

## *Les nouveaux réseaux d'information, un défi pour les médias et la communication politique*

Jean-Noël Tronc<sup>1</sup>

La crise permanente du secteur public de l'audiovisuel et de la presse écrite a des causes multiples, dans lesquelles les nouvelles technologies de l'information et les nouveaux réseaux de communication n'entrent aujourd'hui encore que pour une faible part. Même si un discours alarmiste peut laisser penser le contraire, les défis auxquels sont confrontés les médias et les difficultés grandissantes de la communication politique entre gouvernants et gouvernés, étroitement liées à la crise des médias, appellent surtout, dans l'immédiat, des réponses stratégiques relativement classiques.

Pourtant, pour citer le cardinal de Retz : *" Il n'y a rien dans le monde qui n'ait son moment décisif, et le chef-d'œuvre de la bonne conduite est de connaître et de prendre ce moment."* L'hypothèse

---

<sup>1</sup> Chargé de mission sur les réseaux de télécommunication et la société de l'information au Commissariat général du Plan.

SOMMAIRE

*Information et Médias*

Louis Gautier – Jean-Noël Jeanneney – Arnaud  
Lercier – Jérôme Bourdon – Claude Sérillon –  
Catherine Tasca – Françoise Tomé – André Gauron –  
Gérédrique Bredin – Jean-Pierre Mignard – Philippe  
Bailly – Jean-Noël Tronc.

*Drogue et Toxicomanie*

Bernard Kouchner – William Lowenstein – Francis  
Aballero – Claude Got – Michel Dary.

*Ironiques*

Jean-Pierre Jouyet – Eric Perraudou – Appel de  
Ménèze – Bastien G. – Marc Cauchée.

En couverture: dessin © Plantu

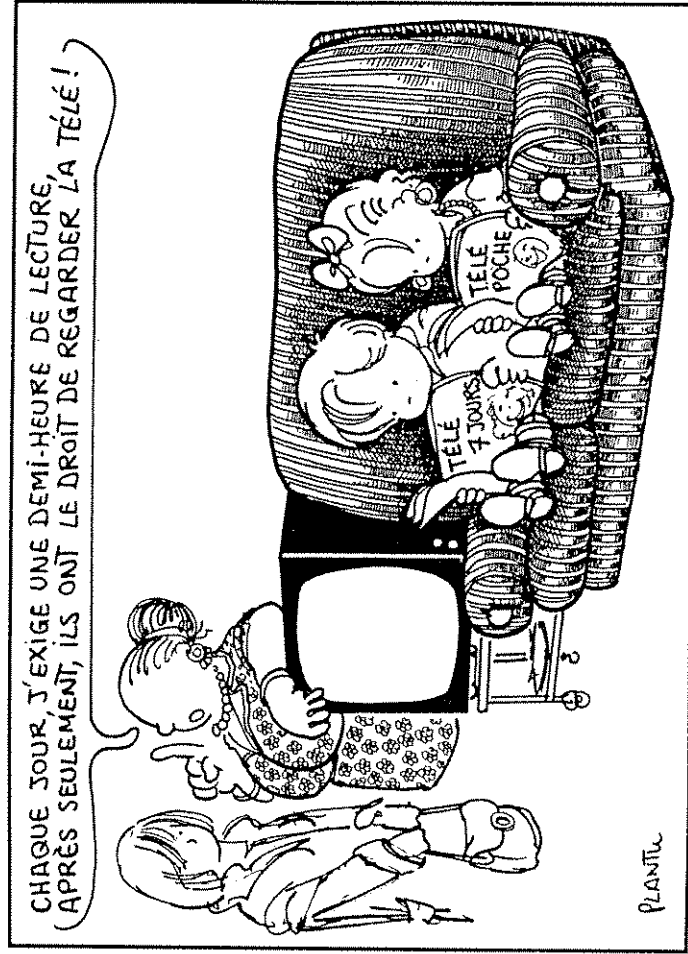


919.947.1  
782715 811379 ISBN 2.7158.1137.3

75F

Témoins / 8

Témoins / 8



Information et Médias.

Printemps 1997.

Revue trimestrielle publiée par les éditions Balland.

Balland

que l'on se propose de soutenir ici est que la transformation fondamentale des modes de communication de l'information, qui affecte très progressivement, mais aussi de manière irréversible, notre société, pourrait avoir des effets aussi brutaux que rapides sur les métiers classiques de l'information. Nous touchons ainsi à un moment décisif, à la fois pour le pouvoir médiatique et pour l'autorité politique, confrontés sans en avoir forcément conscience, à la métamorphose rapide du modèle socio-politique, vers ce que l'on qualifie de manière bien insatisfaisante de *société de l'information*.

Les discours enthousiastes sur l'avènement d'une "société de l'information planétaire", pour emprunter le titre du rapport Bangemann de juin 1994, provoquent un agacement légitime. Dans la réalité, la révolution annoncée se traduit surtout, pour l'instant, par des recompositions industrielles spectaculaires et la libéralisation totale du marché des télécommunications.

