

# LA RÉVOLUTION DE LA COMMUNICATION

par Philippe Dreye



© CPCP asbl - septembre 2008

**CPCP - Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation asbl**  
Rue des Deux Eglises, 45 - 1000 Bruxelles - Tél.: 02/238 01 00 - [info@cpcp.be](mailto:info@cpcp.be) - [www.cpcp.be](http://www.cpcp.be)



## INTRODUCTION

### LA COMMUNICATION MODERNE, ENTRE ENJEUX ET NOUVEAUX DÉFIS

Radio, télévision, ordinateur, téléphone portable... Les technologies nouvelles offrent, à la société et à ses citoyens la possibilité de communiquer sur tout et partout. A tous les citoyens ? Le premier écueil de l'avènement d'Internet est certainement celui de la fracture numérique, qui empêche une majeure partie de l'humanité de disposer des moyens de communication modernes. Or, le théoricien de la communication, Marshall McLuhan ne disait-t-il pas que « le média est le message » (« The medium is the message ») ? S'il est exact que le canal de transmission d'une information importe plus encore que le contenu lui-même, l'on devine l'enjeu crucial que revêt l'accès aux nouveaux médias. L'espace public est fragmenté par les bruits du monde qui nous parviennent. Dans chaque foyer, les informations reçues peuvent produire des modifications dans la nature des relations entre les individus et entre ceux-ci et l'environnement.

Depuis que l'Homme existe, il cherche à communiquer, à transmettre à ses descendants les connaissances accumulées au cours de son existence. L'offre d'informations s'est amplement amplifiée ces dernières décennies. De la télévision numérique et interactive à la radio en *podcast*, en passant par les « news » actualisées en permanence sur Internet, les nouvelles technologies placent le citoyen moderne au cœur de l'information et révolutionnent l'accès aux savoirs.

Les hommes interagissent-ils mieux pour autant ? Le cybermonde foisonne d'idées, de réflexions, lance les tendances et enrichit incontestablement notre société. La facilité de communiquer a, par exemple, permis de créer un nouvel environnement professionnel : le télétravail. Le travail à distance est en expansion et gagne l'intérêt de la population et des sphères économique, sociale et politique. Comme toute activité nouvelle, il convient de prévoir son encadrement et d'en régler les modalités dans la perspective d'un développement maîtrisé et concerté.

Cependant, l'ère du *connecting people* n'offre pas que des avantages. L'ordinateur a notamment donné naissance à une nouvelle assuétude : la cyberdépendance. Cette « toxicomanie moderne » touche de plus en plus de personnes, dont des jeunes. Les adolescents, en recherche de repères, d'une vie sociale détachée des parents et en pleine construction de la personnalité, deviennent parfois accros aux sites de socialisation, aux messageries électroniques ou encore aux jeux en réseau, particulièrement addictifs.

La Toile est une nébuleuse en constant développement. Elle pose questions tant sur le plan technique que d'un point de vue sociétal. Penser les nouveaux médias suppose de les réguler et de les replacer dans une théorie générale de la communication. Si les progrès techniques sont prodigieux, voire déroutants, il ne faut pas pour autant les confondre avec la communication humaine. Car loin des machines et de leurs prouesses, les hommes continuent de se parler.



## I. LA FRACTURE NUMÉRIQUE, QUAND LE NET DEVIENT SOURCE D'EXCLUSION

Dans notre société, l'outil informatique et l'accès à Internet deviennent de plus en plus des éléments incontournables d'intégration sociale. D'où l'importance de lutter de façon efficace contre la fracture numérique, source d'inégalités et d'exclusion.

Dans leur ouvrage de référence « Internet et inégalités », Patricia Vendramin et Gérard Valenduc démontrent que la fracture numérique ne se mesure pas au nombre de connectés, mais aux discriminations qui peuvent s'instaurer entre ceux qui utilisent Internet et ceux qui ne l'utilisent pas. En effet, phénomène complexe, la fracture numérique se superpose en partie à une certaine fracture sociale et économique. Selon l'enquête annuelle de l'Agence Wallonne de Technologie (AWT), plus de la moitié des non-usagers d'Internet se trouvent non seulement en fracture numérique, mais également dans une situation de fracture sociale et de pauvreté qui rend leur accès aux technologies presque impossible.

