corégulation

d'Internet », sur le site du Pagsi, qui n'a donné lieu, depuis son lancement en janvier, à la participation de quasiment aucun membre de l'administration.

« Les administrations ont peur d'être dépassées, d'être confrontées à des situations qu'elles ne maîtrisent pas », estime Jean-Paul Baquiast, auteur en 1998 d'un rapport sur l'impact des nouvelles technologies sur la modernisation de l'administration. Choqué par la lenteur de cette dernière, ce haut fonctionnaire avait lancé en 1995 - hors du circuit officiel - le site Admiroutes, qui, sans langue de bois, s'efforce d'aiguillonner le « mammouth » administratif dans un esprit constructif. Pour Jean-Paul Baquiast, le Réseau peut être l'occasion de moderniser en profondeur l'appareil d'Etat et de le mettre davantage au service du citoyen.

Avec le pionnier Adminet et le Club de l'Arche, Admiroutes est à l'origine des Cahiers de doléances et projets, un site où les citoyens peuvent exprimer leurs critiques vis-à-vis de l'ad-

ministration. A peu près tous les services de l'Etat en prennent pour leur grade, et les fonctionnaires ne sont pas les derniers à dénoncer certaines lourdeurs de fonctionnement. Mais tout cela se fait dans le respect de la Nétiquette et dans un esprit si constructif qu'on s'étonne que l'Etat ne saisisse pas une telle occasion de redorer son blason, en apportant tout simplement des réponses directes aux internautes.

Jamais à court d'idées, Jean-Paul Baquiast veut maintenant transposer le principe de doléances.org à un niveau local par la création de portails-citoyens de proximité à même de se faire - enfin - admettre comme interlocuteurs par les services de l'Etat. « Faire le gros dos ne sert à rien ! », tonne ce jeune retraité, sûr d'éveiller un jour une lueur d'intérêt chez ceux qu'il travaille au corps depuis tant d'années.

www.admiroutes.asso.fr
www.doleances.org
www.internet.gouv.fr

Un dialogue à sens unique

L'idée est simple : vingt parlementaires donnent en quelques lignes leur avis sur la modernisation de la vie politique et ouvrent le débat avec les citoyens internautes. Lancé en 1998 par deux bénévoles avec la bienveillance de l'Assemblée nationale mais sans son soutien financier, Agoranet avait recueilli un millier de contributions en un an. Problème : le dialogue a surtout lieu entre les internautes, faute de participation des élus de la nation aux discussions. Or l'intérêt de l'opération résidait justement dans un dialogue direct, et pendant la session en cours. Seul l'incontournable maire d'Issy-les-Moulineaux, André Santini, a pris la peine de participer aux débats. La déception des participants est flagrante. « L'expérience a montré ses limites », avoue Henri Le Roy, un des initiateurs de l'opération. La situation est comparable sur les forums « officiels » de l'Assemblée nationale, où l'absence des élus est totale, provoquant la grogne des internautes.

www.agoranet.org
www.assemblee-nat.fr

➤ [Enjeu] Au web citoyens !

Par Guillaume Fraissard et Stéphane Mandard
Le Monde 15 mars 2000

Désormais les idées politiques ne s'exposent plus seulement sur les murs mais aussi sur les écrans, où elles peuvent passer les frontières et la censure.

Ceux qui croyaient fermement que la Toile était la chasse gardée des nouveaux marchands de la Netéconomie ne sont pas au bout de leur surprise. Internet n'est pas qu'une affaire de gros sous et de commerce électronique. Les citoyens entendent, eux aussi, faire résonner leurs voix dans le cyberspace.

En effet, à un moment où les grands organes de représentation, syndicats et partis politiques, peinent à entraîner citoyens et électeurs derrière un véritable projet de société, le débat public tend à migrer sur la Toile.

« Internet est une ressource technologique pour pallier le déficit de débat dans l'espace public traditionnel », confirme Olivier Blondeau, chercheur en sociologie politique qui étudie l'influence d'Internet sur les mouvements sociaux à l'École des hautes études en sciences sociales (Ehess).

Sur les sites des institutions administratives et politiques françaises, nombre d'initiatives prétendent faire participer les citoyens à la chose publique à travers des forums de discussion. Les débats menés dans ces agoras électroniques portent sur les grands sujets de société (des 35 heures à la réforme de l'administration). Malheureusement, les échanges - souvent de qualité - sont incomplets. En effet, ces espaces de dialogue sont sou-

vent désertés par les représentants de l'État et laissent le citoyen face à lui-même.

Parlementaires et élus locaux semblent également chercher à impliquer davantage leurs administrés dans la vie de la cité, quand ils ne voient pas, dans Internet, un simple outil de communication politique. « Depuis que j'ai ouvert mon propre site, analyse Patrick Bloche, député socialiste de Paris et adjoint au maire du 11^e arrondissement, je constate que la plupart des gens qui m'écrivent sont des personnes qui ne prendraient pas le temps de faire une lettre ou de venir à mes permanences. Grâce à Internet, la démocratie devient plus participative, moins institutionnelle ». Cependant, il reste que l'expression de la citoyenneté ne saurait se résumer à l'envoi d'un message électronique ou à une contribution à un forum, et encore moins à un vote en ligne, comme l'ont expérimenté récemment les électeurs démocrates lors des primaires américaines. « Internet doit devenir un outil de dépassement de la démocratie représentative vers la démocratie délibérative » assène Olivier Blondeau.

Certains ont déjà franchi le pas qui utilisent, individuellement ou collectivement, la Toile comme une caisse de résonance, pour diffuser leurs idées. « Notre vision est celle d'un Internet pour les citoyens, qui soit un outil de communication et de lutte et pas de téléachat ! » Sur la page d'accueil du site du réseau associatif et syndical R@S, l'avertissement vaut pro-

fession de foi. Depuis 1996, ce fournisseur d'accès à Internet d'un nouveau genre aide une cinquantaine d'associations, de syndicats et d'organisations de citoyens (d'Agir contre le chômage ! - AC ! - à Attac, en passant par le Syndicat national unifié des impôts [SNUI]) à communiquer et à mutualiser leurs expériences via les réseaux informatiques. Principalement grâce aux listes de diffusion qu'il met à leur disposition, le Réseau a permis, entre autres, de coordonner des actions militantes lors du sommet de l'OMC à Seattle ou, plus récemment, lors du naufrage du pétrolier Erika. « Sans Internet, ni les marches européennes contre le chômage ni le contre-sommet de Seattle n'auraient été possibles », reconnaît aujourd'hui Christophe Aguiton, l'un des fondateurs d'AC ! et figure emblématique du mouvement de décembre 1995.