L'ampleur des bouleversements qui nous touchent peut cependant difficilement être contestée. Sous l'effet conjugué de la numérisation des contenus, de la croissance constante de la puissance des ordinateurs, à la fois en mémoire et en vitesse, et de l'accélération des capacités de transmission, les secteurs traditionnels de l'information, télécommunications, informatique et audiovisuel, affrontent une véritable révolution.

Loin de s'arrêter à l'industrie, cette tempête atteint progressivement les modes de production, d'échange, de consommation, d'apprentissage et de loisirs. Dès lors que l'ensemble des comportements humains sont progressivement affectés par la révolution de l'information, il n'est pas besoin d'être grand clerc pour anticiper une transformation de l'organisation sociale et des modes de vie par la technologie et les nouveaux usages, qui aboutiront, à terme, à un véritable changement de société.

On peut s'interroger, bien sûr, sur la pertinence du terme de *société de l'information*, d'autant qu'il s'accompagne souvent de néologismes à la mode, aussi flous que *virtuel*, *interactif* ou *cyber* quelque chose. Quant à l'*information*, bien gratuit ou marchand consommé par tous, ou produit fini sur la production duquel de nombreux secteurs en forte expansion fondent leur activité, elle est tout et rien à la fois. "L'invention" du concept de *société de l'information* peut du reste faire sourire : l'information est le fondement de toute société et l'on se figure mal une société qui s'en passerait, dans sa double dimension de contenu et d'échange.

Il n'est pas, contestable cependant, que l'information occupe dans notre société une place beaucoup plus importante que par le passé. Dans la société industrielle, la rationalisation du processus de

production et les choix d'investissements dépendent essentiellement d'une bonne utilisation de l'information, qu'il s'agisse de l'information scientifique (découvertes, brevets), économique (prix), sociale (tendances de consommation) ou politique. L'évocation d'une "société de l'information" peut donc se justifier en partie par le fait que l'économie, placée de plus en plus au centre du modèle social, dépend d'une manière décisive de l'information.

Mais surtout, le développement des médias mécaniques (la presse) puis électriques (la radio et la télévision) impose à la société humaine du XX<sup>ème</sup> siècle un rapport à l'information, à la fois massif, universel et permanent, qui entraîne des changements socio-culturels majeurs.

Devant l'accessibilité universelle de l'information, élaborée elle-même selon des référents culturels qui s'homogénéisent, le cloisonnement des cultures humaines est de moins en moins imaginable. Dans le *village planétaire*, toute tentative de développement séparé, toute volonté de préserver un modèle social des influences étrangères semblent à terme condamnées.

A ce titre, on peut effectivement considérer que la société contemporaine s'achemine vers un modèle nouveau dans l'histoire de l'humanité, dans lequel l'information peut s'échanger de façon universelle et immédiate, sous une forme multimédia, où la richesse échangée fait l'objet d'une dématérialisation croissante (la numérisation), dont les industries et services de la communication constituent le secteur économique le plus dynamique et surtout dans lequel les individus consacrent une part croissante de leur vie à consommer des biens de communication au sens large.

Le téléphone, dès lors que celui-ci a atteint, au milieu des années 70, une véritable couverture mondiale et qu'il s'est automatisé, tout comme la télévision, ont préparé cette évolution. Les progrès phénoménaux de l'informatique, l'explosion des communications sans fil et de la mobilité, la chute du coût des infrastructures de télécommunications sont cause de son accélération presque incontrôlable par les pouvoirs publics.

Mais la révolution dans laquelle nous sommes entrés repose plus encore sur un autre couple technologique, dont on sous-estime trop souvent le second élément : Internet et les satellites.

L'un comme l'autre participent pleinement d'une double rupture, à la fois dans le coût des investissements et les règles de tarification, et dans le degré de contrôle possible de l'information. Ils contribuent tous deux à forger ces nouveaux réseaux qui échappent presque totalement aux cadres nationaux dans lesquels s'était

jusqu' alors, pour l'essentiel, réalisé le développement des moyens d'information et de communication.

### La rupture des satellites

La nouvelle génération de réseaux mondiaux de communication satellitaire, comme Iridium, Globalstar, Odyssey ou ICO-Inmarsat vont offrir avant l'an 2000 une couverture immédiate et universelle pour la téléphonie, la télécopie et la transmission de données à faible débit.

D'autres projets, dont certains sont déjà en cours de développement, visent déjà à offrir des réseaux de communications à moyen et à haut débit (Teledesic, Spaceway de Hughes, Voicespan de AT&T, Isis de Alenia ou Medsat, auquel participe France Télécom).

