

## **Théorie de la communication : quelques notions...**

Gaëtan Tremblay, professeur au département des communications de l'UQAM, rédige l'article « Communication : au-delà de Microsoft » en juillet 1998, une semaine avant une réunion de sociologues à Montréal.

Il propose de réfléchir sur le sujet du rôle des spécialistes de la sociologie dans la communication, notamment de leurs apports sur la question sociale et de replacer le débat sur l'information dans un contexte historique. A la lecture de son article, nous pouvons mesurer l'importance de la sociologie dans la compréhension du discours sur la société de l'information et les éclairages qu'elle peut amener.

En effet, la technologie (informatique, biotechnologies...) et les facteurs économiques (croissance, mondialisation...) sont au centre de la société de l'information. Ceci tend à passer sous silence d'autres facteurs tout aussi importants comme le poids du social, les enjeux moraux, la culture et toute la problématique qui les entoure. La sociologie, de par ses modèles théoriques, permet de considérer ce type de question dans sa globalité et d'apporter une compréhension plus profonde des transformations de la société. La sociologie peut également éclairer sur les meilleurs choix à prendre et ce, en toute connaissance de cause. Tout l'intérêt réside dans l'ouverture ainsi apportée, puisqu'elle se situe bien au-delà de ce que nous offre la technologie : une machine, un moyen d'accès.

Le deuxième apport essentiel de la sociologie réside dans la réflexion historique. Sommes-nous vraiment dans une nouvelle société ou dans la continuité de la société industrielle ? La revue « Business-Week » en décembre 1996 avait avancé le terme de société et de révolution (post)industrielle en même temps qu'elle donnait son nom au phénomène de la « nouvelle économie ». Ceci ferait penser que nous sommes dans la continuité de la société industrielle même si nous avons franchi une nouvelle étape.

Les autoroutes de l'information, annoncées par Al Gore en 1993, n'ont cessé de générer des promesses ou de mettre en exergue les dangers des réseaux. L'Internet est par exemple devenu le théâtre des convoitises politiques, économiques, idéologiques et de la question de l'égalité des personnes (info-pauvres et info-riches). Comme le suggère Daniel Bougnoux, dans « Introduction aux sciences de la communication » il ne faut pas accepter sans réserves le discours utopique des autoroutes de l'information et surtout aller vers une cyberdémocratie.

Breton parle de cette utopie comme d'un écart entre les promesses et le réel du monde. Patrice Flichy, dans « La question de la technique dans les recherches sur la communication », aborde la question de l'utopie sociale et technique. Les différents acteurs (ingénieurs, politiques, usagers...) se retrouvent dans un imaginaire, une utopie dont les nouvelles technologies seraient porteuses : l'idéal d'une société sans contraintes et sans frontières. Le monde apparaîtrait alors comme une sorte de village où l'éloignement géographique est effacé par une proximité virtuelle. Il serait utopique de penser que les autoroutes de l'information pourraient à elles-seules « changer la vie ».

Ces questions soulevées par les autoroutes de l'information peuvent être rapportées à différents courants fondateurs de la communication.

Le schéma canonique de Moles, émetteur  $\Rightarrow$  canal  $\Rightarrow$  récepteur, peut être comparé à la définition de l'électronique donnée par le Larousse : « ...se dit d'une partie de la physique et de la technique... expliquant la conductibilité électrique des métaux, *le cheminement d'électron d'un point à un autre*, utilisation des variations de grandeurs électriques pour *capter, transmettre et exploiter l'information...* ». Ceci rejoint Shannon et Weaver qui se sont intéressés au signal transmis mais en omettant la signification du message et l'intention de la formation du message.

Nous entrons de plein pied dans l'idéalité computationnelle : l'idéal proposé par l'informatique et les sciences cognitives.

Avec la cybernétique (relations homme/machine), Norbert Wiener forme le projet utopique de « l'homo-communicans ». Il entrevoit une solution aux entropies de la société avec l'idéal de la société de communication. Cela constitue une utopie mais c'est avant tout une direction à suivre à défaut de pouvoir être atteinte : l'idéal ne peut être atteint sans entraves. Les inégalités d'accès à l'information rendent impossibles cette accession à l'idéal.

La notion de société de l'information n'est pas récente, Bell l'a introduite dès le début des années 60. On peut y retrouver deux points essentiels :

- le poids grandissant des technologies,
- le développement des activités communicationnelles.

