

En février 1982, le ministre des PTT inaugurerait à Nantes, Telem, premier système municipal de télématique.

La municipalité nantaise de l'époque, de gauche, en installant une vingtaine de terminaux dans différents lieux publics de la ville (mairies-annexes, centre socio-culturels, postes...), a été en effet la première, à mettre le nouvel outil télématique au service de l'information locale. Plus précisément, il s'agit à partir d'un accès direct du public sur terminal, de délivrer des renseignements sur les services administratifs et les activités sportives, culturelles et de loisir de la cité. Après plus de deux ans et demi d'existence de ce nouveau système d'information, trois constatations nous semblent plus particulièrement intéressantes.

L'écart entre le discours et la réalisation

Bien que peu bavards et se voulant avant tout pragmatiques, les promoteurs de Telem entendaient mettre en place une télématique collective et sociale qui constitue une alternative à l'expérience menée à Vélizy (1). L'installation des terminaux dans des lieux publics, la diffusion d'une information en provenance exclusivement des organismes publics et sociaux, traduisaient concrètement cette intention. Avec il est vrai dès le départ, un côté opportuniste dont on évitait de parler, à savoir l'utilisation du même logiciel qu'à Vélizy... En pratique, le schéma de départ malgré sa séduction, n'a pas tenu la route et il existe un écart considérable entre ce qui a été dit et ce qui a été fait. L'implantation dans des lieux publics ? Depuis octobre 1983, on peut recevoir l'information Telem depuis le domicile privé sur minitel et il semble que la survie du système soit liée à l'installation de l'annuaire électronique en Loire-Atlantique en 1986. L'implantation de terminaux dans des lieux publics n'était donc pas une fin en soi mais en quelque sorte une action de promotion, une étape pour faciliter l'adoption du minitel dans les foyers. La diffusion d'une information de service public ? Là encore le système, suite il est vrai cette fois au changement politique intervenu aux municipales de mars 1983, a évolué sensiblement puisqu'on s'apprête à diffuser des informations d'entreprises privées de restauration, d'hôtellerie et d'agences immobilières.

Consensus local sur un outil de la modernité

A la différence d'autres opérations fortement remises en cause, Telem n'a fait l'objet d'aucune contestation lors de la campagne électorale qui a précédé les élections municipales de mars 1983. La nouvelle municipalité de droite juge le système très positif et fait actuellement de gros efforts pour en assurer le développement : passage prochain de 6 500 à 10 000 pages ; extension aux communes de l'agglomération nantaise ; promotion auprès du conseil général et de la région. Le consensus autour du nouvel objet est d'autant plus facile que cet objet est

pour le moment une coquille vide, un support sans contenu. Pour éviter tout conflit au plan local et faciliter l'adhésion des organismes publics fournisseurs d'informations, les promoteurs de Telem ont en effet choisi de diffuser une information objective et qui ne concurrence aucun service. Aussi bien, l'information offerte est une information-service insuffisante en elle-même qui se borne à indiquer le service compétent. Données brutes, fastidieuses, fades sans aucune portée décisionnelle. Listes d'adresses, listes d'organismes, listes de procédures. On s'est borné dans la plupart des cas à recopier paresseusement les informations existant déjà sur des annuaires papier. Par ailleurs, cette télématique municipale reproduit le schéma classique en matière de communication de masse qui favorise les pouvoirs en place. Communication unilatérale du haut vers le bas qui ne laisse aucune possibilité d'expression aux gens d'en-bas. La recherche du consensus s'est faite en quelque sorte sur le dos de l'outil en sacrifiant peut-être, les possibilités qu'il pouvait offrir en matière d'interactivité. Il faudrait certainement aussi tenir compte de la faisabilité technique et de la nécessité d'aller au plus court.

La classe politique locale est naturellement d'accord pour prendre des gages sur un avenir ouvert à toutes les convoitises. Telem est le signifiant d'une modernité dont le contenu reste à trouver.

La singularité des usages

Telem n'est connu que d'une minorité de Nantais, même si on a comptabilisé depuis le début, 150 000 consultations. Ce chiffre constaté mis en avant par les promoteurs du système doit être considéré avec la plus grande prudence. En effet, comme le montre une étude sur les usagers de Telem (2), les usages utilitaires, c'est-à-dire pour acquérir une information pertinente, ne représentent qu'une part limitée des usages. Finalement on utilise dans la plupart des cas, le système parce que, si on peut dire, le système ... est là. Et s'il est là c'est bien parce qu'il peut servir à quelque chose ! Les usages principalement rencontrés concernent des pratiques de découverte et d'apprentissage : tests avec la machine indépendamment des contenus qu'elle diffuse, exploration de toutes ses possibilités, recherche d'une information qu'on connaît déjà pour voir si l'univers connu n'est pas ignoré par l'électronique... Parfois des usages tout à fait inattendus sont inventés. Dans certains lieux publics, Telem est utilisé comme paravent aux regards. Cet usager s'obstine à se servir du terminal pour écrire un message bien que l'appareil l'efface au-delà des deux premières lignes.

André Malot

1) Cf. sur ce point P. Drouin, « Pour une communication à double sens », Le Monde du 22 mars 1980.

2) D. Boullier « Autres outils, autres communications. Trois études ethnosociologiques à propos des usages de Telem ». Nantes, LARES, Université de Hte Bretagne, octobre 1983.