

Maîtriser la technologie de l'information : le sens et les enjeux?

Autor(en): **Crevoisier, Pierre**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Défis / proJURA**

Band (Jahr): **2 (2004)**

Heft 7: **Nouvelles technologies**

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-824143>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Maîtriser la technologie de l'information:

le sens et les enjeux?

Cela ressemble à une exhortation: maîtriser les techniques de l'information et de la communication (TIC)! Encore s'agit-il de préciser la notion de «maîtrise».

Depuis dix ans que j'en suis les méandres, en essayant d'en anticiper les évolutions, je constate que cette problématique est fondamentale.

Dans cette univers, ce n'est pas tant le savoir-faire qui importe que la compréhension des phénomènes en jeu.

Elle l'est de plus en plus, à mesure que le paysage des TIC devient plus complexe.

Du papier pour emballer des salades

La complexité est une des données de la question. Et ce n'est pas la technicité des outils qui pose problème (il n'est pas nécessaire de savoir réparer un moteur à explosion pour conduire une automobile). C'est la dimension que prend l'information dès lors qu'elle n'est plus seulement «ici» mais «ailleurs» également, à la même seconde. Dès lors qu'une partie de cette information peut être générée «ailleurs» et recomposée avec l'information d'«ici», l'information résultante aura une autre valeur, un autre sens. Cet «ailleurs» peut être aussi bien le coin de la rue, le bureau d'à-côté, l'école de la ville voisine que le bout du monde.

Ce bout du monde mythique que l'on nous promettait, rappelez-vous, aux premières années de la bulle Internet. Ce qu'on appelait alors les autoroutes de l'info devait nous permettre de communiquer avec la planète entière. De ces propos compulsifs, la communication et l'échange n'ont pas suivi, même si nous sommes toujours plus nombreux à (avoir) «le monde au bout des doigts».

En Suisse seulement, selon les dernières statistiques publiées, de 7% d'utilisateurs réguliers de la Toile en 1997 (au plus fort de l'ère maniaque)

on a passé à près de 50%! Partout, les chiffres des chalands du Net nous dévoilent un usage en constante croissance.

Un usage - des usages devrait-on dire qui font encore la part belle aux mécanismes de substitution. On fait avec Internet ce qu'on faisait déjà dans la vraie vie: se divertir, jouer, s'ennuyer, surfer, nager, trouver, s'égarer, s'informer, draguer, tricher, s'écrire, engorger nos boîtes aux lettres, vendre, acheter, etc. En s'arrêtant ainsi au

milieu du gué numérique, pensant avoir atteint la rive, c'est un peu comme si on n'avait retenu de l'imprimerie de Gutenberg qu'une faculté

à fabriquer du papier imprimé pour emballer nos salades...

Je maîtrise, tu maîtrises, ...

La maîtrise des TIC passe donc par d'autres canaux: des usages innovants, inventifs, encore minoritaires, considérant la complexité comme un océan, un espace à plusieurs dimensions, dont on ne cerne jamais tout à fait le périmètre et dont on identifie de nombreux centres. Cette approche n'est heureusement pas réservée aux têtes chercheuses, aux bidouilleurs ou aux nantis du monde des réseaux. Du moins ne devrait pas l'être! Poursuivons par une anecdote, à mes yeux révélatrice de la confusion des esprits dès lors qu'il est question de technologie.

Il s'agit de l'épouse d'un patron de PME. Durant plusieurs années, elle avait la réputation de «maîtriser parfaitement l'informatique». De fait, c'était à elle que revenait la gestion de l'entreprise: correspondance, facturation et comptabilité. Les circonstances économiques ayant changé, le petit patron a dû reprendre les rênes de sa gestion. Une surprise de taille l'attendait: si tous les classeurs fédéraux étaient parfaitement en ordre, il n'y avait aucune trace des documents sur le disque dur de l'ordinateur. Un seul fichier faisait exception: le modèle de courrier utilisé durant une dizaine d'années à l'entête de la PME. Les centaines de lettres écrites jusqu'alors avaient été effacées après avoir été imprimées et parfaitement rangées dans les classeurs. Cela signifie que l'ordinateur n'avait jamais été qu'une machine à écrire et, à ce titre, parfaitement maîtrisé.