Des exemples qui montrent qu'Internet, par sa rapidité et son faible coût d'utilisation, favorise l'émergence de communautés civiques virtuelles qui ne trouvaient jusque-là pas ou peu d'écho dans les médias traditionnels. « Internet permet à chaque citoyen de créer son propre média de lutte », analyse Olivier Blondeau. Car, la grande force du Net, et peut-être aussi sa faiblesse, est de donner la parole à tous, aux mouvements de lutte contre les mines anti-personnel comme aux groupuscules néonazis. Aux citoyens de rester vigilants.

Les élus à haut débit

Article paru dans *Grandes Villes Hebdo*, 18 avril 2000

Au tournant de ce siècle - et à quelque deux mois de l'édition de Multimédiaville 2000 (Clermont-Ferrand, du 27 au 29 juin) -, les responsables territoriaux n'ignorent plus désormais les enjeux territoriaux de la révolution des technologies de l'information. Au cœur de cet enjeu figure celui de l'Internet à grande vitesse et des réseaux à haut débit. Le séminaire qui se tient ce mardi au Sénat, organisé par Multimédiaville, répond donc, comme d'habitude, aux questions que se posent aujourd'hui les élus et leurs collaborateurs.

«Chacun s'accorde à reconnaître le contraste existant aujourd'hui entre la richesse et la diversité de l'information disponible sur Internet et la difficulté d'accéder rapidement à cette information, faute de liaison suffisamment performante pour y parvenir.» explique Alain Bardot, conseiller municipal de

Clermont-Ferrand, l'un des intervenants à ce séminaire. Il ajoute « Aujourd'hui, les contenus ont atteint un état d'avancement plus important que les supports techniques : à quoi sert-il qu'un site offre de la vidéo, des images à haute définition, du son stéréo ou en direct si les connexions des usagers ne permettent pas d'accéder à cette information ? »

Pour ce conseiller municipal, le développement d'Internet passe donc, d'une part, par une poursuite de l'abaissement des coûts pour les usagers notamment au niveau des communications téléphoniques - le mouvement est bien engagé, il devrait se poursuivre - et d'autre part, par une accélération des débits proposés qui permettraient enfin de profiter de tout le potentiel du réseau Internet.

➤ À propos des déséquilibres territoriaux...

Par Olivier Jonas, extrait de "la cité interactive" édition l'Harmattan, Paris 1997

Une question très importante à court et moyen terme est celle des déséquilibres territoriaux dans le domaine des télécommunications et des téléservices. Dans le nouveau contexte concurrentiel, avec la fin du service public des télécommunications - le service public de télédiffusion suivra sans doute un jour - ce scénario paraît très probable, certains territoires, notamment les grandes agglomérations urbaines, focalisant les offres des opérateurs au dépens des villes petites et moyennes et des zones rurales.

Ces disparités se retrouveront à différentes échelles territoriales ; certaines régions plus déterminées que d'autres, sous l'impulsion du Conseil Régional, mettront en place des réseaux intercommunaux ou s'impliqueront dans l'interconnexion aux réseaux haut débits nationaux, comme c'est déjà le cas avec Renater. Certaines villes bénéficieront de l'offre croisée de différents opérateurs alors que d'autres seront laissées pour compte. Au niveau de la ville même, certains quartiers seront enclavés, car il n'est fait aucune obligation à un opérateur de distribuer ses services sur la totalité du territoire communal, le contexte étant en cela totalement différent du câblage de télédistribution où la ville impose généralement à son concessionnaire de câbler la totalité des voies, même sur les zones à priori peu rentables comme les zones pavillonnaires par exemple. Enfin, cette disparité des services se retrouvera jusqu'aux habitations individuelles, puisque le service minimum dispensé par France Télécom ne s'applique aujourd'hui qu'aux seules résidences principales ; la solution pour les résidences secondaires, passera par le téléphone cellulaire ou le satellite.

L'offre de services de télécommunications et de téléservices sera très différenciée suivant la localisation géographique ; les grands plans d'équipement national, comme la mise à niveau du téléphone français ou le déploiement du Minitel, étant du passé. La logique de rentabilité remplaçant la logique d'aménagement du territoire, le commerce se substituant à la planification, il paraît très improbable que ces disparités territoriales ne s'accroissent pas, certains territoires se retrouvant alors dans une situation d'exclusion de la société de l'information.

Ce que font les villes

Reste à déterminer le rôle que doivent jouer les collectivités locales. En première ligne, elles peuvent contribuer directement à la promotion des usages du réseau mondial. Le conseiller municipal cite tout ce que font déjà les villes dans ce domaine : création et développement de sites Internet performants comportant de réels services supplémentaires à la population, apprentissage de l'usage d'Internet auprès des associations, dans les écoles, la mise en place de points de consultation en libre accès...

Analogie avec les réseaux

Selon le conseiller municipal de Clermont-Ferrand, «l'analogie peut être faite avec d'autres infrastructures nécessaires à la population : réseaux d'eau, d'assainissement, de chaleur, de voirie, de transports en commun. Dans ces domaines, l'action des collectivités est traditionnelle. Plus récemment, nos compétences se sont étendues aux réseaux de vidéocommunication, plus couramment appelés les réseaux câblés.»

Dans ce domaine pourtant, peu de collectivités sont intervenues, ces réseaux ayant été concédés, réalisés, financés et exploités par des opérateurs qui s'y étaient portés candidats.

Le régime juridique applicable aux interventions des collectivités est très récent puisqu'il résulte de l'article 17 de la loi Voynet du 25 juin 1999. Cette loi reconnaît aux collectivités territoriales le droit de créer des infrastructures destinées à supporter des réseaux de télécommunications.

Très étroitement encadré, ce droit nouveau ne permet cependant aux collectivités, d'exercer une activité d'opérateur que si sont constatées une carence de l'initiative privée ou l'absence d'offres fournies à un prix abordable par les opérateurs existants.