L'information se pose comme stratégique, le secteur des produits informationnels est celui qui produit le plus aujourd'hui et les techniques de communication commencent à renouveler les techniques individuelles comme on peut le constater avec la micro-informatique.

La diffusion de l'innovation au travers de trois modèles offre une nouvelle vision. Chaque objet technique d'information et de communication s'adapte avec les demandes préexistantes. Selon le modèle diffusionniste (Rodgers, 1963), des canaux permettent la communication de l'innovation à tout le système social. Le modèle de la traduction (Callon et Latour, années 80) sort la science et la technique de la vision étroite de simples données ; il faut les mettre en action. Les éléments humains et non-humains doivent être utilisés et mis en réseau. Patrice Flichy critique ce modèle car il le trouve trop porté sur le micro-social et propose de tenir compte des mouvements de la technique et du social. Il étudie un processus circulaire : une fois captée, la demande modifie l'offre. La formation des usages est alors fondamentale : l'utilisateur consommateur peut rétroagir sur l'évolution de l'offre, il a même une action sur celle-ci. Il s'agit là d'un processus complexe de rencontre entre l'innovation sociale et la technique. Dans « Les autoroutes de l'information : un

produit de la convergence. », Tremblay et Lacroix confirment ce rôle changeant de l'utilisateur par l'ajustement de l'offre à ses réactions.

Patrice Flichy, dans « La question de la technique dans les recherches sur la communication », développe l'idée d'objet-valise et d'objet-frontière.

Les autoroutes de l'information semblent encore dans un certain flou de réalisation : les moyens physiques de transport de l'information sont encore bien légers par rapport aux besoins. Le câble coaxial est peu répandu en dehors des Etats-Unis, pourtant il supporte des débits plus importants que les lignes simples. En France, nous avons préféré la fibre optique qui s'avère un choix au bénéfice mitigé comme le montre les déboires de la télévision câblée et du cybercâble. Malgré quelques désagréments et malgré son coût très élevé, la fibre optique est considérée comme le meilleur choix à long terme puisqu'elle supporte des débits 10 000 fois plus élevés que les lignes téléphoniques. Elle répond donc parfaitement aux besoins des autoroutes de l'information. Le satellite a aussi été envisagé mais il n'est pas pour l'instant dans les projets de développement. Parallèlement, le matériel informatique évolue mais nous avons bien du mal à exploiter en totalité les performances de machines dont les capacités doublent tous les 18 mois. Les revues regorgent de CD Rom d'accès à l'Internet. Devant ces appels répétés, nous pourrions espérer que les autoroutes de l'information soient une réalité ! Cela fonctionne un peu comme si nous devions tous nous équiper maintenant comme nous le suggèrent les grands de l'informatique ; Microsoft en tête qui propose d'office des logiciels comme Outlook Express (messagerie électronique) et Internet Explorer (navigateur Internet) avec son système d'exploitation Windows. Cela a amené la justice américaine à réagir contre cet impérialisme informatique.

Ne serions-nous pas dans un processus circulaire où l'offre n'attend que notre réaction pour s'ajuster à nos demandes ?

Le phénomène des start-up est aussi intéressant par rapport à cette problématique. Ces entreprises perçoivent des financements pour leur création et obtiennent des cotations très largement surévaluées en bourse (Nasdaq, Nouveau marché) alors qu'elles ne génèrent que peu de profit voir aucun... Mais elles existent et s'ajusteront aussi à nos demandes !

Même si certaines constituantes des autoroutes de l'information existent déjà, elles sont encore loin d'être passées de l'utopie à la réalité. En effet, les choix technologiques ne sont pas encore déterminés, les possibles sont encore nombreux. Les différents mondes sociaux sont encore dans une phase de rencontre basée sur l'imaginaire, nous sommes encore dans la phase de l'objet-valise.

Lorsque les différents acteurs chercheront un accord et négocieront entre eux, nous entrerons alors dans la phase de l'objet-frontière.

Les projets de ces différents acteurs devront être compatibles afin d'aboutir à un projet commun et cela passera par la satisfaction des intérêts propres à chacun.