Si la vitesse des connexions Internet a augmenté, on constate que les prix n'ont globalement pas baissé durant les six dernières années. Ils restent très élevés par rapport aux pays limitrophes. Une régulation efficace et stable est essentielle, afin de stimuler davantage la concurrence sur les marchés des communications électroniques. De plus, il faut œuvrer pour une couverture complète du pays par les technologies de communication à très haut débit. En effet, si pratiquement toute la population bruxelloise et flamande est connectable, il en va autrement en Wallonie où près de 10% du territoire disposent difficilement de connexion par ADSL.

Cependant, les chiffres de l'AWT démontrent des évolutions significatives et positives en matière d'accès aux nouvelles technologies.

Indicateurs	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ménages avec ordinateur	51%	54%	55%	63%	63%	65%
Ménages avec connexion à Internet	32%	38%	40%	51%	52%	57%
Citoyens utilisateurs d'Internet dans l'année	45%	51%	54%	64%	65%	69%
Citoyens acheteurs du commerce électronique	9%	12%	17%	21%	22%	31%



Selon l'enquête annuelle de l'AWT, le nombre de non-usagers des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) diminue chaque année. Mais l'enquête souligne que la fréquence et la diversité des usages pratiqués par les internautes sont chaque année plus grands. Dès lors, la distance qui sépare la manière de vivre des internautes de celle des non-internautes est chaque année plus importante et contribue à rendre « l'initiation » plus difficile ou encore à accroître la marginalisation de ceux qui restent en retrait de ces technologies.

Elle constitue, en outre, un obstacle pour nombre de personnes précarisées, isolées ou âgées dans l'exercice d'une série croissante d'actes de la vie quotidienne. Depuis le double Sommet mondial de la Société de l'Information en 2002-2003, le partage et l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont reconnus comme un enjeu majeur de solidarité, de liberté et d'(humanisation de notre «vivre ensemble».

## II. L'INTÉRÊT DES TIC (TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION)

Aujourd'hui, qui n'a pas entendu parler de l'Internet et des TIC, les technologies de l'information et de la communication ? Mais pour autant chacun en a-t-il pleinement compris les potentialités pour son entreprise ? « L'ennemi de la connaissance n'est pas l'ignorance » disait Confucius, « mais le fait que l'on croit savoir ! ». Ceux qui croient savoir, parce qu'ils ont un site web et qu'ils « surfent » n'en perçoivent la plupart du temps que l'aspect superficiel : site web, paiement en ligne, accès à des milliards de pages web... tout cela n'est que l'écume de la mer.

Internet, ce n'est pour l'essentiel ni des technologies, ni de l'information, ni de la « com » : c'est plus simplement et plus profondément un nouveau standard de transaction (Internet Protocol) ni plus ni moins révolutionnaire que l'invention de l'écriture ! Il permet, comme elle, de modifier radicalement l'organisation des transactions de toute nature qui sous-tendent tout notre système économique et social en modifiant des paramètres aussi fondamentaux que le temps et l'espace, donc la souveraineté et le pouvoir qui lui est attaché.

Il concerne toutes les organisations, quelle que soit leur taille, quel que soit leur secteur d'activités. Le PDG de Danone a coutume de rappeler que dans un yaourt, en termes de valeur ajoutée, il y a plus d'information que de lait : dans une entreprise ordinaire (non Internet) la part de valeur ajoutée « immatérielle » est, en général, supérieure aux deux tiers. Les outils Internet interviennent partout où l'on manufacture l'information : qu'on l'acquiert, la produise, la transforme, l'utilise dans les process, la stocke, l'échange, la vende, l'incorpore dans les produits...

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont donc un levier de la compétitivité des entreprises. Une majorité de PME/PMI n'utilisent aujourd'hui qu'une faible partie du potentiel des TIC. Leurs compétences internes sont souvent restreintes, les sites web sont pour la majorité sous-traités, les freins psychologiques restent importants, l'intérêt des TIC reste mal perçu et mal mesuré, les objectifs restent imprécis et les moyens insuffisants.



