

Société de l'information ou information pour la société ?

Jean-Bernard QUICHERON, Commission européenne, DG-X-D-2

Introduction à des notions floues

"Du bibliothécaire au knowledge manager, moins d'information pour plus d'intelligence" tel est le thème de la conférence à laquelle vous avez eu l'amabilité de m'inviter aujourd'hui comme orateur. Les sujets abordés au cours de cette journée seront vastes: la science dans sa relation avec l'information, la société dans ses rapports avec l'information, l'information électronique au service du citoyen, la gestion de bibliothèques ou de centres de documentation, de centres d'information, de centres du savoir, le rôle de l'intermédiaire spécialiste de l'information et enfin le rôle du savoir tout court dans notre société.

Rien qu'à énumérer ces sujets, on se rend compte du foisonnement des notions en cours, qui sont relativement synonymes, mais l'on prend conscience aussi de l'imprécision des concepts utilisés. Ces derniers font souvent l'objet de malentendus, il suffit d'avoir été à l'origine d'un centre de documentation ou d'avoir été fortement impliqué dans sa gestion quotidienne pour savoir à quel point les malentendus ont la vie dure et combien il est difficile de faire savoir à ceux qui nous dirigent, ceux que l'on appelle les "managers" qu'ils soient politiques ou techniques, ce qu'implique la gestion de tout un savoir.

Confronté à des notions telles que société des loisirs, société de consommation, société de l'information, je me suis demandé si ces concepts n'étaient pas révélateurs de la façon dont nous abordons les choses. En effet, si le vocable de société désigne bien les hommes, la finalité exprimée dans ces notions porte sur des objets: les loisirs, la consommation, l'information. Pourtant, c'est bien l'homme qui est le destinataire des loisirs, des achats de produits de consommation, de l'information.

N'aurions-nous pas tendance à envisager l'homme comme l'objet de ces actes alors qu'il devrait en être le sujet même, alors qu'il est au centre de toute action d'envergure, notamment dans le cadre de ce que l'on appelle la société de l'information. Dans le dernier cas, la société de l'information comporte même une spécificité notable, dans la mesure où l'homme est à la fois tantôt producteur tantôt consommateur d'information mais sur une très vaste échelle.

Pour que la société de loisirs se développe, il faut que chacun travaille moins d'heures, que les moyens financiers de chacun soient à la hauteur de ses attentes en matière de loisirs.

Pour que la société de consommation se développe, il faut qu'il existe des produits à acheter désirés par le consommateur et que ce dernier dispose des moyens adéquats pour se les procurer.

Pour que la société de l'information se développe, il faut que la matière première ne manque pas - et je crois que là nous n'avons pas de souci à nous faire - mais aussi que producteurs et consommateurs sachent transmettre leur information à ceux qui en ont besoin, de la façon qui leur convienne - et Dieu sait si les publics cibles sont nombreux et si l'opération de réécriture de l'information est complexe et multiple - enfin il faut des canaux de diffusion appropriés, qu'il s'agisse du support papier, de la télévision, de la radio ou des moyens électroniques de diffusion.

Naissance de la notion de société de l'information

Obnubilé par cette notion de société de l'information, j'ai cherché l'historique de la naissance de ce concept ainsi que sa définition. J'ai tout d'abord constaté que dans la plupart des ouvrages récents sur l'informatique et sur l'information-documentation, l'on n'utilise guère le terme de société de l'information.

Dans la littérature généraliste ou spécialisée, il est plus fréquent de rencontrer à propos du mariage de l'information et des nouvelles technologies, les termes suivants, sans qu'ils ne soient nécessairement associés à société: intranet, Internet, Web (parfois appelée "la toile" notamment par nos amis canadiens), on-line avec son pendant francophone en ligne, industrie de l'information, sources d'information, commerce électronique, mondialisation de l'information, internaute, infonaute, bases ou banques de données électroniques, bibliothèques électroniques, société cognitive, économie du savoir, mémoire d'entreprise, capital intellectuel, organisation des connaissances, médiation documentaire, stratégie documentaire, convergence numérique (signifiant la convergence de tous les outils techniques puisque numérisés donc capables de faire passer l'information de n'importe quel support à n'importe quel autre), enfin en anglais business intelligence, information overload (signifiant que trop d'information tue l'information), knowledge management et information super highways (les célèbres autoroutes de l'information). Il est clair que cette liste ne prétend pas du tout à l'exhaustivité.