A quoi tient l'importance des réseaux satellitaires ? D'une part, à ce que ceux-ci vont rompre brutalement la loi d'airain des réseaux de télécommunications en vertu de laquelle le coût de développement d'une infrastructure croît d'abord proportionnellement, puis exponentiellement au fur et à mesure que l'on étend son taux de couverture d'un territoire ou d'une population donnés. Les satellites assurent en effet, immédiatement, la couverture totale d'un territoire à coût égal, puisqu'il ne revient pas plus cher de mettre en relation par la voie spatiale deux bureaux du même quartier d'affaires parisien que l'un de ces bureaux avec une ferme du Vercors.

Nous entrerons dans le XXIème siècle avec un réseau de communication devenu, du moins pour sa couverture théorique, véritablement universel. A condition que l'on se préoccupe des questions liées au coût d'accès et à la transparence entre les terminaux/décodeurs, le satellite (puisque'il supprime les zones d'ombre laissées par la diffusion hertzienne terrestre) pourrait se révéler à l'avenir comme un moyen révolutionnaire d'assurer l'égalité de traitement des usagers, comme c'est déjà le cas, aujourd'hui, pour la télédiffusion.

### La révolution d'Internet

Avec moins de 500 000 utilisateurs, Internet demeure encore un réseau marginal dans notre pays et son succès peut sembler paradoxal si on le rapporte à son taux de diffusion chez les particuliers et aux difficultés techniques évidentes de son mode actuel d'utilisation. Aucun réseau de communication, pourtant, ne s'est jamais développé à une telle vitesse. Surtout, Internet apporte un certain nombre de ruptures majeures par rapport à la culture traditionnelle des industries de la communication, fondée sur le couple téléphone/télévision :

1. La possible *dématérialisation* des biens échangés (tandis que le réseau téléphonique acheminait traditionnellement un objet déjà immatériel, la voix, un réseau comme Internet peut transporter un livre, objet matériel, dématérialisé pour être numérisé en bits) ;
2. Le caractère multimédia des informations échangeables, puisqu'une même page "web" peut accueillir à la fois du texte, du son et de l'image ;
3. L'interactivité de la communication (contre la logique de type *broadcast* sur laquelle repose les réseaux de télédiffusion) ;
4. Un mode de tarification révolutionnaire, puisqu'il est indépendant de la distance. De plus, un nombre croissant d'opérateurs propose des formules dans lesquelles le coût d'usage est également indépendant de la durée de communication.
5. Enfin et surtout, Internet met fin au monopole de certaines catégories d'acteurs dans la diffusion de l'information puisque n'importe quel utilisateur peut diffuser ses contenus sur le réseau. En quelques minutes, un individu peut envoyer, depuis un simple micro-ordinateur connecté au réseau téléphonique, plusieurs centaines de pages de texte à l'autre bout de la planète.

### Des brèches dans le modèle traditionnel de contrôle de l'information

Les nouveaux réseaux de communication avivent les craintes déjà nombreuses suscitées par le développement de l'industrie de l'information et, tout particulièrement, par la télévision. La régulation publique de réseaux qui se jouent des frontières politiques devient problématique. Par ailleurs, la multiplication des canaux de diffusion aggrave le "bombardement informationnel" de l'individu, confronté désormais au développement des contenus virtuels.

### Quelle régulation pour des réseaux mondiaux ?

Les satellites et, plus encore, Internet, provoquent la remise en cause brutale des moyens de contrôle de l'information traditionnellement dévolus à l'Etat ou partagés par celui-ci avec des autorités ad hoc comme le CSA.

Avec la miniaturisation des antennes de réception, l'accès individuel au satellite se répand rapidement. Du coup, la diffusion satellitaire devient un enjeu politique important : le gouvernement de Chine Populaire exerce des pressions sur Rupert Murdoch pour empêcher

la diffusion de la BBC : les islamistes du FIS, lorsqu'ils prennent le contrôle de certaines municipalités, veulent interdire les antennes paraboliques jugées "diaboliques" - il faut dire que les rues se vident le samedi soir, pour la diffusion du film pornographique de Canal +; en France, le refus répété de conventionnement de chaînes câblées visant les téléspectateurs musulmans contribue à expliquer pourquoi les antennes paraboliques connaissent un vif succès dans les banlieues.

Pour Internet, le problème de l'encadrement est apparu de manière brutale en 1996 avec une série d'événements spectaculaires, comme la diffusion de l'ouvrage du docteur Gubler sur Internet, la découverte de serveurs néo-nazis ou l'arrestation des dirigeants de deux des principaux fournisseurs français d'accès à Internet, accusés d'avoir diffusé des images pédophiles.

Ces affaires, en révélant la fragilité des fournisseurs de services face à des phénomènes qui échappent à leur contrôle, et les limites de leurs moyens de réaction, ont montré que la dimension mondiale d'Internet, qui est consubstantielle à son développement spectaculaire, constitue en même temps l'obstacle majeur à son contrôle.