Le commerce électronique ou vente en ligne est toujours un concept peu familier pour les PME. Une analyse des solutions techniques mises en place montre en outre un important manque d'intégration avec le back-office. Une bonne partie de gains réels liés à l'e-business semble donc pour l'instant hors de portée de beaucoup de PME wallonnes le pratiquant.

Le principal avantage perçu des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) est le gain de temps. Viennent ensuite les impacts liés à une meilleure notoriété de l'entreprise et une meilleure organisation interne. Les gains en termes de chiffres d'affaires ne sont cités que par une minorité des PME.

La compétitivité numérique des PME est conditionnée par les exigences de performance auxquelles elles doivent répondre. Le spectre des enjeux et des usages TIC est donc très large. D'un côté, des PME industrielles très engagées dans les TIC, de l'autre des Très Petites Entreprises pour lesquelles l'usage des TIC se résume parfois à celui de la bureautique, d'Internet, de la messagerie électronique. L'action de diffusion des TIC doit donc, pour être pertinente, s'appuyer sur une segmentation des PME adaptée.

L'offre apparaît également complexe ou inadaptée à certains besoins. Les exigences des partenaires des PME (les donneurs d'ordre en particulier) sont par contre de plus en plus importantes. Ces technologies et leurs usages représentent un vecteur important de compétitivité pour les entreprises, et la capacité de celles-ci à les intégrer est vitale pour leur survie et leur développement. L'appropriation de ces innovations nécessite souvent un «décryptage» et un accompagnement, afin de faciliter les usages et la bonne utilisation des outils les mieux adaptés. Face à l'importance de ces enjeux, l'État, la Région et les collectivités locales, ont soutenu la mise en place du réseau des centres d'expertise TIC.

Un des problèmes que rencontre une entreprise qui a pleinement compris les enjeux des TIC et de l'Internet est qu'elle ne peut aller très loin seule : comment mettre en place un système d'approvisionnement électronique quand les fournisseurs ne se sont pas organisés en conséquence ? Comment gérer sa trésorerie avec la banque si celle-ci n'offre pas le service ? Comment faire du co-ingénierie si donneurs d'ordre et sous-traitant ne sont pas équipés ? etc.

Au-delà de la sensibilisation, du pré-diagnostic, de l'aide au conseil, de la formation, c'est donc à l'évidence dans le domaine des actions collectives menées par une collectivité d'entreprises travaillant ensemble que les progrès sensibles peuvent être faits, animés par les pouvoirs publics aux différents échelons. Une approche par filière industrielle est donc souhaitable.



### III. LES CONTENUS AUDIOVISUELS : QUEL MODÈLE POUR QUELLE QUALITÉ ?

Depuis l'apparition du petit écran dans nos salons, les téléspectateurs que nous sommes ont toujours été tributaires de la programmation diffusée en continu des chaînes de télévision. Une véritable révolution est en marche depuis une quinzaine d'année. Nous sommes plus que jamais entrés dans l'air du choix. Nous pouvons en effet désormais regarder les programmes que nous voulons où nous voulons. L'arrivée de l'Internet dans les foyers, le développement du web et les capacités de stockage donnent un accès pratiquement infini aux supports de l'industrie audiovisuelle.

Cette révolution est née de l'évolution rapide de deux éléments essentiels : les modes de diffusion et de réception du contenu audiovisuel. On retiendra au rang des évolutions majeures : l'apparition de bouquets de chaînes, le passage de la télévision hertzienne analogique à la télévision numérique terrestre, l'apparition de la télévision mobile et l'avènement de l'ADSL. Dans un certain sens, c'est le téléspectateur qui a tiré le plus grands bénéfices de cette révolution : il bénéficie désormais d'un accès pratiquement illimité à une quantité infinie de programmes. Mais à quel prix ?

Cette révolution audiovisuelle induit des effets négatifs qui sont encore mal maîtrisés : segmentation de l'offre ; évolution de la publicité – source quasi exclusive de financement des chaînes de télévisions ; modèle économique pas encore stabilisé ; protocoles techniques non encore universellement reconnus ; régulation des médias de plus en plus volatile ; piratage des contenus audiovisuels au risque de déstabiliser complètement l'industrie audiovisuelle et culturelle.

