

# L A S O C I E T E

## d e l ' i n f o r m a t i o n ?

La « société de l'information » est pour demain, dit-on. Et le mythe où la nouvelle matière première qu'est l'information supplante les usines, se développe

Les services seraient le moteur de l'économie, jouant le rôle qui fut celui de l'industrie jadis. Ce mythe, par sa force, reflète le rôle prépondérant joué par l'offre marchande dans la diffusion — précipitée — des technologies de l'information. Celles-ci sont utilisées et promues comme des moyens de développer des marchés déjà constitués. La télématique en effet fait d'un simple média de diffusion, un instrument de communication interactive. Un boîtier comprenant un clavier alphanumérique est couplé au récepteur, concrétisant la possibilité de « dialogue », voie d'accès privilégiée aux nouveaux services. Soulignons au passage la pauvreté et l'abstraction des messages : l'écran est envahi par le texte, non par l'image.

Comment se comprend ce rôle prépondérant de l'offre ? Par l'importance des enjeux économiques qui fondent le développement de la télématique. Ces enjeux ont pour nom : redéploiement industriel, réponse à la crise de l'énergie, productivité accrue du secteur tertiaire, rentabilisation des réseaux de télécommunications par la commercialisation des nouveaux services. La force mobilisatrice du mythe vaut-elle le prix des illusions ?

L'industrie informatique et électronique, les télécommunications ont bénéficié d'investissements publics considérables. On constate aujourd'hui que ce nouveau pôle de production a été un moteur modeste en matière d'emplois, et que sa position favorisée dans une période de crise risque d'être compromise par la faillite du Tiers-Monde.

L'offre, en matière de télématique, se justifie encore par les gains de productivité annoncés dans le secteur tertiaire et par un usage quasi général. Or, les services restent peu productifs, voire anti-productifs. (...)

Grâce à la télématique, les services entrent lentement dans l'ère de la productivité et dans ce que Minc appelle « cette technologie impalpable et si longtemps absente des univers bureaucratiques : la capacité de gérer économiquement ». Il n'en reste pas moins que les progrès de productivité sont faibles dans leur étendue comme dans leur ampleur.

### Convivialité ou test de marché ?

Il existe des aspirations fortes telles que la décentralisation, un retour à une certaine « convivialité », une simplification des rapports avec l'administration, etc. Ces aspirations, peu explicites et souvent ambiguës sont l'objet de revendications confuses. N'est-il pas abusif de les transformer en une prétendue demande sociale ? Est-on bien sûr, d'autre part, qu'elles appellent une solution technique ? On les connaît, ces arguments éculés selon lesquels ils suffirait que l'innovation technique soit performante pour qu'elle rencontre une demande sociale. (...)

Quelles sont les utilisations observables aujourd'hui des potentialités de la télématique ? Les grands agents économiques en offrent un premier éventail. L'Etat, les

industriels impliqués dans la production, la promotion, la diffusion ou l'importation des nouveaux produits et services opèrent des choix en fonction de leurs stratégies propres. Il existe un autre type d'acteurs utilisant la télématique, l'ensemble des usagers volontaires ou forcés qui n'ont pas de stratégies définies mais qui, loin de subir la technique, se la réapproprient. (...)

L'inertie du tissu social doit être rappelée. On observe une grande stabilité des usages du temps, que ce soient le sommeil, le travail ou les repas. Qu'elle investisse le travail ou le domicile, la télématique sera contenue dans ses aspirations, dans des plages horaires rigides, non extensibles. La tarification, par ailleurs, invite à un usage rationnel des médias. L'expérience du téléphone montre que l'amitié, la « convivialité » l'emportent sur la cherté des communications. Les trois quarts d'entre elles sont destinées à la famille, aux amis. Mais seulement 5 % à la recherche de renseignements, aux réservations, etc. (...)

Il ne suffit pas d'appeler un ensemble de services et produits « technologie de l'information », « moyens de communication » pour en faire des instruments au service de l'information ou de la communication. Le discours technologique, dont nous avons parlé, est doublé en parallèle d'un autre discours, si proche qu'il paraît identique, associant à tout changement technique un changement social. La vidéotext n'est pas présenté seulement comme une nouvelle technique de diffusion de l'information, prolongeant l'écriture, l'imprimerie ou la radio. Il est donné en plus comme un outil qui permettra de mieux maîtriser l'information. L'hypothèse implicite est que tout changement technique conduit à un changement social plus heureux. La croyance au bonheur technologique a un fondement marketing évident. On peut douter de sa pertinence. Cette vision heureuse de la diffusion de la télématique met en lumière les deux hypothèses qui fondent les discours à son sujet : la diffusion des nouveaux produits et services dans le public ne se heurtera pas à des problèmes de baisse du pouvoir d'achat et, deuxième hypothèse, leur usage généralisé ne manquera pas de transformer profondément nos modes de vie, engendrant des pratiques sociales nouvelles. Ces deux hypothèses fondent l'annonce d'une généralisation de la « société de l'information ».

Une des caractéristiques de la diffusion actuelle de la télématique est qu'on ne sait pas encore vraiment quel contenu lui donner. L'interactivité, clé de la télématique, n'est encore bien souvent qu'une amélioration des possibilités d'utilisation d'un objet technique. Le dialogue entre émetteur et récepteur permet une certaine souplesse dans le choix des programmes, offre la possibilité d'ordonner les « informations ». Mais l'interactivité des produits est alors plus un perfectionnement de la relation homme-machine qu'une technique au moyen de la communication interpersonnelle. De ce point de vue, le téléphone est encore aujourd'hui le champion de l'interactivité.

Extrait de *L'Evolution télématique* de François-Xavier Schweyer  
ENST de Bretagne