

## Accès au savoir

Article publié dans *Le Net territorial*, 2004

Toute société est fondée sur des réseaux. Réseau implique accès. Les sociétés les plus vivantes sont le champs de batailles pour l'accès ; accès à l'eau, hier et demain, accès à la richesse, au pouvoir, à la connaissance.

La société actuelle, tension dévolutions fortes en terme de redéfinition des espaces-temps, en terme de remodelage de la famille, évolue très rapidement sous l'effet de la mondialisation, de l'individualisation et par l'accélération données à ces phénomènes par les TIC.

Que l'on utilise les expressions de société de l'information, de la connaissance, de la communication, en réseau, etc., la question de l'accès est fondamentale, plus encore qu'auparavant.

Encore faut-il savoir à quoi l'on accède, à l'information, au savoir, au savoir-faire, à la connaissance, ou au vide, au superfétatoire, à la désinformation, à l'obsolète, etc. ?

Quoiqu'il en soi c'est à la convergence de la connaissance et des réseaux que se situe une des problématiques les plus cruciales de notre devenir.

Ce court chapitre s'attachera à développer cette idée en s'attardant sur trois questions. Que peut-on entendre derrière l'expression de société de l'accès ? Peut-on distinguer un objet spécifique que serait l'accès territorial ? Enfin, l'accès a-t-il une puissance quelconque sans veille et éveil ?

### Une société de l'accès

Dans *L'âge de l'accès* Jérémy Rifkin montre que la propriété tend à échapper aux hommes qui recherchent l'accès aux services, richesse immatérielle et souvent passagère.

Outils de traitement des données, en savoir, connaissances, richesses et pouvoir, les TIC participent de ce processus. Et c'est dans ce cadre qu'il est nécessaire de réfléchir et d'agir. Ceci semble évident mais est souvent oublié.

Ainsi l'accès à internet est plus pensé en terme d'accès physique ou économique qu'en terme de connaissance.

### L'accès physique

L'accès physique à internet est fonction avant tout de la capacité des réseaux. L'internet bas débit est ouvert à tous puisque supporté par la ligne téléphonique traditionnelle ou réseau téléphonique commuté. Ouvert à tous en ces contrées uniquement, car la majorité des habitants du monde n'ont pas le téléphone.

La question de l'accès physique est une question relative car les usages courant ont tendance à croître très rapidement et demander des débits plus grands.

Les raisons sont nombreuses. Plus le multimédia se développe plus les capacités en largeur de bande se multiplient. Plus les usages se déploient dans les lieux privilégiés, essentiellement lieux de pouvoir économiques, les villes,



plus les zones marginalisées se marginalisent si des efforts d'infrastructures ne sont pas faits, rapidement. Or ces efforts sont beaucoup plus coûteux car ces territoires ruraux sont moins denses.

L'accès à peine mis à niveau que le N de N-TIC a frappé à nouveau. Les zones urbaines riches passent plus rapidement à la technologie future que les zones rurales n'ont le temps d'investir dans la technologie passée. La déréglementation des télécommunications a permis et amplifié ce phénomène. Elle crée à la fois une nouvelle richesse, de nouvelles opportunités et de nouvelles inégalités.

Le service public doit définir un service universel et pouvoir le financer. Ce service universel correspond au minimum requis pour vivre dans la société en réseau. Mais qui va le définir et comment l'indexer sur l'évolution des pratiques et technologies ? Il est obligatoirement évolutif et il est clair aujourd'hui que les réseaux moyenne bande devraient et vont appartenir au service universel minimum à très court terme.

Les technologies de moyenne bande, comme l'ADSL n'offrent pas seulement un débit plus grand mais surtout deux autres qualités essentielles en ce qui concerne l'accès, la connexion permanente et le coût forfaitaire. La connexion permanente caractérise une évolution aussi importante de l'internet que l'arrivée du Web et ses capacités multimédias et hypertextuelles car elle transforme radicalement l'usage en intégrant internet dans le bureau ou le domicile au même titre que les outils ou objets physiquement présents, bureautique ou TV par exemple.