Sur le plan strictement national, en effet, les moyens d'action sont des plus limités. Les difficultés posées par Internet ne résultent pas de l'existence d'un quelconque vide juridique. Qu'il s'agisse du droit des publications, de la contrefaçon, de la protection des mineurs ou de la vie privée, les délits constatés sur Internet sont parfaitement définis. Mais, dans la pratique, Internet défie largement les autorités nationales. En effet, l'application de la loi se heurte à l'impossibilité d'une exécution effective de décisions de justice, parce que les serveurs d'informations incriminés dans les affaires récentes sont souvent situés à l'étranger.

Différents pays ont ainsi été conduits à s'interroger sur les voies possibles d'une régulation internationale du réseau. En l'absence d'autorité de régulation supranationale, un tel encadrement reposerait sur l'adoption d'une convention internationale, applicable par les autorités compétentes dans chaque pays.

Mais même dans l'hypothèse où un accord international serait conclu, celui-ci se heurterait au problème essentiel de son efficacité. La facilité avec laquelle l'information circule sur le réseau rend très relative la mesure du succès d'un accord international par une sorte de "pourcentage de couverture planétaire". Un micro-ordinateur suffit en effet pour stocker plusieurs centaines de milliers de pages d'informations. Une convention qui ne serait pas véritablement mondiale pourrait n'avoir que peu d'effet : que faire, si un seul ordinateur installé au Moyen-Orient et relié au réseau téléphonique

offre en n'importe quel point du globe des informations détaillées sur la manière de fabriquer des armes non conventionnelles ?

Faisant le constat d'une relative impuissance pour contrôler ces nouveaux réseaux, les autorités publiques sont amenées à suggérer à la société différentes formes d'auto-régulation. Il peut s'agir de dispositifs de filtrage parental (logiciels spécifiques), de classifications des services, ou de l'élaboration de codes de déontologie garantissant le respect de l'ordre public.

Ces différentes mesures ont le mérite de proposer des moyens de contrôle limités mais réels, en répondant à la difficulté évidente d'exercer un contrôle régulier sur un réseau mondial. Elles posent cependant la question du rôle de la puissance publique, garante de l'intérêt général, et prennent les autorités politiques à leur propre piège : celles-ci ont beau invoquer le respect de la liberté pour en appeler à la responsabilité des acteurs, ceux-ci n'en demeurent pas moins attachés à l'idée d'une maîtrise collective des réseaux d'information. C'est la raison pour laquelle le ministre allemand de la Justice a été vivement critiqué pour avoir déclaré il y a quelques mois que " *le plus important est que les utilisateurs d'Internet [...] se chargent eux-mêmes de maintenir l'ordre sur le réseau* ".

### Bombardement informationnel et virtualité

Difficiles à encadrer par la puissance publique, les nouveaux modes de communication posent également un problème grandissant de maîtrise par les individus.

La multiplication des sources d'information se traduit par un véritable bombardement informationnel face auquel l'exercice du sens critique, ou tout simplement la capacité de réaction et de pensée est mise en cause. Penser, selon la formule d'Alain, c'est " *penser ce qui vient à l'esprit, suspendre son jugement [...]. C'est un long travail et une paix préalable* ". Il ne fait aucun doute que le "bruit" médiatique, si préjudiciable à cette paix dont parle Alain, ne peut qu'être renforcé par les nouveaux services d'information, depuis France Info jusqu'à la toute récente création de MSNBC, chaîne multimédia d'information en continu sur Internet créée par Microsoft et NBC.

L'instantanéité cadre mal avec l'exercice démocratique. A ce titre, les craintes soulevées par des projets comme ceux de référendum électronique permanent (projet de Ross Perot aux Etats-Unis) sont tout à fait justifiées. Si personne ne conteste qu'un échantillonnage représentatif permette à un sondage de révéler le sentiment d'une population donnée, il ne peut s'agir, comme le rappelle J.L. Gagnon, que du sentiment et non de l'opinion. Car " *le sentiment correspond à une réaction le plus souvent provisoire alors que*

*l'opinion est toujours le fruit d'une réflexion soutenue à partir d'une information suffisante*."

Le développement du virtuel sous toutes ses formes constitue un autre défi lancé par les nouveaux outils de communication. Bien entendu, l'inquiétude engendrée par l'emprise croissante de l'information n'est pas nouvelle. Robert Musil déjà, notant, dans *L'Homme sans qualités*, qu'on a "*toujours plus de chance d'apprendre un événement extraordinaire que de le vivre*", observait que "*c'est dans l'abstrait*" - entendez, dans le discours contemporain, le virtuel - "*que se passe de nos jours l'essentiel, et il ne reste plus à la réalité que l'accessoire*".

Il est douteux que les modernes Cassandra de la société de l'information mettent dans la dénonciation du pouvoir des médias l'ironie dont ne se départit pas Musil. Pourtant, même sans adhérer à la formule extrême de Paul Virilio pour qui "*les technologies médialisent la réalité au point de l'éliminer*", le développement des technologies d'images virtuelles posera de manière croissante la question du statut de la vérité dans l'information.