Quant aux réseaux à haut débit, la question tourne évidemment autour de la question des infrastructures de communication, c'est-à-dire des réseaux en «fibre noire» et des services offerts par les opérateurs, ou encore l'exploitation de ces réseaux. Les élus s'interrogent donc : faut-il que les collectivités interviennent directement dans la réalisation des investissements sachant que la loi ne les autorise pas à intervenir dans l'exploitation des réseaux de télécommunication ?

Un tel dispositif juridique semble cependant très imparfait : « il porte en germe de nombreux contentieux », dit Alain Bardot. Selon lui, ce régime devra être « précisé en tenant compte prioritairement du principe de libre administration des collectivités territoriales. Celles qui le désirent doivent pouvoir, sans être soumises à un véritable carcan juridique, réaliser les investissements qui leur paraissent utiles sur leur territoire respectif.»

La question première reste sans doute de savoir s'il y a réellement carence de l'offre des opérateurs pouvant justifier l'engagement, à un niveau nécessairement important de fonds publics, pour la réalisation de ces réseaux. Or, cette carence n'est pas évidente partout, comme le montreraient plusieurs cas dans notre pays. « Le déploiement de l'offre à haut débit repose donc sur des critères de rentabilité commerciale dans un marché - celui des télécommunications - qui connaît une évolution très rapide. Il est certain que la logique économique pure incitera sans doute les opérateurs à privilégier les zones à très forte densité et à potentiel économique déjà élevé.»

La démocratie après Orwell*

Par Marc Guillaume

Informers, débattre, délibérer, décider : à toutes les étapes du processus démocratique s'opère la médiatisation du politique. Dans les pays développés le jeu des partis et la promotion de leurs leaders se sont progressivement, durablement et presque exclusivement inscrits dans l'espace public des médias (presse, puis télévision). Face à la crise de confiance suscitée ces dernières années par le mouvement de marchandisation conjoint de l'offre médiatique et de l'offre politique, les discours sur l'avènement d'une société structurée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication trouvent à se déployer également au niveau des enjeux démocratiques. Avec une forte ambivalence dans la prophétie, illustrée par l'alternative « Athènes ou Orwell ».

A l'ère du multimédia et des réseaux, une nouvelle agora, de type électronique, pourrait se constituer, renouant avec les principes de la coprésence et de l'oralité : les opportunités technologiques permettant d'annuler les contraintes du nombre et de la distance, d'accroître indéfiniment le volume et la transparence de l'information, de promouvoir à la fois le droit de l'individu et le libre échange d'opinions, on en appelle à la « démocratie directe » pour en finir

avec les dérives ou les failles de la démocratie représentative. Sont ainsi mis en avant chez les futurologues nord-américains - dont certains ont leurs entrées dans le monde politique - des principes comme le pouvoir des minorités, la division de la décision et l'expansion des élites. Cette vision messianique de l'individu-roi et de la technique transparente a son pendant apocalyptique: un « gouvernement des conduites », (au sens de Michel Foucault) exercé dans l'opacité à travers la technique. Celle-ci engendre des traces informatiques menaçantes pour les libertés individuelles, des représentations virtuelles permettant toutes sortes de manipulations et une mondialisation des réseaux propre à dissoudre les territoires et les identités nationales. Un pas de plus dans le totalitarisme que « Big Brother » installait à travers le langage et le regard panoptique...

De tels scénarios, ancrés dans des réalités émergentes, sont trop lâches pour être pertinents. C'est en distinguant les procédures, les acteurs et les valeurs de l'exercice démocratique que l'on peut concevoir un usage raisonné de la technologie au service de la démocratie, où le cyber-vote ne serait pas le fossoyeur mais un nouvel allié de la « res publica ».

Médias, citoyenneté, libertés

Les médias du passé récent (livres, journaux, radios, chaînes de télévision en nombre limité), avaient le mérite de former une scène centrale, produisant un « savoir commun », soutenant l'idée d'appartenance à une communauté et favorisant une certaine forme de débat : même si les valeurs n'étaient pas partagées, elles étaient connues. Au moment où cette scène s'estompe, certains (D. Wolton par exemple) s'avisent de cette perte, sur un registre nostalgique un peu ridicule (qui a glorifié la « scène » nationale du journal télévisé unique des années soixante ?).

Si un nouvel espace public médiatique existe, il est en tout cas moins visible, moins lisible.

La visibilité ne signifie pas la qualité de l'espace public. La scène médiatique de naguère était quelque peu totalitaire, enfermante. Elle exerçait une puissance spectaculaire qui était conservatrice, réductrice, capable de désamorcer les (r)évolutions. Les nouveaux médias créent des espaces publics et semi-publics plus nombreux, dispersés, voire parcellisés, brouillant les frontières public/privé. Tout cela a perdu en simplicité et peut troubler l'observateur mais il n'est pas sûr que l'exercice de la citoyenneté s'en affaiblisse pour autant.

* Extrait de « Où vont les autoroutes de l'information ? », Edition Descartes et Cie, Paris 1997

Ces nouveaux médias partagent pourtant un horizon commun qu'on pourrait qualifier d'idéologie mondialiste. Cette idéologie consiste à faire comme si l'espèce humaine était désormais mûre pour l'universalisation, une universalisation fondée sur quelques principes ou représentations simples : les droits de l'homme, le droit à la différence (pas l'altérité), le triomphe des valeurs occidentales, voire la « fin de l'histoire », etc.

La réflexion sur la citoyenneté n'a rien à gagner à adhérer sans distance critique à une telle idéologie où se retrouvent les forces marchandes et politiques (de Bill Gates au FMI ou à la Banque mondiale). Une idéologie qui laisse à la liberté

une place formelle mais mesurée : le droit de faire ce qu'on veut... à condition de faire à peu près comme les autres (la liberté du Club Méditerranée).

Plus radicalement, un auteur allemand, Sloterdijk, soutient (dans un petit livre publié en 1995, *Critique de la raison cynique*) que cette évolution est désastreuse : ou bien l'humanité s'universalise à marche forcée et ce faisant, court à sa perte, ou bien elle résiste à ce mouvement, ce qui expliquerait la multiplication des conflits ethniques et de toutes les formes de violence dispersées au cœur même des mégapoles les plus développées.