### L'accès économique

Le forfait d'accès est une composante du coût bien entendu, composante non négligeable non seulement parce qu'il est accompagné généralement d'une baisse coût de la communication, mais surtout parce qu'il libère l'usage de cette préoccupation.

Il n'empêche que le coût d'accès reste élevé pour beaucoup d'utilisateurs potentiels ou non. L'Etat ou l'Union Européenne ont tendance à définir ce qui relève ou non du service public, du service minimum et à se défausser sur les collectivités territoriales des conséquences financières des investissements nécessaires ou des conséquences économiques et sociales de l'inégalité de l'accès.

Notez aussi le coût du non usage pour l'entreprise, pour l'individu et pour la collectivité.

L'incapacité d'accès pour des raisons économiques, physiques ou intellectuelles génère un coût non négligeable par l'exclusion du système. Là aussi la collectivité a à définir une politique.

### L'accès intellectuel

Dans société de la connaissance, le bagage intellectuel est encore plus précieux qu'auparavant. On traite de l'immatériel, moins besoin de muscle. Les véritables défis de l'exclusion se situent à ce niveau, exclusion des entreprises, des individus et des territoires. Toute une panoplie de solutions est à mettre en œuvre au-delà de l'accès, particulièrement la formation, la veille et l'adaptation culturelle et fonctionnelle de son organisation à la société en réseau.

L'exclusion de la société en réseau se situe véritablement à ce niveau. Qui est



préparé à traiter l'information ? L'école primaire apprend-elle à analyser des images ; le secondaire, à bien des égards, en est-il encore à concevoir la connaissance comme bien d'accumulation et non comme capacité à accéder puis digérer l'information ; l'université poursuit-elle ses efforts pour que les étudiants acquièrent la distanciation de plus en plus nécessaire dans un monde où l'accès débridé à l'information génère des non connaissances par incapacité à traiter l'information de façon rationnelle ? Beaucoup d'entreprises et de collectivités territoriales n'ont encore que des connaissances trop parcellaires et non intériorisées des TIC et surtout de leurs usages.

### **L'accès territorial**

L'accès territorial devrait être conçu comme un accès au territoire et surtout à ses richesses et comme un accès de ses habitants à la société en réseau.

### **Les politiques infrastructurelles**

Déréglementation et décentralisation ou déconcentration incitent les collectivités territoriales à se soucier de l'accès à la société en réseau, aux usages des TIC.

Les choses ne sont pas simples car les plus pauvres par leur position géographique, non centrale, hors des réseaux principaux, ont les plus gros investissements à mener.

En terme infrastructurel les collectivités territoriales les plus avancées développent depuis quelques années déjà des politiques d'investissement fort importantes. 2003-4 marque probablement un tournant avec l'implication d'un grand nombre de départements dans des politiques infrastructurelles. Malheureusement, beaucoup n'accompagnent pas ces politiques technologiques de politiques de contenus, considérant qu'un ordre, celui de l'ingénieur, doit être imprimé au développement de la société en réseau.

De plus en plus d'acteurs territoriaux mènent des politiques intéressantes, tels par exemple la Bretagne, le Limousin, le Nord Pas de Calais, le Rhône, les Yvelines.

Il est à noter que les territoires les plus marginalisés par leur position géographique ne rattraperont jamais, sauf par des efforts d'investissements probablement hors proportion des moyens, les territoires les plus avancés, car les TIC sont en perpétuelle évolution. L'important est d'investir au bon moment, dans les zones les plus pertinentes dans les technologies les plus appropriées en terme de possibilité d'offre et de capacité de pérennité ; mais aussi de distinguer l'investissement dans le service universel minimum et les technologies les plus pointues. Ces décisions sont d'autant plus complexes que l'usage domestique semble plus gourmand de grosses capacités que celui de la plupart des entreprises.

### **La diffusion d'information et de services**

Une évolution lente mais certaine marque l'implication des collectivités territoriales dans les TIC.