Le cinéma a fait découvrir au grand public la possibilité de créer des répliques numériques ayant toutes les apparences de la réalité. Le développement de véritables univers artificiels, limité pour l'instant aux jeux dits de *réalité virtuelle*, posera certainement des problèmes graves, dès lors que la distinction entre réalité et virtualité sera de moins en moins perceptible pour les individus. L'addition de la virtualité et d'une vitesse de transmission démultipliée risquent de mettre en cause la confiance dans l'information délivrée par les médias. Les progrès de *l'imagerie de synthèse* permettront une falsification élaborée présentant toutes les apparences de la réalité.

### *Les médiateurs traditionnels remis en cause*

Cette révolution de l'information vient mettre en cause à la fois les métiers traditionnels de l'information, la presse et les médias, mais aussi cet autre médiateur du sens que doit être la classe politique.

### **Une mise en cause des médias ?**

Le bouleversement des technologies de l'information atteint les métiers traditionnels de l'information de diverses manières.

La numérisation des contenus et les possibilités offertes par Internet rendent possibles une duplication parfaite et pratiquement gratuite, ainsi qu'une diffusion instantanée, fondamentalement déstabilisatrices pour l'économie traditionnelle du secteur de l'édition.

L'apparition régulière de nouveaux modes d'information et de communication avive la concurrence entre les différents médias, selon un phénomène substitutif qui n'est pas nouveau : la radio a concurrencé la presse écrite, la télévision, la radio et le cinéma, aujourd'hui les jeux vidéos et Internet concurrencent la télévision. On peut bien invoquer, en effet, une société de l'information, le temps humain consacré à ces activités n'est pas pour autant devenu élastique.

La multiplication des sources d'information et la chute du coût de production et de diffusion portent atteinte au monopole des organes de presse, imprimée ou télévisée. Elles provoquent l'apparition d'acteurs nouveaux, capables d'intégrer d'emblée toutes les possibilités offertes par les technologies de l'information. L'exemple de MSNBC a déjà été évoqué. Il suscite encore le scepticisme, parce que l'économie d'Internet n'est effectivement pas encore stabilisée et que ce type de service ne dégage pas, pour l'instant, de profit direct.

Dans sa stratégie, Microsoft semble vouloir rompre avec le cloisonnement habituel des secteurs de l'information en fonction du contenu diffusé. Là où existent aujourd'hui des groupes de presse pour l'information imprimée, des groupes audiovisuels pour l'image, des radios pour le son, il faut envisager sérieusement l'apparition d'entreprises globales de l'information, qui, déclinant une information donnée sur tous les supports possibles deviendront concurrentes à la fois de l'AFP, de TFI, d'un titre régional voire d'une lettre d'information confidentielle.

Autre exemple, celui de la radio, pour lequel Internet apporte une solution intéressante au problème de couverture territoriale que rencontre tout moyen de diffusion hertzien. Nombreuses sont les stations (Wit-FM à Bordeaux, RFI, etc.) qui proposent désormais leurs programmes sur le réseau, en direct ou en différé. Mais là aussi, l'évolution technologique se traduit par une perméabilité des frontières entre métiers. Ainsi Audionet, basée à Dallas, l'une des entreprises spécialisées dans la réalisation de sites Internet pour des stations de radio, est-elle presque naturellement devenue à son tour une société qui offre une radio en ligne. De plus, Audionet a d'emblée diversifié l'offre traditionnelle des radios, en proposant des débats politiques, des conférences d'universités et même plusieurs milliers de titres de CD que l'auditeur peut télé-charger sur son site.

En même temps, si, à moyen terme, le cloisonnement entre métiers des médias a sans doute vécu, la fonction de filtre et de décryptage exercée par le journaliste peut être plus nécessaire que jamais. Dans la société de l'information, où la pénurie d'information fait place à

l'excès de communication, le pouvoir tiendra de moins en moins en effet, comme c'est aujourd'hui le cas, à la détention et la rétention d'une information importante, et de plus en plus à la capacité de sélectionner l'information cruciale au milieu d'un flot continu d'informations accessibles à n'importe qui.

De plus, la multiplication des offreurs d'information posera de façon grandissante la question de la crédibilité, et l'image de marque des groupes traditionnels de presse écrite ou audiovisuelle constituera de ce point de vue un atout puissant. Il est significatif, d'ailleurs, que Microsoft ait choisi de s'associer à NBC, alors que le groupe présidé par Bill Gates dispose à la fois des outils technologiques et des capitaux nécessaires pour tenter seul l'aventure de l'information en ligne.

### Crise de la communication politique

La transformation des modes traditionnels d'échange de l'information affecte aussi profondément la classe politique. On peut même y voir l'une des sources de la crise profonde entre les élites politiques et la population.