On pourra sourire de l'aventure. Mais osons un parallèle. Jetons un oeil sur les sites web des entreprises et des administrations²: combien de temps a-t-il fallu pour passer du site statique, voire de la vitrine touristique bas-de-gamme à l'idée que cet espace pouvait devenir un outil de communication et d'échange de proximité? Certains y viennent aujourd'hui, d'autres n'en ont pas encore saisi les potentialités. Entre la machine à écrire et le site web assimilé à une brochure en quadrichromie, il y a une différence d'échelle mais pas de nature.

«Si ma chaussure est étroite, que m'importe que le monde soit vaste.»

Proverbe turc

**Par
Pierre
Crevoisier**



Agé de 44 ans, architecte en information, il vit actuellement à Lausanne.

Après une première formation en psychopédagogie à l'Université de Fribourg, il explore l'univers journalistique. En 1985, il est engagé à Radio Suisse Internationale, puis il participe à la création de l'agence de reportages EKIS. «Free-lance» depuis 1989, il collabore avec la Télévision Suisse Romande.

En 1997-98, il suit une formation postgrade à TECFA, en Faculté de Psychologie et de Sciences de l'Éducation de l'Université de Genève.

Depuis le 1^{er} avril 2001, il travaille à l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne au sein d'un groupe spécialisé dans l'usage et la maîtrise des technologies de l'information et de la communication (<http://kis.epfl.ch>).

L'information «ici» et «ailleurs»

Aujourd'hui, les territoires à explorer sont moins exotiques qu'au temps de la splendeur des autoroutes de l'info, mais infiniment plus porteur de sens. Ils ont pour nom information distribuée, espaces collaboratifs, partage de connaissances, mutualisation de ressources ou agrégation de données.

Parmi les phénomènes en expansion sur la planète Web, choisissons un exemple relativement simple pour illustrer cela: les «blogs» (ou «weblogs»). A l'origine et dans son usage le plus communément répandu actuellement encore, le «blog» est un journal personnel en ligne. À ces usages individuels sont venus s'ajouter de nouveaux besoins. Ainsi, des interfaces permettent aujourd'hui à un «blog» d'échanger des informations avec le monde extérieur pour:

- diffuser tout ou partie de son contenu dans une autre application;
- publier du contenu provenant d'un autre logiciel;
- créer et éditer des textes à partir d'une application externe.

Imaginons maintenant qu'une communauté s'empare de l'idée pour drainer toutes les informations intéressantes produites par ses membres: notes, propositions, critiques, projets, idées. Et associons cette production d'informations individuelles aux outils d'échanges entre «blogs».

Le premier mécanisme que nous allons utiliser est la syndication. Par

syndication, on entend généralement la possibilité de publier automatiquement dans un site (ou d'afficher dans une application x ou y) le contenu fourni par d'autres sites web³.

Le deuxième mécanisme est plus connu: la citation des sources. Dans l'univers du Web, c'est le lien hypertexte qui permet de référencer une page à une autre page. Or, la particularité d'un article de «blog» est de posséder une URI, soit un lien permanent et unique. Les «weblogs» peuvent ainsi intégrer un mécanisme de pistage, soit une exploration du réseau pour y retrouver tous les articles contenant un texte spécifique. Une pratique de plus en plus courante consiste aussi à placer, sur un «blog», une liste de références, autrement dit, un indicateur de «qui je lis».