Les premières applications dans le temps, les sites internet, demeurent encore peu performantes. La grande majorité des sites, malgré une évolution certaine,



reste de l'ordre des sites statiques. Les plus avancés, dynamiques, proposent une gamme d'informations et de services qui rivalise avec les sites européens. Certains, peu nombreux encore, comme le montre l'enquête de l'ARTESI pour l'Île de France, proposent des portails communaux de qualité. En terme de diffusion, les enjeux principaux sont dans l'accroissement des fonctions et du nombre des portails. Ceux-ci doivent s'élargir aux intercommunalités, dont la dimension correspond au réel territoire de vie de la population.

Depuis quelques années, sous l'influence de l'Etat en partie, les collectivités locales développent les services aux habitants avec une priorité aux téléprocédures. Les services de proximité, réelle richesse que les collectivités locales peuvent offrir peuvent être développés rapidement, au-delà même du Web, avec les cartes de vie par exemple qui sont en pleine expérimentation, bien que les premières aient été développées il y a déjà presque 20 ans.

L'ensemble de ces services devraient être, du moins c'est une tendance fortement dirigée par l'Etat, proposé dans des guichets « uniques » et personnalisés. Cette mise en place d'un front office performant exige bien entendu un back office solide qui s'appuie sur les intranets

Certains territoires s'inquiètent des contenus, encore pauvres. Les tentatives de création de « banques de savoir », telle celle de l'Aquitaine ou celle de l'Essonne sont fort intéressantes. Le Nord Pas de Calais et la Bretagne ont développé aussi des efforts conséquent en ce sens depuis quelques années. Mais ce type de travail, essentiel pour la société en réseau tant du point de vue culturel qu'économique, exige de forts investissements, moins visibles que les réseaux.

Brest a lancé une politique originale sur l'écriture, outil d'accès non seulement à la consommation du Net mais surtout à la création, véritable appropriation sociale et politique de la société en réseau.

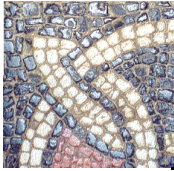
### Les espaces d'accès public

Les espaces publics multimédias ou d'accès à internet (EPM) surgissent il y a une dizaine d'années dans les territoires locaux français, au moment où internet prend son envol grâce au développement du Web qui le popularise. Les premiers EPM sont apparus cependant dès le milieu des années 80 mais de façon assez confidentielle, tel le réseau ASPASIE créé à Marne la Vallée à partir de 1984.

Les EPM ont été créés dans un premier temps, par les mairies, souvent rurales, de façon assez dispersée, pour répondre au besoin de connexion à internet de la majorité des Français non informatisés à domicile. L'Etat ensuite essaya de donner une cohérence à la dispersion en labellisant les EPM en Espace Public Numériques (EPN). Certains y ont vu aussi une manière récupération ou pour le moins une tentation d'homogénéisation. Il est certain que le label a permis une meilleure vitrine de ces espaces et a créé un certificat internet qui d'une manière ou d'une autre symbolise pour les gens un premier pas dans la société en réseau.

La pérennisation de ces espaces n'est point évidente pour moult raisons.

L'arrêt de la politique des emplois jeunes qui fut un moteur certain dans le déploiement des EPM met en danger ce mouvement car beaucoup d'élus ne sont pas assez persuadés de l'intérêt d'internet ou des EPM pour les financer à



leur juste besoin. Le financement plus que problématique de la formation des emplois jeunes en est la meilleure preuve. Cependant des villes, départements et régions ont pris la mesure de l'importance de la socialisation à internet et à la société en réseau et investissent dans le déploiement des EPM et dans la formation des jeunes (Bretagne, PACA, Essonne pour n'en citer que trois).

Mais l'interrogation sur la pérennisation de ces espaces demeure pour des raisons plus structurelles. Ont-ils une fonction sur le long terme, une fois passés les premiers pas de la sensibilisation ? Sont-ils les mieux placés pour la formation, peuvent-ils dépasser le stade peut être nécessaire mais assez limité de la navigation sur internet, du chat et les jeux en réseau ?