Des institutions politiques en retard d'une technologie

S'il est un champ où le « retard français » en matière de développement des TIC est avéré, c'est bien dans l'appareillage des institutions politiques et administratives. L'informatisation des processus électoraux (constitution des listes et agrégation des résultats) et le vote « presse-bouton » des assemblées n'ont eu d'autre visée qu'instrumentale et ce n'est que très récemment que le Parlement, le gouvernement ou les partis politiques se sont par exemple dotés d'un site sur Internet. Quant à la mise à disposition de l'information publique, on relève plus d'efforts législatifs et réglementaires encore peu maîtrisés dans leurs applications qu'une volonté - assortie des moyens nécessaires de numériser et mettre « en ligne » des données utiles au débat comme à l'action. Des difficultés multiples entravent également le lancement de la télévision parlementaire. Par comparaison, le projet de « National Information Infrastructure » des États-Unis s'est fondé sur une longue tradition de transparence de l'administration et la chaîne C-Span accroît régulièrement son audience. Pourtant on assiste depuis une vingtaine d'années à une certaine radicalisation du « droit de savoir » et le public admet de moins en moins que les instruments disponibles ne soient pas plus exploités.

Mais quand bien même l'information serait disponible, qui va réellement s'en servir, et à quelles fins ? L'un des problèmes majeurs évoqués dans la littérature sur les TIC est celui de la crise des médiations, liée au développement de l'individualisme.

On sait bien qu'à l'apathie du plus grand nombre correspond la montée en force des lobbies de

toute nature. Quelques pionniers, surtout issus des collectivités territoriales, en France et dans d'autres pays européens (Pays-Bas, Italie), cherchent à promouvoir la participation citoyenne à travers des expérimentations de « télédémocratie » combinant différentes technologies de communication. Un projet de la Commission européenne sur les « European Digital Cities » encourage ce type d'initiatives. Seul un suivi attentif sur le terrain permettra de constater si les effets réels répondent aux intentions affichées (l'expérience de la télématique municipale et des premiers réseaux câblés est en l'occurrence à ré-interroger) et si les dispositifs mis en œuvre répondent aux questions de fond clairement établies par F.-C. Arterton dès 1987 : qui établit l'ordre du jour ? qui dirige les débats ? quelles sont les conséquences du télévote ? etc. A défaut, on se retrouverait dans une communication réduite à l'affichage promotionnel ou à la sophistication des modes éprouvés d'exercice du pouvoir.

Dans la mesure où il fait fi de la durée nécessaire à la construction rationnelle du jugement et au dépassement volontaire des intérêts particuliers, le vote électronique est dans cette perspective doublement dangereux. D'abord parce que, dans la lignée des sondages d'opinion, le primat de l'information fait reposer l'action politique sur la recherche d'une vérité cachée et non plus sur l'intuition d'un avenir à construire. Ensuite parce que la consultation directe et en temps réel soumet la décision à l'opinion immédiate, avec tous les risques qu'induit la transformation du vote référendaire en plébiscite.

Enfin, si l'on reconnaît que la généralisation du vote électronique à domicile se heurte à de multiples obstacles pratiques et juridiques : inégalité et disparité des équipements, problèmes d'identification des votants et de vérification de

leurs droits, de confidentialité des votes, de risques de contestation, etc., il est évident que ceux-ci seraient décuplés pour les temps forts de la vie politique que sont les élections.

➤ [doleances.org : le site des administrés mécontents]

Par Raphaëlle Bacqué
Le Monde, 8 mars 2000

C'est un site assez décoiffant, une espèce de club de citoyens, qui sont aussi des usagers de l'administration. Non seulement ils ont des milliers d'anecdotes à raconter sur leurs contacts quotidiens avec l'ANPE, les caisses d'allocations familiales ou la préfecture de leur département, mais aussi, parfois, des solutions à offrir. Depuis plus d'un an, ils alimentent les forums de doleances.org d'une espèce de débat permanent. « L'Etat, c'est vous. Adaptez vos administrations et vos institutions au XXIème siècle. Prenez la parole pour moderniser notre administration et notre société », proclame la page d'accueil de ce site initié par le Club de l'Arche. Ce club, composé notamment de chefs d'entreprise, de fonctionnaires, d'intellectuels, tous fous de la Toile et décidés à mettre la France à l'heure de l'Internet, a pour devise : « je critique, donc je propose. » En mars 1999, déjà, il avait remis au président de l'Assemblée nationale une synthèse de ces cahiers de doléances d'un genre nouveau puisqu'ils sont en ligne.

Comme on peut s'y attendre, les « doléances » les plus vives et les plus fournies, les forums les plus visités sont ceux qui concernent les Urssaf, les caisses d'allocations familiales, les DDE, La Poste, la SNCF et l'éducation nationale. Là, anonymement ou pas, les intervenants racontent les mille tracasseries que leur fait subir une administration locale. Certains signalent aussi la performance de telle caisse d'assurance-maladie à Clermont-Ferrand ou ailleurs. Mieux, dans certains cas, le dialogue peut même se nouer entre des usagers furieux et un fonctionnaire internaute. Ainsi, répondant à une série de patrons de PME mécontents des lenteurs et de l'absence de réponse de l'Urssaf, le chargé de communication des Urssaf offre la liste des sites permettant d'accéder plus facilement à ses services. Evidemment, ces internautes imaginent aussi déjà comment le Web pourrait faciliter leur vie d'usagers. Et comment l'administration pourrait ainsi mieux se mettre au service des citoyens. Ils réclament donc que tous les formulaires et informations utiles aux procédures administratives soient en ligne, mais aussi une transparence complète des informations produites par les administrations : données budgétaires et comptables ou rapports administratifs.

On trouve aussi les contributions de fonctionnaires eux-mêmes, et ceux-là ne sont pas les derniers à se plaindre et à proposer des transformations. Un responsable des achats informatiques dans une administration se plaint ainsi de la rigidité des règles sur les marchés publics, qui l'empêchent de faire profiter le service public de la baisse continue du prix des ordinateurs. Un autre, ancien haut fonctionnaire (« Quinze ans dans le public, quinze ans dans le privé »), se plaint de la gestion « aberrante » des ressources humaines dans l'administration, qui pénalise les personnalités les plus créatives. Enfin, un énarque douche les élans des plus enthousiastes en constatant qu'« entre les souhaits des citoyens et leur traduction administrative, le pas est immense ».

Démocratie ou démagogie électronique ?