Un écosystème

Développons encore la toile: un service comme Technorati⁴, par exemple, indexe tout ce qui «entre et sort» des «blogs» inscrits dans sa base de données (plus de 3 millions⁵). Un éditeur de «blog» pourra ainsi y découvrir qui fait référence à son propre contenu. Dans l'autre direction, il pourra utiliser un service comme «Ping-o-matic» pour signaler à d'autres éditeurs que son contenu a changé. Les esprits agiles parviennent ainsi à croiser les sources, à remonter les filières, à filtrer l'utile, pour tisser ainsi des liens de proximité avec d'autres éditeurs. Faisons maintenant la part des choses: ce ne sont pas les 3 millions d'éditeurs contenus dans la base de données

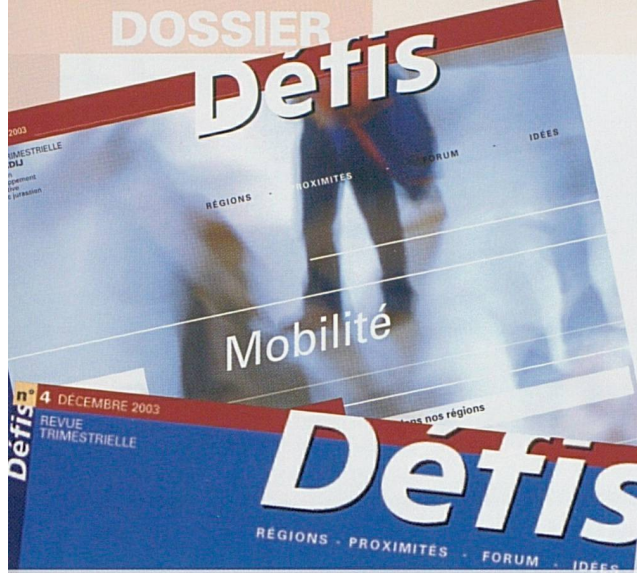
de Technorati qui vont m'intéresser personnellement. Je n'ai ni le temps ni l'énergie à découvrir d'éventuelles perles dans le bruit généré par des millions de nombrils sur leur «kilé-bo-monblog»...

Observons simplement la façon dont nous fonctionnons aujourd'hui: personne ne saisit l'annuaire téléphonique de sa région en se disant «quel nouveau pote vais-je appeler au hasard», simplement parce que nous vivons sur un même territoire.

Ce qui est toutefois possible à l'échelle de la planète peut l'être aussi à la dimension de la communauté dont je parlais plus haut. Les mécanismes d'échanges, d'alertes, de références croisées, peuvent également se limiter à un ensemble plus restreint dont les dimensions sont déterminées par une appartenance, une proximité géographique, une identité idéologique, une affirmation culturelle, voire une combinaison de ces critères⁶.

Il serait regrettable de limiter son attention au «déjà connu» et le phénomène des «blogs» est aussi intéressant parce qu'il révèle des dynamiques jusqu'ici ignorées. On parle d'ailleurs de plus en plus des «blogs» comme d'écosystèmes spécifiques et le néologisme de blogosphère⁷ fait son chemin: des systèmes sociaux qui vivent et inventent leurs règles d'échanges et de fonctionnement.

Un dernier exemple, plus concret peut-être, en tous les cas plus centré



Bulletin d'adhésion

L'adhésion à l'ADIJ (CHF 50.-/année) donne droit à l'abonnement à « Défis » et aux informations concernant l'association

Coupon à retourner au secrétariat de l'ADIJ, Case postale 57, 2740 Moutier 1, tél. +41 (0)32 493 41 51, fax +41 (0)32 493 41 39, adresse électronique: adij@vtx.ch

Nom : _____

Prénom : _____

Entreprise : _____

Commune : _____

Adresse : _____

Tél. : _____ Fax : _____

Adresse électronique : _____



Notes

► sur les pratiques actuelles d'une entreprise (quelle qu'elle soit!).