Un problème propre à notre petit pays doit aussi être évoqué : l'exiguïté de notre territoire en fait la première victime de la concurrence directe de la France. L'extension même de notre industrie audiovisuelle vers la Francophonie est une condition de survie qu'il faut impérativement garder à l'esprit.

Enfin, limiter la réflexion sur la mutation de la consommation audiovisuelle au seul contenu audiovisuel serait réducteur. Il faut l'étendre à l'édition, aux jeux vidéos, à la musique, au cinéma. On ne vise dès lors pas les seuls écrans d'ordinateur ou de télévision, mais on garde aussi à l'esprit le support papier, les salles de cinémas, le téléphone mobile, les consoles de jeux, la radio, etc.

En conclusion, le développement du secteur audiovisuel postule une meilleure gestion, transversale, innovante et dynamique conforme à sa spécificité.



#### IV. LE TÉLÉTRAVAIL :

vers une meilleure conciliation entre vie familiale et vie professionnelle

Les nouvelles techniques de communication et d'information ont contribué de façon prépondérante à la naissance, à la simplification et à l'essor du télétravail. Considéré comme un moyen de moderniser et de rendre plus flexible l'organisation du travail, le télétravail est défini comme une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail. Ce travail qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et non occasionnelle.

Pour les travailleurs, il s'agit notamment d'une manière de renforcer la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, ainsi que de disposer d'une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches. Le télétravail donne aux entreprises la possibilité d'augmenter leur capital de connaissance et d'accroître leur maîtrise de nouveaux outils de communication et de production. Il répond aussi au souhait de trouver de nouveaux gisements d'emploi en donnant de nouvelles chances d'embauche, notamment à des personnes à mobilité réduite.

De plus en plus utilisé, pareille forme de travail ne peut s'exercer à temps plein, car elle aurait un effet désocialisant trop important. Il convient donc d'éviter la solitude ou l'isolement social des travailleurs. La mise en place de formules de télétravail doit également toujours se faire en concertation avec le travailleur.

Selon diverses études – bien qu'une quantification précise soit difficilement possible –, la population active belge concernée par le télétravail varie entre 6 et 11%. D'après l'enquête SIBIS, menée dans les pays de l'Union européenne, et dont les résultats ont été publiés en 2003, la Belgique comptait à l'époque 437.000 télétravailleurs, soit 10,6 % des personnes en emploi.

Une convention collective de travail, transposant l'accord-cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002, a été conclue au Conseil national du Travail, le 9 novembre 2005 et tend à fixer les principes essentiels devant régir l'exercice du télétravail dans le secteur privé belge. Les organisations d'employeurs et de travailleurs représentées au sein du Conseil national du Travail ont ensuite conclu une convention collective de travail (CCT). Elle vise à apporter une modification à la CCT de 2005 et permet d'instaurer, dans la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, une présomption d'exécution du contrat de travail pour les télétravailleurs. L'objectif est de réduire leur propre charge de la preuve en matière d'accidents du travail.

A l'heure où les préoccupations écologiques sont au centre des débats, les gouvernements prêtent une attention toute particulière à ce mode de travail, car le télétravail permet de diminuer le nombre de véhicules sur les routes aux heures de pointe et participe à la protection de l'environnement. Il épargne en effet des déplacements aux travailleurs et contribue ainsi à une diminution des émissions de gaz à effet de serre.



## V. LA CYBERDÉPENDANCE, ASSUÉTUDE DES TEMPS MODERNES

Avec l'avènement d'Internet s'ouvrent les portes du monde virtuel. Ses innombrables apports, mais aussi ses effets néfastes. La cyberdépendance est un symptôme qui se caractérise par un besoin obsessionnel et irrésistible d'utiliser Internet. Elle peut consister en une dépendance aux jeux vidéos, aux sites pornographiques, aux sites de rencontres, mais également aux messageries électroniques, aux chats, aux forums de discussion, aux blogs et autres sites de socialisation (Facebook, Parano, Caramail, etc.)