Dans le contexte historique et culturel nord-américain, où le droit fondamental à la liberté d'expression se combine avec la vision d'une société civile faite de la coexistence de communautés multiples, les relations entre TIC et démocratie relèvent d'une floraison d'initiatives tant privées que publiques. Alors que des Français appellent de leurs vœux la figure d'un « État en réseau », outre-Atlantique des administrations, des associations, des chercheurs, des entreprises construisent, alimentent, promeuvent et connectent des réseaux pluriels. Internet représente désormais la forme la plus aboutie de l'investissement à la fois imaginaire et volontariste dans la création (ou récréation) du lien social.

Il est envisagé que d'une part les médiateurs traditionnels pourraient être « court-circuités » (dialogue direct entre candidats et électeurs, contrôle permanent de ceux-ci sur les élus, fabrication de journaux électroniques « sur mesure », échanges horizontaux entre membres d'une même communauté ou militants d'une même cause), d'autre part la constitution même de l'opinion publique pourrait être affranchie de toute médiation. La construction du consensus s'opérerait ainsi avec un maximum de liberté et d'égalité - et aussi de rapidité. Cette conception de la décision politique n'est pas sans rapport avec l'efficacité gestionnaire indispensable au libre jeu du marché : l'agrégation des préférences individuelles suffit ici à créer la rationalité politique.

Or la production du politique relève d'arbitrages sous-tendus par la notion d'intérêt général. De sorte que le temps, historique et social, de la démocratie est un temps long : celui de la confrontation de valeurs, du débat d'idées, de la mise à l'épreuve des choix opérés. Le tout s'effectuant sur une scène publique qui ne peut se borner à l'ordre virtuel. Entre autres exemples, le sous-commandant Marcos serait-il devenu un

héros de la cyber-guérilla si son combat ne s'était pas exprimé d'abord par les armes et la conquête d'un territoire, pour limité qu'il soit aux frontières du Chiapas, et si ses messages électroniques n'avaient pas été transmis aux agences de presse et aux journaux ?

Il est vrai qu'avec les TIC la politique peut tendre à sortir de la temporalité instituée (les élections), des scènes légitimes (Parlement, médias de masse) et des problèmes inscrits sur l'agenda. Une nouvelle structuration de l'espace public peut advenir du fait de la mondialisation des flux d'information et de l'irruption de nouveaux acteurs dont elles facilitent l'organisation et la mobilisation collective. Plus généralement, en abaissant les coûts - au propre et au figuré - de l'engagement politique, les TIC offrent aux citoyens peu mobilisés ou aux profanes l'espoir de peser en temps réel sur l'ordre du jour, voire sur la décision politique par simple expression de leur opinion (réponse à un sondage, courrier électronique, pétition sur Internet). Espoir qui sera doublement déçu si le résultat accroît le conformisme des citoyens ordinaires ou encourage les personnes déjà les plus impliquées (corporations, lobbies), voire les extrémistes de tout poil.

Pas plus que les peuples n'ont été amenés à se prononcer démocratiquement sur l'entrée dans la société de l'information, les prémices de la construction d'un cyber-gouvernement mondial ne sont repérables ailleurs que chez les « computopists » de l'Electronic Frontier Foundation... Si l'on perçoit comme essentiel le passage du moment du débat à celui de la décision, les expérimentations les plus probantes de démocratie assistée par ordinateur se déroulent à ce jour sur le terrain du local, Ville ou quartier. L'utilisation des nouvelles techniques se greffe sur des structures et pratiques traditionnelles, servant au mieux de catalyseur à leur redynamisation.

Information, communication et valeurs démocratiques

Les échanges virtuels permettent de nouvelles formes de sociabilité : les partenaires d'un jeu de rôles, les fans d'un groupe de musique, les petits génies du piratage informatique, mais aussi les membres de toutes sortes de diasporas et les militants des causes les plus diverses trouvent sur les réseaux les moyens d'élargir et de renforcer les liens de leurs « tribus ». On évoque à ce propos un idéal de type communautariste qui serait l'antidote à la désintégration du lien social autrefois inscrit dans des structures familiales, villageoises ou professionnelles. Portée par un langage commun, celui de la technique, et entraînée vers l'homogénéisation des cultures par le système mondial du marché, la rencontre électronique, immédiate et planétaire, des subjectivités suffirait à faire naître la conscience d'un destin partagé.

Mais, dans le désir de représentation et de participation des identités virtuelles, on peut lire aussi la tentation de la fuite, du refuge, de la fiction, du rêve, bref la négation du projet social en tant que lieu tangible de débat et d'action qui justement donne corps à l'individu. La concurrence entre cybermonde et monde réel a ainsi pour effet de creuser l'écart entre un sujet désincarné, idéalisé, et son double archaïque et contraint.

Passer de la sociabilité à la citoyenneté, c'est-à-dire à la traduction des préoccupations particulières en problèmes publics, suppose autre chose que l'addition des subjectivités dans de nouvelles « tribus ». L'interactivité technique n'est pas équivalente à l'interaction sociale et la conception de l'homme « neuronal » n'est pas ouverte à la préoccupation de la « res publica ».

En outre, il se produit une tension croissante entre l'expression de la liberté individuelle et les exigences de la protection collective. Les TIC peuvent en effet déployer tous leurs effets pervers au nom du respect de la vie privée : l'usage de la vidéosurveillance, par exemple, à des fins de sécurité, peut déboucher sur le flicage généralisé, comme le péage urbain peut renforcer la ségrégation et la connexion du domicile encourager l'atonie relationnelle. Mais ces opportunités techniques pourraient tout aussi bien engendrer plus de responsabilité, favoriser le développement des transports collectifs et remplacer la consommation passive de télévision par une activité sociale virtuelle qui débouche sur de nouvelles relations dans la vie réelle. Plus sournoisement, l'automatisation des comportements quotidiens permet d'enregistrer des données individuelles que peu-

vent exploiter indûment des forces marchandes ou étatiques. L'expression des préférences et le droit à l'information ouverts par les technologies informatiques ont leur revers : elles informent sur l'individu qui les exerce, parfois - souvent - à son insu. S'ensuit toute la polémique sur le cryptage des données, qui met en balance les libertés fondamentales - et celle du commerce en particulier - et la répression des illégalités. Problème dont l'issue ne peut être trouvée que par la mise en place d'un contrôle démocratique de la constitution des banques de données et de leur utilisation. De telles perspectives remettent plus que jamais à l'ordre du jour les questions fondamentales qui portent sur les rôles respectifs de l'État et du marché, les figures imbriquées du citoyen et du consommateur, les relations de non-équivalence entre démocratie et communication. D'autant que les priorités européennes de développement de la société de l'information concernent en priorité le monde du travail, de l'éducation et de la santé, trois domaines qui forment l'ossature de la structure sociale.