Revenons-en à ce terme "d'autoroutes de l'information" utilisé en 1993 par le vice-président américain Al Gore lorsqu'il a lancé son programme d'infrastructure nationale de l'information pour les Etats-Unis. Il récidiva en 1994 lors d'une réunion de "l'Union Internationale des Télécommunications" en demandant de créer une infrastructure mondiale de l'information qui ferait le tour du monde grâce à des autoroutes de l'information sur lesquelles les gens pourraient circuler virtuellement.

Il est clair que ce message illustre très bien les propos que je tenais au début de cet exposé, à savoir que les moyens étaient mis en avant et moins les hommes. Par ailleurs le terme d'autoroutes de l'information était bien limité dans sa portée car il n'était pas à même d'englober toute la richesse de la révolution numérique que traversait le monde de l'information.

En Europe, l'on fut d'emblée plus attentif aux questions sociales, à l'impact des nouvelles technologies envahissantes sur l'emploi, sur la culture et la formation, sur le cadre légal et réglementaire devant sauvegarder les droits d'auteur et de l'individu. D'où l'idée d'une société de l'information, d'une société qui se doterait certes des moyens techniques - ordinateurs, infrastructures performantes - mais qui serait également sensible aux questions de contenu, de formation et d'emploi. Le livre blanc sur la croissance, la compétitivité et l'emploi, qui tenait tant à coeur au Président de la Commission, Jacques Delors, et qui fut publié en décembre 1993, prenait acte de la révolution en cours du monde de l'information et établissait de grandes lignes directrices pour une société de l'information.

Le même mois fut créé sous la présidence du Commissaire Bangemann un groupe d'experts éminents des milieux industriels européens (le Groupe Bangemann). En mai 1994, ce groupe publia le rapport intitulé "L'Europe et la société mondiale de l'information" connu sous le nom de **Rapport Bangemann** qui établissait un plan d'action en faveur d'une société de l'information que je ne détaillerai pas ici faute de temps.

Conférence du G7 en 1995 et Forum de la société de l'information

La conférence du G7 réunie à Bruxelles en février 1995 à l'initiative du Président Jacques Delors et consacrée à la société de l'information mit sur pied un Forum de la société de l'information regroupant 128 personnes provenant de multiples horizons: monde industriel (télécommunications au sens large, fournisseurs d'information), bancaire, académique, institutionnel, social (syndicats d'employeurs et d'employés).

Signalons au passage que le serveur EUROPA de la Commission européenne, devenu depuis lors serveur interinstitutionnel, a été créé en 1994 afin de pouvoir présenter le site Internet de la Commission au G7 en février 1995. Par ailleurs, son petit frère, l'intranet EUROPAplus, l'a suivi de quelques mois puisqu'il a vu le jour en avril 1995. Comme on le voit, les ambitions sont très vastes et ne portent pas que sur les techniques.

Le Forum sur la société de l'information a présenté en juin 1996 un rapport rempli de nombreuses idées-forces (15) dont voici les principales:

1. **accessibilité à tous.** La société de l'information est le fait de tous, personne ne doit être écarté du processus en cours
2. **impréparation.** Il convient de surmonter l'état actuel d'impréparation (sensibilisation, éducation etc.) chacun devant pouvoir s'approprier les nouvelles possibilités
3. **accès.** Il faut développer l'accès public et universel à l'information, notamment pour ce qui est de l'éducation, de la santé et de l'information publique
4. **apprentissage.** La société de l'information doit être une société d'apprentissage tout au long de la vie (avec impact important sur les systèmes éducatifs)
5. **information publique.** Les administrations doivent être contraintes à diffuser l'information du domaine public
6. **développement.** La société de l'information doit contribuer au développement durable
7. **démocratie.** Il est nécessaire d'explorer les nouvelles voies d'expression de la démocratie
8. **diversité.** L'information n'est pas un bien ou un service comme les autres: c'est un vecteur d'identité culturelle, d'où la nécessité de maintenir la diversité culturelle et linguistique
9. **équilibre.** Il convient de trouver un équilibre entre d'une part les exigences et les intérêts du marché et d'autre part l'intérêt collectif et la protection des citoyens et des consommateurs.