Tremblay et Lacroix, dans « Les autoroutes de l'information : un produit de la convergence », parlent du Grand Projet de construction des autoroutes de l'électronique aux Etats-Unis. Il s'agit de permettre la transmission de sons, de données, d'images et de relier les hôpitaux, les musées, les écoles, les centres culturels, les bibliothèques puis les entreprises et tous les foyers. Il y a également un projet pour relier tous les pays, riches et pauvres, afin d'offrir à chacun l'égalité d'accès au savoir et à l'information. Ce Grand Projet ne peut s'entendre que comme un progrès pour l'ensemble des citoyens, « une totalité sociale ».

Manuel Castells prévoit pourtant que les nouvelles technologies peuvent accroître le fossé dans la population. D'un côté, il y a des gens qui ont un capital personnel, culturel, un niveau d'éducation. Ensuite, ils ont l'aptitude technique et culturelle. De l'autre, il y a ceux qui ne disposent pas de cette compétence et qui se trouvent en dehors du jeu. Nous risquons donc d'assister au creusement entre deux types de population. Il ne s'agit pas nécessairement d'une opposition entre ceux qui ont accès aux nouvelles technologies et les autres. C'est une question de capacité à utiliser le réseau et dans quelques années, Internet risque fort d'être aussi répandu que la télévision...

Il y a donc un danger, comme le dit Daniel Bounoux, de greffer un outil sur un milieu social : il faut prévoir une mesure d'accompagnement, par exemple la formation des maîtres lorsque l'ordinateur arrive à l'école.

La société de l'information se développe selon une idée dominante qui méconnaît les mutations sociétales et privilégie l'orientation vers la croissance de l'économie de marché. Or, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) interviennent partout où les hommes échangent des signes (textes, images, sons, données...) que ce soit dans le monde du travail, de la culture, de la formation... Les NTIC ne peuvent pas à elles seules créer un lien social, ce sont les citoyens qui peuvent permettre une véritable innovation des usages. Il y a bien la place pour un débat, pour des choix politiques afin de favoriser les liens sociaux.

L'enjeu est politique plus que technologique avec la remise en jeux de nombreux pouvoirs. Il ne s'agira pas de légiférer sur une « société » mais sur un outil de communication comme le prône l'association VECAM dans sa contribution au projet de loi sur la société de l'information (en consultation publique). Il y a la société que nous désirons construire et qui induit une nouvelle représentation du monde et une nouvelle culture qui sera le partage de toutes les cultures tout en évitant l'hégémonie d'une seule sur les autres.

Ne serait-ce pas au politique d'orienter la conception comme l'usage des technologies et non d'adapter un cadre réglementaire ou législatif pour « colmater » les effets négatifs de la technologie ?

Les bouleversements se retrouveront très certainement dans différents domaines comme l'éducation, l'environnement, la santé, la citoyenneté ou encore l'exercice du pouvoir.

Les questions qui vont se poser vont concerner l'égalité d'accès et d'usage des NTIC qui vont être considérées comme un véritable service public. Le prix de l'accès, la possibilité de mise en place de points d'accès publics, le souci de leur proximité demande une évaluation des besoins et des demandes des citoyens. Cela implique la responsabilisation de ceux-ci avec une connaissance des choix à faire et du pouvoir d'action sur ce choix.

Dans les années 80, Internet était une communauté composée en majeure partie de scientifiques et d'étudiants. L'éthique, appelée Netiquette, s'y était alors développée en prohibant toute publicité commerciale, toute propagande politique ou religieuse et il était demandé à tous utilisateurs de respecter d'eux-mêmes un comportement civil. Le grand public a vraiment eu accès au réseau à partir du début des années 90. Depuis, Internet a conservé ses caractéristiques : décentralisation et absence de hiérarchie. Il s'est enrichi d'une foule considérable d'informations, devenant ainsi un gigantesque labyrinthe en croissance constante, où tous les sujets se côtoient : sciences, informatique, images, musiques, informations, littérature...

Mais la Netiquette a depuis été bafouée avec l'arrivée de la publicité et des sites marchands, les sectes et religions y disposent d'un espace de « propagande ». D'autre part, il existe des sites pédophiles, pornographiques, racistes etc. qui sont donc accessibles à tous. Tout cela s'accompagne d'une nouvelle délinquance : la cybercriminalité. Mais P. Virilio faisait remarquer que l'invention d'une technologie s'accompagne de l'invention de problèmes.

Le grand défi (utopique) des NTIC sera de réussir à assainir les informations ainsi véhiculées et à rendre le rôle des utilisateurs/récepteurs actif dans la réception des messages.