La volonté de « combler le retard français », ne saurait donc se résoudre par le seul activisme techniciste. Profitant de ce que les TIC offrent l'opportunité de mieux gérer la pluralité, voire la complexité, des débats publics peuvent s'engager sur les enjeux sociaux et politiques de leur diffusion. En particulier à travers des expérimentations associant les utilisateurs dès la conception des systèmes et des services jusqu'à leur évaluation. L'objectif est moins de tester la faisabilité technique et industrielle ou la réactivité du public que de mettre en évidence les formes de l'appropriation et de reconnaître la part de citoyenneté de tous les usagers au-delà de la seule demande solvable. La principale difficulté est alors de ne pas réduire le conflit à une « défaillance de la communication » mais de le concevoir comme un moyen de construire l'intérêt général.

La promesse d'interactivité est bien la plus radicale de toutes celles qui sont mises en avant dans la notion de société de l'information. Mais aucune performance technique ne peut suffire à lui conférer une plus-value démocratique. Plutôt que d'inférer des potentialités de la technique la mise en œuvre d'une amélioration aussi globale que floue de la démocratie, ne serait-il pas plus judicieux d'établir le constat détaillé, spécifique, pluriel, des déficits à combler et d'engager le débat sur les avancées réalisables hic et nunc ?



Démocratie locale et usages de l'internet

Réalisée à la demande du ministère délégué à la Ville, en septembre 99, cette étude sur les politiques municipales de développement des réseaux électroniques en direction des habitants, menée sous la direction de Véronique Kleck, déléguée générale de VECAM¹, dégage plusieurs enseignements. Elle s'appuie sur l'analyse de cas de cinq villes pionnières et sur six expérimentations².

Le reflet d'un choix politique municipal

La nécessité d'une volonté politique

A Amiens, Strasbourg et Hérouville, le rôle du maire a été déterminant. L'impulsion peut aussi émaner d'un adjoint au maire (Brest), d'un attaché territorial chargé de la culture (Faches-Thumesnil) ou même d'un prestataire extérieur (Les Andelys). Mais, sans vote de budget spécifique et sans partenaires extérieurs (Etat, région, département), aucun des projets n'aurait pu voir le jour.

La multiplicité des approches

Strasbourg insiste sur l'accès à internet et son utilisation ; Brest et Faches-Thumesnil mettent en avant la réflexion et le dialogue ; Amiens a développé une communication directe entre habitants et élus ; enfin, Hérouville met en ligne des activités associatives. A Amiens et Hérouville, l'image de la commune est mise en

exergue ; à Strasbourg, les NTIC sont surtout des outils d'action en faveur des jeunes des quartiers populaires ; à Brest ou à Montreuil, le dialogue municipalité/habitants prime ; à Colmar, Faches-Thumesnil ou Joinville-le-Pont, internet est mis au service de la vie économique.

La diversité des publics ciblés

Quelle que soit la priorité donnée, la ville dispose de plusieurs moyens pour faire passer le message : journal municipal, campagnes de communication dans les lieux d'accès, sur le site internet, par voie d'affiches ou encore à l'occasion de manifestations ponctuelles (Fête de l'internet, Netdays ...). A Hérouville, le milieu associatif sert de relais auprès des habitants. L'impulsion des acteurs locaux est bien réelle, même si le bouche à oreille semble également bien fonctionner.

L'existence des freins culturels et structurels

La réticence des élus

Le poids des habitudes, le manque de formation ou de perception de l'intérêt à développer les NTIC peuvent expliquer cette attitude. Dans certains cas (Amiens ou Strasbourg), les élus n'ont pas de messagerie à disposition alors que la plupart des agents municipaux l'utilisent ou commencent à le faire.

Un processus lent et empirique

La définition des priorités semble freiner l'essor "tous azimuts" des NTIC. Les cadres traditionnels de la décision politique et l'organisation des services municipaux, les règles des marchés et de la comptabilité publique rendent les procédures longues et difficilement compatibles avec

la nécessaire réactivité d'internet, en permanente évolution. A Brest et à Strasbourg, le développement (ou l'abandon) de certaines pratiques ne se décide qu'après un constat effectif de tels types de demande ou d'absence de besoins. En revanche, Amiens ne vérifie pas auprès de la population si ses choix correspondent à une attente réelle. Par ailleurs, certaines villes comme Colmar, qui ont été très en avance sur le câble et la mise en place d'un intranet collectives territoriales/région, n'ont pas encore de site ni d'accès public à internet. A l'inverse, Strasbourg multiplie ces derniers, tandis que les agents municipaux mettent du temps à s'approprier les NTIC.

1 - Étude disponible sur le site : www.vecam.org ; renseignements auprès de VECAM (Veille européenne et citoyenne sur les autoroutes de l'information et du multimédia), au : 01.40.11.64.10. E-mail : vecam@vecam.org

2 - Les cinq villes pionnières : Amiens, Strasbourg, Hérouville-Saint-Clair, Brest et Faches-Thumesnil. Les six expérimentations menées à Schiltigheim, Montreuil, Colmar, les Andelys, Caen et Joinville-le-Pont.

Des orientations spécifiques et des réalisations inégales

Les points d'accès à internet.

Les trois villes les plus en pointe (Brest, Strasbourg et Amiens) ont mis en place des lieux d'accès spécifiques, gratuits ou payants, souvent de façon autonome (PAPI, cybercentres, espaces multimédias) et engagé des emplois-jeunes pour les animer. Ce sont les petites communes qui offrent le service le plus intéressant. L'attention se porte particulièrement sur les écoles ; ainsi, à Hérouville, c'est la mise en réseau de l'ensemble de celles-ci qui est préconisée.

Les sites internet : élément majeur dans le développement des NTIC.