Il semble que quatre orientations vont cohabiter à terme.

Certains EPM vont subsister par la qualité de leur pratique et animation.

Certains de ces espaces vont se spécialiser dans des pratiques plus pointues, à l'image des Espaces Culture Multimédia qui ont été les précurseurs de cette tendance en dépassant immédiatement l'aspect généraliste des premiers EPM pour se focaliser sur la création numérique. D'autre part, des lieux de vie sociale et culturelle intègrent aussi de plus en plus des outils multimédias correspondant à leurs activités.

La tendance lourde à la e-administration, qui est analysée ailleurs dans le livre, et la volonté de créer un guichet unique virtuel devrait être accompagnée par la mise en place de lieux d'accueil à la société en réseau et au service public en général. Certains EPM vont probablement prendre cette voie ou être tenté de le faire. Mais il n'est pas certain que cela soit un succès. Il serait probablement plus pertinent de partir la notion d'espace d'accueil et d'y introduire des pratiques numériques que de partir des EPM pour s'ouvrir à l'accueil. Au minimum une véritable conversion professionnel des animateurs sera nécessaire.

La dernière orientation concerne l'enjeu le plus important à savoir celui de l'appropriation intellectuelle de ces outils, l'entrée dans la société en réseau.

Les collectivités locales ont à portée de main l'instrument idéal qu'il est cependant nécessaire de faire évoluer. L'appropriation intellectuelle passe par une réelle capacité de traiter l'information, c'est-à-dire de la trouver, de la qualifier puis de s'en servir à ses propres fins. Les bibliothèques – médiathèques municipales, intercommunales et départementales sont l'outil idéal pour accueillir le public, l'accompagner et le former à la maîtrise de l'information et de la connaissance, en partenariat avec d'autres structures lorsque des compétences complémentaires sont nécessaires. Certaines mairies ont compris ce défi mais elles font encore partie des précurseurs. Les médiathèques ne sont pas seulement un lieu privilégié pour les compétences qu'elles recèlent mais aussi parce qu'elles gèrent les espaces publics les plus fréquentés, aux horaires d'ouverture les plus larges, véritables lieux de confiance, dans un monde où celle-ci se dilue, confiance fondée sur la convivialité et la proximité.

### **Veilleurs de jour**

Dans une société globale le jour ne se couche pas. Toujours éveillée, l'information circule et travaille pour vous lorsque vous dormez. Dans une société de la vitesse, l'information se transforme tout au long du jour.

La veille est fondamentale, élixir d'éveil, condition de présence.



Trois modes se combinent pour constituer une veille efficace ; la formation, socle à toujours renouveler, la veille documentaire, pain quotidien ; et les réseaux humains, universels et intemporels. Ces questions seront développées plus avant dans le livre.

Il est nécessaire d'intégrer le rôle fondamental de la formation continue. A la vitesse où vont les choses celle-ci est le nerf de la guerre. Mais il ne suffit pas d'invoquer la formation tout au long de la vie pour que la collectivité s'enrichisse. Il est nécessaire d'investir dans cette formation par tous les moyens, formation traditionnelle, formation ouverte et à distance, formation individuelle et de groupe, formation technique et spécialisée comme formation générale, particulièrement sur les enjeux de la société en réseau.

Un bon système de veille combine la veille professionnelle, interne ou externe, et la veille personnelle, le documentaliste étant à la croisée de ces chemins, l'intermédiaire, le formateur, le facilitateur, la ressource pour les recherches difficiles.

Enfin, les TIC rendent les réseaux humains plus accessibles, plus réactifs, plus nombreux. Investir dans ces réseaux par l'intermédiaire de vos agents enrichit la collectivité (cf. le chapitre sur la veille pour ces divers aspects).

### **Conclusion : accès à la connaissance territoriale**

En conclusion, appeler à la création d'une véritable connaissance territoriale constitue le vrai challenge territorial de la société en réseau, connaissance elle-même foisonnante, constituée de mille entrelacs d'opportunité et d'outils, efficaces si une méthode est mise en place pour une stratégie définie.