Bien que n'ayant trouvé nulle part de définition claire de la société de l'information, il me semble que les points précédents permettent de s'en faire une idée assez précise. L'on pourrait définir la société de l'information comme une "société où l'information est le produit le plus important de tous. L'information est accessible n'importe où dans le monde entier. elle peut être combinée et analysée à l'infini. Elle permet de générer sans cesse un nouveau savoir. Elle devrait créer de nouveaux emplois et marchés mais elle est tributaire de services électroniques de distribution. Elle risque de bouleverser de nombreuses données fondamentales de nos sociétés."

Une révolution en cours

En dépit de toutes ces belles intentions, l'on est encore loin du but. La société de l'information ne peut pas se décréter, elle ne pourra exister que si toute une série de conditions sont remplies, notamment si tous les citoyens, c'est-à-dire chacun d'entre nous, sont impliqués.

Or, de nombreux faits empêchent la réalisation actuelle de cette société :

- les infrastructures ne sont pas encore suffisamment développées
- les services et produits destinés à l'usage quotidien ne sont pas encore disponibles ou n'existent pas encore
- le secteur privé hésite à investir car il n'est pas certain de la rentabilité de son investissement
- les administrations publiques s'adaptent fort lentement, même si l'effort est visible
- le cadre juridique pour encourager et faciliter l'usage généralisé de toutes les potentialités des nouvelles technologies reste à développer.
- le grand public n'est pas encore équipé pour accéder à ces produits
- une formation insuffisante entrave l'utilisation accrue de ces nouvelles technologies.

A l'heure actuelle, en Europe du moins, seule une minorité possède les **moyens nécessaires** (ordinateur, modem, abonnement Internet, etc.), nombre de personnes sont rebutées par la complexité de l'informatique et la richesse de l'information disponible. Bien des demandeurs d'emplois n'ont la formation ni linguistique ni informatique nécessaires pour affronter ce défi majeur.

Enfin, peu de gens sont convaincus de la **mutation** profonde (ou s'ils le sont, ils n'agissent pas en conséquence) qu'est en train de connaître la société dans son ensemble, car ce sera un phénomène mondial. Notre société devient de plus en plus une "société d'apprentissage tout au long de la vie" et les structures ont du mal à s'adapter.

Il est paradoxal de constater que la société actuelle privilégie en majorité des **loisirs de consommation de type divertissement** alors qu'elle devrait privilégier un apprentissage de ces nouveaux modes de communication. Qu'elle soit capable de procéder à cet apprentissage de façon ludique ou dans le cadre des loisirs serait une avancée capitale.

Ce qui me frappe également et qui ressort des nombreux concepts cités tout à l'heure est que l'information reste le parent pauvre des moyens techniques. On se préoccupe de l'accueillir sur des vecteurs électroniques, de la transférer, de la présenter de façon visuelle optimale mais se préoccupe-t-on vraiment de ce qu'elle est, de ce qu'elle peut être. Car, finalement l'enjeu actuel mais surtout futur sera celui des **contenus**. Il y a donc là un énorme travail et un vaste champ d'expérience qui s'offrent à la société tout entière et notamment aux documentalistes.

Quant au citoyen, la société de l'information pourrait l'aider à redéfinir son rôle dans la démocratie d'aujourd'hui. Pourra-t-il intervenir directement dans cette définition, sera-t-il davantage un acteur direct, le rôle des parlements pourra-t-il être différent de ce qu'il est actuellement ? Rien n'est moins sûr. Pourtant les moyens modernes, s'ils sont généralisés - condition fondamentale pour la réussite - devraient permettre un pluralisme d'opinions et d'informations, de fournir au citoyen un accès immédiat à l'information et permettre de redéfinir le rôle du citoyen dans la société (il devient aussi fournisseur d'information et pas seulement consommateur, il peut alors participer davantage aux décisions et adopter une attitude plus critique vis-à-vis des gouvernants). Encore faudra-t-il que l'information diffusée soit aussi neutre que possible et que ce vecteur ne soit pas utilisé pour imposer une pensée unique ou limitée dans ses différentes facettes.

Le citoyen et les institutions sont-ils prêts à affronter une information par nature tout aussi complexe et nuancée que l'est notre société ? La réponse est loin d'être simple.