Neuf des villes étudiées disposent d'un site internet mais pas toutes d'un site municipal : à Brest, il abrite des mini-sites ; aux Andelys, il s'agit d'un site départemental. Souvent au départ "sites vitrines", ils évoluent vers des orientations pratiques en direction des habitants : téléchargement de fiches d'état civil, système de prépaiement de places de spectacles, de tickets de cantine scolaire... A Faches-Thumesnil, l'objectif est un système de "mairie à domicile" via le site. Le choix d'un portail est souvent retenu pour servir de point d'entrée aux différents sites.

Les infrastructures réseaux.

Toutes les villes étudiées ont opté pour le câble - Strasbourg faisant figure d'exception en ayant ins-

tallé parallèlement, dans ses cybercentres, le système Numéris - en raison du plus faible coût des connexions, de la rapidité du débit et de la possibilité d'ouvrir une chaîne de télévision locale qu'il offre. Certaines villes s'orientent même vers une retransmission des programmes locaux sur internet.

L'intranet, un moyen de sensibiliser les agents municipaux.

Même si le processus est lent, il semble peu à peu entrer dans les mœurs.

Le dialogue mairie/habitants en ligne.

A Strasbourg, Brest et Faches-Thumesnil, les habitants peuvent poser des questions aux agents municipaux par e-mail, sans qu'elles soient toujours traitées ou avec des temps de réponse parfois très lents. Des dialogues en direct et des forums de discussion ont parfois été mis en place, sans grand succès pour l'instant.

Evaluation et débats publics.

Des ateliers de réflexion avec les habitants ont souvent précédé la mise en place d'une politique en faveur des NTIC. Il en va de même pour les enquêtes réalisées auprès des utilisateurs des points d'accès. La plupart des interlocuteurs jugent le dispositif trop récent pour pouvoir procéder à une évaluation intéressante.



[Regards croisés]

Label Ville Internet 2000. une mesure de la vitalité

des collectivités dans le développement de l'Internet citoyen.

Par Emmanuel Arlot

L'opération « Label villes Internet », soutenue par les pouvoirs publics, initiée par l'association Vecam (Veille Européenne et Citoyenne sur les Autoroutes de l'Information et le Multimédia) a pris, dès sa deuxième édition, une ampleur nationale. Cent soixante trois communes étaient candidates au label.

Il s'agit d'un concours entre municipalités, destiné à valoriser les villes qui s'investissent dans l'appropriation d'Internet par les citoyens. Les villes sont invitées

à répondre à un questionnaire qui a pour fonction de relever les usages d'Internet dans les domaines relatifs à l'organisation et à la politique de la ville. Les différents axes considérés sont :

- **l'accessibilité à Internet dans la ville** : points d'accès publics, centres multimédias, équipement des écoles... et personnel dédié à l'accompagnement ;
- **les services aux habitants** : participation des citoyens à la vie collective, télé-procédures, accès aux services publics, infor-

mations générales...

- **la mise en réseaux des acteurs locaux** : services municipaux déconcentrés, associations, centres sociaux, espaces culturels, écoles, entreprises...
- **l'observation des usages** : réflexion avec les habitants sur les besoins, analyse des usages proposés par la collectivité, observation de l'appropriation sociale de l'Internet, ...





• **le soutien à l'auto-production de nouveaux usages de l'Internet par les citoyens** comme l'aide à la création de site, le soutien logistique.

Cette année, seules trois villes se sont vues attribuer les quatre arobases qui désignent un développement remarquable dans la majorité des domaines : Hérouville-Saint-Clair (14), Douvaine (74) et Issy-les-Moulineaux (92). Pour mieux comprendre les réponses apportées par ces villes aux défis que posent les nouvelles technologies de l'information et de la communication aux collectivités, nous sommes allés visiter les sites municipaux. Il ressort que cette politique volontariste en matière de technologies de l'information et de la communication est liée, soit à une politique traditionnellement forte de soutien aux associations, soit à une volonté première de mettre en valeur toutes les ressources locales, soit à la taille de la commune. Cependant, ces expériences sont avant tout emblématiques de la vitalité des municipalités en terme d'Internet citoyen.

Hérouville-Saint-Clair

25 000 habitants

Maire : François Geindre

Site : <http://mairie.herouville.net>
Ce qui ressort du site quand on navigue à l'intérieur des pages est la qualité, l'originalité et la diversité des services proposés en ligne et des renseignements que l'on peut obtenir en direct.

Le point fort : la formation et l'aide à la réalisation de sites Internet pour les associations.

Cette incitation à la création accompagne une politique

dynamique de multiplication des points d'accès et se traduit par une effervescence d'innovations. Un service internet « Hérouville Association » est dédié entièrement à la promotion de l'usage d'Internet et à l'échange d'informations utiles au développement de la vie associative. Initiation, consultation gratuite, abonnements, accompagnement dans sa recherche, etc. L'utilisateur néophyte dispose de tout l'équipement, d'une logistique et d'équipes compétentes pour devenir en deux temps trois mouvements un internaute confirmé. Mais « le plus » offert, est la mise à disposition gratuite d'une maquette de saisie guidée pour commencer la réalisation de son site. On ne sait pas, en revanche, comment la population s'est appropriée ce service.

Douvaine

4 000 habitants

Maire : Marcel Hauteville

Site : <http://www.ville-douvaine.fr>

Le point fort : l'interactivité.

En premier lieu ce qui retient l'intérêt est la convivialité du site, et la multiplication des interfaces interactives : moteur interne de recherche, cookies, boutons, signets, photos cliquables, cartes et plans animés. Le nom de la ville est utilisé comme acronyme où chaque lettre renvoie à une rubrique : histoire, découverte, promotion des produits régionaux, et enfin, tout ce que la ville propose pour l'organisation d'événements ou de manifestations pour les particuliers ou les associations.

La participation citoyenne en ligne.

Tout est fait pour favoriser l'expression et l'échange entre les élus et les concitoyens : forums,

"chat", saisie de son e-mail, contacts, etc. Une série d'enquêtes d'utilité publique sur des problèmes de voirie et d'équipement est mise en ligne, ce qui permet aux habitants de s'informer directement des dossiers. Dans la rubrique : conseil municipal, on trouve la liste de tous les membres du conseil avec leur adresse électronique pour pouvoir contacter chacun d'eux directement. Sur le forum, plusieurs sujets de « conférences » sont proposés, les discussions sont totalement libres. Seule la discussion intitulée "Petites Annonces" est soumise à contrôle. Chaque message posté dans cette conférence fait l'objet d'un contrôle avant publication. Une rubrique « salon de discussion en direct » est offerte, elle est mise à jour toutes les trente secondes et le nombre d'utilisateurs est affiché. Cependant, la participation semble encore timide.