Qu'une crise de confiance touche les gouvernants n'est pas chose nouvelle. Elle est récurrente dans l'histoire de toutes les démocraties. La crise actuelle est originale en ce qu'elle naît à la fois d'une "perte" conjoncturelle "de légitimité des élites et d'une crise structurelle" de la communication politique (au sens à la fois de la communication entre le gouvernement et les gouvernés et entre le personnel politique et les citoyens).

Pour simplifier, disons que la crise conjoncturelle tient à l'incapacité des élites politiques à apporter des solutions au problème de l'emploi, à la remise en cause de l'intervention publique dans ses formes traditionnelles et, plus largement, au sentiment que "les gouvernements ne gouvernent plus" : passent les alternances et les lois, la "réalité" (marché et mondialisation) s'impose apparemment en seul véritable décideur. De ce point de vue, les technologies de l'information contribuent fortement à la crise : elles détruisent l'emploi, en accélérant la décomposition de la société du travail.

La crise de la communication, elle, est structurelle. Elle résulte à la fois de l'entrée dans une société de l'information et de l'élévation générale du niveau culturel des citoyens dans les pays développés.

Devant la domination des médias de l'instantané (marginalisation de la presse d'information au profit de la télévision), le "dirigeant" (homme politique d'opposition comme de gouvernement) est

sommé de simplifier à l'extrême ses messages, alors qu'il s'adresse à des individus de mieux en mieux formés, donc plus critiques.

Dans un paysage médiatique sans cesse plus encombré, se faire entendre devient difficile. Les médias et les réseaux de communication se diversifient et concurrencent le traditionnel rendez-vous national du journal de 20 heures (multiplication du nombre de chaînes de télévision, multiplication des sollicitations de loisirs "à domicile" - jeux électroniques, cassettes vidéo, chaînes thématiques sans informations, Internet, etc.).

De nouvelles formes de communication apparaissent, notamment interactives, auxquelles l'homme public n'est pas habitué. Le dirigeant est ainsi confronté au risque de perdre le contact avec l'électeur/citoyen, voire avec le militant, perdu dans le "bruit médiatique" sans cesse croissant.

Ainsi, le développement d'une société de l'information fait-il craindre à beaucoup une rupture de lien civique, au sens des "*similitudes essentielles que réclame la vie collective*" (Durkheim).

### Les espoirs démocratiques de la société de l'information

Sans tomber dans l'utopie qui tient parfois lieu de message sur la société de l'information, l'analyse lucide des défis apportés par le développement des nouveaux réseaux de communication ne doit pas conduire pour autant à passer sous silence les espoirs démocratiques multiples dont ils sont porteurs.

### Une intégration culturelle mondiale porteuse de compréhension mutuelle

L'accélération des échanges culturels entre grandes aires de civilisation, le métissage culturel croissant (*World Music*, par exemple), particulièrement flagrant dans les modes de consommation des jeunes générations, est la conséquence directe de l'évolution vers la société de l'information. Cette tendance renforce incontestablement les valeurs démocratiques de tolérance et d'acceptation des différences.

Bien sûr, la diffusion des nouveaux outils de communication ne doit pas avoir pour effet paradoxal, en facilitant la diffusion des produits culturels dominants, de réduire la diversité qui est la richesse du milieu vivant. La domination exercée par les Etats-Unis sur l'industrie des programmes audiovisuels et informatiques se retrouve dans le développement d'Internet, dont l'origine américaine explique qu'aujourd'hui encore, les peuples non anglophones soient défavorisés pour accéder au "réseau des réseaux".

Cependant compte-tenu des opportunités offertes par l'Internet, il serait absurde de continuer de tenir cet outil en suspicion d'impérialisme culturel. Si quasi mono-linguisme il y a, c'est surtout faute d'efforts concertés des autres grandes nations, à commencer par la France. Parce que la maîtrise des contenus est devenue plus importante que celle des contenants, il faut à la France une politique volontariste de numérisation de son savoir et de sa culture. On peut d'ailleurs attendre de la technique elle-même, à travers le développement des outils dits d'ingénierie linguistique, qu'elle apporte une contribution déterminante à la préservation de la pluralité linguistique.

Les nouveaux outils de communication planétaires, comme les téléphones mobiles satellitaires ou Internet, sont, on l'a vu, de moins en moins contrôlables par les autorités politiques. La société de l'information constitue, de ce point de vue, un élément déterminant de sapes des régimes autoritaires et des sociétés répressives. On peut rappeler par exemple l'utilisation du télécopieur par les manifestants de la place Tien An Men, le contact avec Moscou maintenu lors du putsch de 1991 grâce à Internet, le lien entre les médias et la résistance tchétchène par satellite ou, il y a quelques semaines, l'exemple de la radio contestataire de Belgrade B 92 qui a pu contourner la censure en diffusant ses programmes sur Internet.