Quelques réflexions sur les spécificités des vecteurs électroniques de l'information

Il est clair que, lors de l'invention de l'imprimerie par Gutenberg, un besoin énorme d'alphabétisation s'est fait sentir. Pour l'avènement d'une société orientée vers l'information, un grand besoin d'alphabétisation informatique, de sensibilisation au savoir devra non seulement s'exprimer mais aussi être satisfait. Si ce besoin ne se matérialise pas, si les moyens techniques, de formation et autres ne sont pas créés et vendus à des prix démocratiques, l'on peut craindre une non adéquation entre les besoins profonds de la société marchande et les aspirations de la population.

La première impression de la Bible fut achevée par Gutenberg en 1455. Il a fallu des décennies pour qu'elle soit vraiment vulgarisée. La possibilité de rendre publiques diverses traductions en langues courantes permit à n'importe qui de posséder la bible et de la lire. Transmise par le canal de l'Eglise, la Bible lui appartenait, elle pouvait exercer sur les chrétiens une influence incontestée puisqu'incontestable. L'imprimerie désacralisa la Bible en quelque sorte et permit à la critique littéraire, historique, linguistique et à toute autre forme de critique de s'exprimer. *Il en ira de même pour la société de l'information.*

Toutes proportions gardées, le savoir présenté sur support informatique comporte en lui-même une véritable révolution de la conception de l'information et de son mode de diffusion.

L'information ou plutôt le savoir n'ont pas de forme unique. Ils n'appartiennent pas à un détenteur spécifique du savoir, il s'agit là d'un bien universel à travers le temps (siècles passés et à venir) et l'espace (sur toute la surface du globe quelles que soient les sociétés ou civilisations impliquées). Tant lors de sa création, de sa diffusion, de son assimilation, que de son appropriation, l'information est tributaire de publics cibles différents. En d'autres termes, pour schématiser quelque peu, la même information de base sera appréhendée, exprimée et diffusée différemment selon que l'on aura affaire à une présentation journalistique de vulgarisation, à un public scientifique spécialisé, à un public professionnel, à un public scolaire dans ses multiples variantes. Le papier permet certes lui aussi la production de ces différentes versions de textes mais la nouveauté inhérente au vecteur électronique tient à la cohabitation en un seul et même endroit de textes déclinant les mêmes sujets sur un mode chaque fois différent, leur proximité "physique" étant tout simplement phénoménale.

Les outils Internet, également utilisés dans les Intranets, sont d'une puissance inégalée, car ils offrent au même instant et au même endroit des couches multiples de présentation de l'information. Ils permettent d'appréhender la lecture et l'écriture de façon complètement différente de ce que nous faisions auparavant.

S'agissant de l'écriture, je ne pense pas que sa nouvelle forme destinée au support électronique soit meilleure ou moins bonne que nos modes linéaires actuels d'écriture sur papier, elle est simplement différente et beaucoup plus modulaire. Vu que l'écran d'ordinateur fatigue l'oeil et présente le texte seulement une page à la fois, l'on n'écrit pas pour l'écran de la même façon que l'on rédige un livre ou un article de journal.

Le lecteur internaute est un lecteur pressé qui veut arriver le plus rapidement à l'essentiel mais aussi qui se laisse distraire par sa propre curiosité. Le "zapping" d'un texte à l'autre lui est facilité par les célèbres hyperliens à la base de tout Internet.

Il est possible de présenter à l'écran le même texte de différentes façons: soit comme texte général explicatif soit comme texte destiné à l'impression in extenso (pour la lecture sur papier et non à l'écran), de nombreuses variantes intermédiaires étant possibles.

Le papier conserve néanmoins de nombreux atouts: sa disponibilité universelle, sa non dépendance à l'égard d'une machine onéreuse de lecture, sa facilité d'emploi et le fait qu'il se situe dans un espace tridimensionnel.

Conclusion

La société de l'information sera en réalité une société fondée sur le savoir. A cet égard, je citerai l'exemple d'Israël qui pourrait être révélateur de l'évolution future de nos sociétés occidentales développées.

Israël est un pays qui pour diverses raisons économiques, politiques, géographiques, religieuses, démographiques et sociales connaît une mutation profonde de sa société, qui s'éloigne de plus en plus des industries traditionnelles (définition: 80% des coûts liés à la matière, 20 % des coûts liés à l'apport intellectuel) pour passer à une économie de plus en plus fondée sur le savoir (l'on estime que l'an passé 99% de la croissance des exportations et plus de 75% de toutes les exportations industrielles provenaient d'industries fondées sur le savoir).