Issy-les-Moulineaux

53 000 habitants

Maire : André Santini

Site : <http://www.issy.com>

Issy-les-Moulineaux dispose de moyens considérables grâce à l'appui de sociétés telles que France Télécom ou Vivendi. Son site municipal est reconnu comme l'un des meilleurs de France et elle s'est équipée d'une structure de télévision par câble qui retransmet une fois par mois le conseil municipal. On a donc affaire à une commune utilisant au maximum les technologies de l'information « au service de la démocratie ».





La Web TV locale d'Issy-les-Moulineaux.

Issy innove en lançant T2i en première nationale, une télévision locale diffusée sur Internet : un magazine hebdomadaire d'informations accessible à partir du site web de la ville. Des reportages sont mis en ligne et sont consultables par tous ceux qui sont abonnés au câble (cinq mille foyers abonnés) ou à L'ADSL (connexion à Internet à haut débit offerte par France Télécom), mais aussi par tout internaute pour peu qu'il s'arme de patience et possède les logiciels idoines téléchargeables directement du site. Pour les autres, restent les informations textuelles, ce qui donne un sentiment de frustration et l'impression que le site web d'Issy-les-Moulineaux semble avant tout s'inscrire dans une démarche « d'innovation pour l'innovation ».

Le conseil municipal interactif

T2i n'est pas une véritable télévision locale, elle ne dispose pas de son propre canal télévisé et n'émet pas à jours et heures fixes. Elle se veut un outil de démocratie locale puisque son unique but est de retransmettre les séances du conseil Municipal en permettant aux habitants de suivre et d'intervenir pour poser des questions en direct ou formuler des remarques. Un magazine pédagogique de trente minutes précède les retransmissions expliquant les points qui vont être débattus.

Toutes les réunions du Conseil

Municipal ne sont pas retransmises. Seules celles du Conseil Municipal interactif, qui se réunit six fois par an pour délibérer et adopter les projets et décisions qui intéressent les isseens, sont en direct. Des lieux publics sont spécialement ouverts pour la circonstance. On peut intervenir par téléphone, messagerie Internet ou par Minitel ou, tout simplement, en assistant physiquement aux délibérations.

A priori, la mise en place de ce dispositif s'inscrit dans la stratégie de communication d'André Santini. Cependant, il semble que les personnes interrogées sur cette expérience de « démocratie électronique » y voient avant tout un progrès en terme de transparence.

Ces expériences sont remarquables et montrent chacune en leur genre des chemins d'évolution possibles. La municipalité d'Hérouville-Saint-Clair a pris le parti d'impliquer le tissu associatif par la formation et la mise à disposition gratuite de toute une logistique pour la réalisation de sites. Cela produit une émulation entre les associations porteuse de créativité et promet de renforcer la dynamique d'appropriation d'Internet par la population. Douvaine a choisi de mettre en ligne des dossiers sur des projets de voirie et d'équipement et de permettre ainsi à chaque citoyen de donner son avis et de se sentir impliqué activement dans la stratégie de développement de la commu-

ne. Quant au conseil municipal interactif initié par la ville d'Issy-les-Moulineaux, il constitue certainement l'action de démocratie participative la plus ambitieuse et la plus innovante.

Cependant, on aimerait en savoir davantage sur l'appropriation par les populations de ces offres a priori exemplaires. La visite des sites permet difficilement de se faire une opinion sur ce point, mais on remarque néanmoins que les forums proposés ne déplacent pas les foules et que les services annoncés ne sont pas toujours mis en ligne.

Enfin, on constate que les trois villes primées sont des villes de dimension modeste. Est-ce à dire que l'on soit plus novateur, plus dynamique dans les petites villes que dans les grandes ? Peut-être..., mais il faut certainement considérer aussi que les enjeux et les processus de développement ne sont pas les mêmes. Entre une agglomération et une ville de dimension modeste les questions de gouvernance, la complexité de l'organisation, les modes de relation entre la sphère privée et le service public, la motivation des acteurs renvoient à des approches et des réponses différentes.

A quand une labellisation qui tienne compte de la taille et de la nature des collectivités ?





les cahiers Millénaire 3

Le thème de l'homme, à la convergence de l'identité lyonnaise et du projet d'agglomération	N°1
L'analyse socio-culturelle des habitants de l'agglomération lyonnaise : spécificités et évolutions	N°2
L'économie dans l'agglomération lyonnaise	N°3
Les impératifs de l'environnement aujourd'hui	N°4
Le vieillissement de la population et ses conséquences	N°5
L'avenir du travail et de la formation	N°6
Quelle éducation pour le XXIème siècle ?	N°7
Citoyenneté et insertion	N°8
La gouvernance	N°9
La société lyonnaise en mouvements : sports, cultures, solidarités, entreprises	N°10
Les loisirs, reflets des nouvelles pratiques sociales et source de développement économique	N°11
Construire le développement sans exclure - <i>Club Prospective Rhône-Alpes</i> -	N°12
La santé, enjeux de développement humain et source de développement économique	N°13
L'agglomération lyonnaise en perspectives (l'exemple du quartier Moncey)	N°14
Violence et sécurité	N°15
Les enfants et les jeunes dans l'agglomération	N°16
Intelligence et développement de la cité	N°17
L'éducation saisie par les nouveaux médias?	N°18
Les politiques culturelles	N°19
Mémoires et identités de l'agglomération lyonnaise	N°20

Si vous souhaitez recevoir les Cahiers Millénaire 3, faites parvenir votre demande à l'adresse ci-dessous.

Grand Lyon
Mission "prospective et stratégie d'agglomération"
20, rue du Lac 69003 LYON

laissez votre empreinte !

<http://www.millenaire3.com>

**Pour débattre
du thème de ce cahier,
connectez-vous !**

Le Grand Lyon place l'Homme au cœur de son projet

**Mission
"prospective
et stratégie
d'agglomération"**

**Grand Lyon
20, rue du Lac
69003 LYON**

Contacts :

**Patrick LUSSON
Tél. 04 78 63 46 65**

**Jean-Loup MOLIN
Tél. 04 78 63 46 78**

Fax : 04 78 63 48 80

**Mel :
millenaire3@grandlyon.org**