Enfin, contrairement aux médias traditionnels, les nouveaux outils de communication comme Internet entraînent une démultiplication des centres de diffusion de l'information (chaque individu peut créer ses propres pages d'information sur le " Web "). Cette émancipation du pouvoir de création et d'expression peut avoir des conséquences considérables, ne serait-ce que parce qu'elle entraîne une véritable redistribution des cartes en matière de diffusion de l'information. Dans le cas de la présentation du patrimoine artistique français, par exemple, le site Internet le plus connu a longtemps été le site " Louvre ", mis en place, contrairement à ce que son nom pourrait laisser supposer, par un jeune étudiant sans mandat ni contrôle de l'administration française de la Culture.

### **Une rénovation de l'action publique et de la vie politique**

L'enthousiasme pour la " cyber-démocratie " ne doit pas faire oublier que les réseaux d'information ne peuvent constituer qu'un ersatz de vie sociale. Une meilleure communication publique ne dispense en rien de trouver des solutions réelles aux défis contemporains comme le chômage, le développement de la pauvreté, la violence sociale, la dégradation de l'environnement, la perte de sens collectif, etc.

L'expérience du passé invite également à la prudence. Le lancement du Plan Câble avait déjà donné lieu en France, on l'a trop vite oublié, à de nombreux espoirs liés au projet de " vidéocommunication interactive ". Le décalage entre les ambitions initiales (démocratie locale et vie associative revitalisées par les expérimentations de réseaux de télécommunications, premières expérimentations du Minitel avec des ambitions très socio-politiques telles que la création de communautés virtuelles entre citoyens, invention d'une nouvelle proximité, etc.) et le résultat final (un réseau câblé traditionnel de télédiffusion, sous-développé et qui cherche encore son équilibre économique) a valeur d'avertissement pour tous les projets contemporains de démocratie électronique.

La vie politique, nationale et locale, peut cependant tirer parti des nouveaux moyens de communiquer : le dialogue entre l'élu et le citoyen peut être plus direct, les textes mieux diffusés, reproduits, la consultation des citoyens plus rapide et plus démocratique. La mise en ligne des projets de texte de loi permet de favoriser la concertation ; l'exposé de leur programme par les partis politiques élargit le débat, alors que les citoyens reçoivent de plus en plus à se rendre à des réunions publiques ; l'organisation de forums de discussion politique et, plus simplement, l'utilisation de la messagerie électronique et des serveurs d'information pallient les difficultés matérielles qui se posent pour organiser la discussion à l'intérieur des associations, des clubs ou des partis politiques.

La contribution des technologies de l'information à la modernisation de l'Etat constitue également un enjeu politique majeur. En effet, le décalage croissant entre le service rendu par les administrations publiques et ce qu'en attendent les citoyens constitue, dans le contexte français, un élément important de la crise de la communication publique : dans un pays aussi centré que le nôtre autour de la sphère publique et, plus précisément, de l'Etat, seule incarnation légitime de l'intérêt général et tenu responsable, à ce titre, de tout dysfonctionnement social, la crise de l'efficacité de l'intervention administrative est sans doute moins acceptable encore que chez nos voisins européens.

Quelle contribution les technologies de l'information apportent-elles à la solution de cette crise ? Les nouveaux outils de communication peuvent être mis à profit à la fois pour moderniser l'administration et pour améliorer les relations entre les administrations publiques et les usagers.

Les réseaux d'information interviennent ainsi pour l'ensemble des missions d'information administrative et pour les procédures (téléguichets, télé-diffusion des formulaires, télé-paiements des impôts,



taxes et prestations sociales), palliant les incompatibilités d'horaires ou l'éloignement géographique des centres administratifs.

L'amélioration des grandes missions publiques de l'éducation, de la culture, de la justice, de la sécurité, de la santé dépend en partie de l'utilisation des nouvelles technologies : télé-enseignement, télé-bibliothèque, télé-expositions, télé-formation permanente, télé-consultation juridique, télé-surveillance, télé-assistance psychologique, télé-santé, télé-diagnostic, etc.

L'utilisation d'Internet par l'administration ne constitue pas pour autant, bien entendu, la panacée aux difficultés de fonctionnement de l'Etat. Ici, plus qu'ailleurs, le déterminisme technologique risque d'apporter beaucoup de désillusions.

### **Pour un accès partagé aux nouveaux réseaux d'information**

Les leçons que l'on peut déjà tirer des tentatives de modernisation de l'action publique à partir des nouvelles technologies montrent cependant que les solutions techniques, même lorsqu'elles sont parfaitement applicables, peuvent s'avérer souvent inefficaces, faute d'une "appropriation" sociale de ces techniques.

Il n'est pas inutile de rappeler cette évidence que l'évolution vers une société de l'information se traduit d'abord par une informatisation générale de la société. Or, l'informatique, comme tout savoir technique, tend naturellement à la complexité, pour ne pas dire à l'opacité de ses modes d'utilisation. De plus, la culture informatique a ceci d'original qu'elle considère normal que l'utilisateur fasse l'effort de s'adapter aux produits, et non l'inverse.