Prenez une institution, assez volumineuse pour avoir une organisation compliquée⁸. Visualisez deux personnages: le chef des Constructions et le responsable de l'Exploitation. L'un et l'autre utilisent des plans pour gérer leur part d'activité. L'un et l'autre travaillent sur les mêmes objets. L'un et l'autre «maîtrisent» l'informatique (à preuve, ils utilisent tous les deux Autocad, un logiciel métier leader dans l'édition et la gestion de plans d'architecture). Le problème? Ils n'ont pas les mêmes références pour nommer les choses. Ils ne se sont jamais concertés pour savoir comment ils pouvaient envisager une convergence de leur métiers respectifs. Les échanges de l'un à l'autre adoptent des voies essentiellement administratives et bureaucratiques (on passera sur les conflits de pouvoir et de compétences...). Résultat: leurs «plans» respectifs ne «se parlent pas», de nombreuses informations ne sont pas transmises d'un service à l'autre - ou elles ne le sont qu'avec retard -, les actes doivent être effectués à double, etc... Inutile d'insister ici sur les conséquences budgétaires et les sources d'erreurs d'une telle approche, classique au demeurant.

Le parallèle avec ce qui précède? Une fois encore, une pensée en réseaux. Les outils informatiques permettraient que les plans de X soient considérés comme des objets de référence qu'Y utilise tout en conservant l'entière maîtrise de ses propres «couches d'informations», cela sans aucune perte de leurs prérogatives respectives. Il serait aussi possible d'adapter ici les mécanismes d'alerte immédiate

lors des changements effectués par les uns ou les autres. Ces actes-là ne sont pas uniquement d'ordre technique. Il s'agit d'ingénierie sociale et entrepreneuriale.

En guise de conclusion

Si c'est une chose de disposer des connaissances suffisantes pour une maîtrise technique d'un instrument, c'en est une autre d'en comprendre et d'en maîtriser les enjeux.

Il existe aujourd'hui plus de 4 millions de véhicules privés en circulation en Suisse et nous sommes toujours incapables d'en faire un usage collectivement intelligent... Nous sommes aussi à même de nous déplacer aisément et facilement à travers le monde, mais cette ubiquité touristique n'a jamais impliqué une meilleure aptitude à rencontrer et comprendre les cultures que nous côtoyons.

La notion de maîtrise prend donc ici un sens bien différent de celui de l'habileté. Les TIC ne se résument pas à un ordinateur, aussi puissant et sophistiqué soit-il. A défaut de saisir cela, les entreprises, les administrations, les écoles, les décideurs d'ici, pourraient en être réduits à emballer des salades...

¹ Pour la Suisse, voir le site riche de l'Office fédéral de la Statistique: http://www.statistik.admin.ch/stat_ch/ber20/indic-soc-info/ind30106f_311_synth.htm

Pour la France, citons Médiamétrie, avec une brève synthèse des tendances actuelles du Net hexagonale: <http://www.mediametrie.com/web/resultats/barometre/resultats.php?id=996>

² Pour les administrations, passez par l'annuaire le plus complet: <http://ch.ch/urn:ch:fr:ch:ch.99.06:01>; pour les entreprises, je conseille http://gate24.ch/24_branche, permettant une recherche par région et par branche.

³ Via RSS un acronyme qui signifie Really Simple Syndication. Une bonne clarification du principe est disponible sur le site pointblog.com: <http://www.pointblog.com/abc/000244.htm>.

⁴ <http://www.technorati.com>. En français: <http://bloglist.com/>. Il n'en reste pas moins que le monde anglophone est prédominant dans ce secteur.

⁵ Chiffres annoncés en juillet 2004, avec une progression de 15'000 nouveaux «blogs» par jour.

⁶ Citons encore une approche thématique de la découverte des «blogs»: <http://topicexchange.com/>.

⁷ Voir la définition dans Wikipedia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Blogosph%C3%A8re>. Wikipedia est aussi un autre phénomène intéressant: une encyclopédie à laquelle chacun peut apporter sa contribution. A découvrir.

⁸ Toute ressemblance avec une organisation existante serait purement fortuite...