Cette assuétude s'est développée suite à l'apparition et à la diversification des supports et des techniques, notamment les jeux en réseau sur le Web. Le développement des médias constitue aujourd'hui un enjeu considérable, car il diversifie et accroît les risques de dépendance. Il offre également à la population plus fragile, comme les mineurs, un accès moins contrôlé à des images ou des scènes violentes et pornographiques, susceptibles de porter préjudice à l'épanouissement physique, psychologique et mental des utilisateurs. Le coût de la cyberdépendance est aussi économique et social (frais de justice, prêts et dettes, divorces, accompagnement psychologique).

La dépendance à Internet peut déterminer la négation ou l'évitement d'autres problèmes de la vie courante, comme les manques socio-affectifs. L'individu cyberdépendant peut trouver un épanouissement dans la construction d'une personnalité virtuelle psychosociale. Il ressent alors un sentiment de bien-être lors de l'utilisation d'Internet et y consacre de plus en plus de temps, au détriment de sa famille, de ses amis ou d'autres loisirs. Son incapacité à arrêter l'ordinateur nuit également à sa concentration dans d'autres domaines et se répercute dans son environnement scolaire ou professionnel. Priver la personne cyberdépendante d'Internet provoque son irritabilité et peut conduire à la dépression ; d'autant que les personnes souffrant de cette assuétude ne reconnaissent pas la dépendance. A contrario, rester face à l'écran des heures durant peut engendrer des pertes de poids ou d'autres troubles alimentaires, tant l'individu, obnubilé par son activité, peut en oublier de manger.

L'usage répétitif et intensif d'Internet entrave la liberté des personnes et les empêche d'y mettre fin. Il est indispensable que les enfants et les jeunes acquièrent une compétence leur permettant d'exercer leur responsabilité personnelle face à l'offre du multimédia. Pour ce faire, il est nécessaire de renforcer l'estime de soi, en favorisant l'écoute, le respect, la reconnaissance et l'auto-évaluation objective.

Il ne s'agit pas de revenir au temps de la prohibition ou des discours moralisateurs, mais plutôt de mettre en place un programme de prévention et de lutte contre la dépendance à Internet. Orienter et prendre en charge les patients dépendants, tout en finançant de manière adéquate les structures de soins et d'accompagnement thérapeutique (groupes de « joueurs anonymes », par exemple). Enfin, une meilleure information reste la pierre angulaire de la prévention et permet d'avertir les internautes et joueurs des risques liés à l'utilisation d'Internet sous ses différentes formes.

Les associations de prévention ont d'ailleurs intégré la cyberdépendance dans leur approche, ainsi que beaucoup d'autres qui relèvent des assuétudes. En effet, l'abord de la prévention des assuétudes se fait sans se focaliser sur les produits créant la dépendance, mais en développant une approche dynamique considérant les usagers et le produit en interaction constante avec l'environnement au sens large.





Pour l'encadrement des jeunes, les parents sont des acteurs à part entière et des partenaires dans les projets de promotion de la santé. La connaissance est une donnée fondamentale dans l'adoption d'un comportement, mais elle n'est pas seule en compte, de nombreux autres éléments influencent les comportements.

### CONCLUSION

Être « accro à l'ordi » entraîne de nombreux comportements compulsifs irrépessibles. Sorte de toxicomanie des temps modernes, la cyberdépendance isole, prive de vie sociale les personnes dépendantes en leur offrant des palliatifs qui les entraînent et les enferment dans l'univers virtuel. Il est de la responsabilité des autorités politiques à quelque niveau qu'il soit, de définir une ligne claire et soucieuse de la protection de la santé des individus, en particulier des jeunes. C'est dans l'intérêt de tous. Jeunes, adultes, parents, éducateurs ont besoin de s'appuyer sur des balises bien identifiées. Partant du principe qu'il est préférable de prévenir que d'interdire, il est essentiel de bâtir des stratégies de prévention et d'intervention médico-sociales adaptées pour que l'ordinateur reste un outil de travail et de distraction et non un nouvel objet d'addiction.

### DÉSIREUX D'EN SAVOIR PLUS !

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter,  
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.