Il est par conséquent primordial de former les individus à la fois en tant que citoyens et en tant que consommateurs aux nouveaux réseaux de communication et aux outils qui en conditionnent l'accès. Dès lors que l'échange d'informations, tant personnel que professionnel, passera de façon croissante par la voie électronique, comment ne pas voir que l'enseignement de ces nouveaux modes de communication devrait constituer un complément naturel à l'apprentissage des autres modes de communication, dont l'alphabétisation demeure le socle ?

Cette éducation passe évidemment par une familiarisation avec l'ordinateur, mais aussi avec la logique de diffusion électronique de l'information, dès l'enseignement primaire. L'enseignement ne doit pas cependant se limiter à l'appropriation des outils : l'apprentissage d'une pensée critique sur la société de l'information, sur le rôle des images, des médias, sur la virtualité, constituera la meilleure protection contre ses dérapages possibles.

La formation de tous aux technologies de l'information est donc un enjeu démocratique, auquel on peut ajouter la sensibilisation des élites dirigeantes, qui font aujourd'hui l'objet d'un double rejet :

1. Rejet d'une partie de l'opinion publique de toute parole dite "d'expert", par réflexe anti-technocratique (aggravé par l'effet "bruit" des médias précédemment évoqué).

2. Rejet par les populations les plus concernées par les nouvelles technologies, qui sont confrontées à l'ignorance ou à l'indifférence des élites technocratiques et développent dès lors un sentiment mêlé de mépris et de complexes face aux autorités publiques. De ce point de vue, la manière dont s'est d'abord organisé le débat entre la communauté des utilisateurs d'Internet et les pouvoirs publics est exemplaire de ce malentendu.

Il est donc urgent, d'abord de mieux former les élites, pour les familiariser avec les nouvelles technologies, ce qui leur rendrait plus facile, d'ailleurs, la mesure de cet effet "structurel" de crise de la communication publique auquel il a été fait précédemment allusion. Il appartient aussi aux décideurs publics de jouer leur rôle en sensibilisant à leur tour l'opinion publique à ces enjeux, pour éviter les réactions négatives du type de celles auxquelles on assiste à propos d'Internet ou de l'informatisation de l'environnement professionnel.

Au-delà des limites culturelles, l'accès aux nouveaux réseaux de communication peut être durablement entravé par des freins d'ordre tarifaire, à la fois pour les services et les terminaux. L'accès au patrimoine public culturel, aux informations administratives ou aux services de type éducation par correspondance pourrait, dans des conditions qui ne mettent pas en danger l'avenir de l'édition et de la presse, bénéficier d'une tarification incitative, voire de la gratuité d'accès et d'usage.

Le développement des nouveaux services vers le multimédia, en particulier par l'essor de l'interactivité et de l'image animée, usages fortement consommateurs de débit de communication, pose la question de l'accès au réseau en des termes nouveaux. Si l'universalité du réseau téléphonique est acquise depuis le début des années 80, la diffusion des outils d'accès aux nouveaux réseaux demeure très limitée.

A rebours du Minitel, Internet fait, en effet, reposer à la fois les coûts d'équipement et les coûts d'usage du réseau sur chaque utilisateur : au terminal primitif, distribué gratuitement aux ménages, se substitue désormais le micro-ordinateur communicant (investissement qui demeure souvent supérieur à 10.000 francs). Dans de telles conditions, la diffusion des moyens d'accès à

domicile aux réseaux sera lente (rappelons que seul un tiers de ménages français disposent aujourd'hui d'un minitel, moins de 1 d'un ordinateur et 3% seulement d'un accès à Internet à la maison). Dès lors, de nouvelles pistes doivent être explorées pour démocratiser l'accès aux terminaux. Le développement de bornes interactives dans les lieux publics, pour certains types de services notamment de services publics, peut répondre aux besoins tout en permettant une familiarisation avec les nouveaux outils. Avec la multiplication des solutions techniques alternatives, le rôle des collectivités locales croît sensiblement. La ville de Parthenay a ainsi à la disposition des associations locales les modems qui leur permettent de se connecter aux "espaces publics de discussion" en ligne et envisage l'ouverture d'accès gratuits à Internet.

On aura souhaité proposer ici une analyse prudente des conséquences, pour la vie publique, des nouveaux réseaux d'information. Les descriptions apocalyptiques qui accompagnent l'essor de la société de l'information témoignent trop souvent de l'effet, comme l'écrivait Marshall McLuhan, à propos du *Déclic* de l'Occident de Spengler, "de la facilité avec laquelle les représentations d'une culture succombent à la panique quand la pression d'un nouveau médium cache ou déplace des modèles ou des repères qui leur sont familiers".

Comme toujours, c'est le temps humain, celui de l'appropriation des technologies par les individus, qui déterminera le rythme de diffusion des nouveaux réseaux et services d'information.