Ces industries sont: les industries de haute technologie, les services financiers, les services d'acheminement de biens. Dans ce contexte, des domaines telles qu'une politique de recherche et de développement s'appuyant sur l'informatique, des techniques informatisées de production et des télécommunications très performantes sont des éléments vitaux de la réussite.

Quelles ont été les conséquences de cette évolution ? L'on a constaté que se posaient des problèmes de multiple nature:

- **problèmes de gestion.** Il convient de redéfinir ce qu'est le travail, car si dans l'industrie traditionnelle le travail est visible et quantifiable, dans ces nouveaux domaines, les ressources que sont pensée, recherche, analyse, solution de problèmes sont très difficiles à quantifier avant la commercialisation d'un produit.
- **impossibilité de mesurer d'avance la tolérance des employés au stress généré par l'incertitude,** car ces nouvelles industries sont hautement innovantes et compétitives, d'où une énorme mobilité du personnel
- **conséquences sociales importantes.**
- ces nouvelles industries créent une méritocratie fondée sur le niveau d'éducation et de formation
- le différentiel de rémunération est énorme au sein de la société (entre 1990 et 1994 les écarts de revenu entre ceux qui travaillent dans les secteurs où le capital intellectuel prédomine et ceux actifs dans les autres secteurs ont augmenté de 40%). Par ailleurs ces industries engendrent le chômage.
- les inégalités de formation liées à la classe sociale d'origine s'accroissent
- paradoxalement, en dépit d'un taux de chômage élevé (8% en Israël) la pénurie de qualifications perdure.

Si cette analyse d'Israël est exacte et préfigure notre future société de l'information, il y a de quoi être inquiet. En revanche, un défi d'envergure est lancé aux forces vives et éduquées de nos sociétés, qui devront être capables de le relever.

J'avais intitulé le présent exposé "société de l'information ou information pour la société ?" . J'espère être parvenu à montrer qu'en fait ces deux éléments s'interpénètrent intimement. Notre future société ne sera vraiment une société de l'information que si l'information est conçue et utilisée intelligemment pour être utile à l'homme dans ses diverses activités non seulement pour sa formation professionnelle mais aussi pour le développement harmonieux de son être.

Oui, l'information pour la société débouche bien sur la société de l'information mais l'horizon et les conditions de sa réalisation sont bien incertains.

L'information n'est certainement pas un bien comme les autres, mais l'homme n'est pas non plus un animal comme les autres, car il a besoin de culture pour vivre.

Or, comme le disait Edward Taylor, anthropologue anglais de la fin du 19^e siècle, la culture est " un ensemble complexe qui inclut les connaissances, les croyances, les arts, la morale, les coutumes et autres aptitudes et habitudes acquises par l'homme en tant que membre de la société".

Jean-Bernard QUICHERON, Commission européenne, DG-X-D-2

NB. Les considérations émises dans le présent exposé n'engagent nullement la Commission européenne.

Bibliographie:

1. The Corporate Internet, Ryan BERNARD, John Wiley & Sons, 1996, 395 pages, New-York, ISBN 0-471-14924-2
2. Internet en Belgique, Benoit LIPS, Best of Editions, 1995, 319 pages, ISBN 2-930150-00-9
3. Exister sur Internet en Belgique, Benoit LIPS, Best of Editions, 1997, 428 pages, ISBN 2-930150-13-0
4. The Reuters Guide to good information strategy, Reuters, 1997, 47 pages, ISBN 1-901249-05-0
5. Site ISPO (Information Society Project Office), <http://www.ispo.cec.be>
6. Proceedings of the 21st International Online Information meeting, London 9-11 December 1997, 330 pages, Learned Information Europe Ltd, ISBN 1-900871-21-1
7. Documentaliste, revue de l'Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés (ADBS), numéros de 1996 & 1997, rue Claude Tillier 25, F-75012 Paris
8. Sciences et Avenir, numéro hors-série de 1997, les secrets de la Bible, et numéro de février 1998, Spécial télévision et échec scolaire
9. Bulletins des 21 & 22 janvier 1998 d'Oxford Analytica Ltd