

« INTERNET ET SES APPLICATIONS ONT, SEMBLE-T-IL MODIFIÉ NOS RAPPORTS AUX SAVOIRS ET AUX CONNAISSANCES. QU'EN PENSEZ-VOUS ? »

SOMMAIRE

Introduction	1
Edition, publication, diffusion (production)	2
Economie de l'immatériel	2
Abolition de l'espace et du temps	2
Possibilité pour tous de diffuser en réseau	3
Formats et numérisation	3
Accès, consultation (consommation)	4
Formats et numérisation	4
Possibilité pour tous de consulter en réseau	4
Accessibilité	4
Abolition de l'espace et du temps	4
Information	5
Le modèle de recherche d'information	5
La pertinence	5
Economie de l'immatériel	5
Culture de l'internaute	5
Interactions (évaluation)	6
Interactivité	6
Immatériel	6
Abondance	6
Défi de l'entropie	6
Défi de la responsabilité	6
Les 3 défis de la réussite : solution, attention, recyclage	7
Défi de l'illusion	8
Défi de la destruction	8
Défi socioculturel	9
Conclusion	10
Knowledge management	10
Immatériel	10
Interactivité	10
Demain	10

INTRODUCTION

« Internet et ses applications ont, semble-t-il modifié nos rapports aux savoirs et aux connaissances. Qu'en pensez-vous ? »

Avant de connaître mon opinion sur la question, exposer clairement et précisément quelles sont les limites du sujet semble une étape préalable incontournable et nécessaire à la compréhension d'un tel énoncé et indirectement à celle de mon argumentation.

Dans un premier temps, il convient de définir clairement ce que l'on entend par « Internet et ses applications » dans la mesure où beaucoup les confondent encore. Internet est la contraction de « Interconnected Networks », c'est-à-dire « réseaux interconnectés ». Plus précisément, Internet peut être défini comme un réseau informatique, à l'échelle de la planète, de réseaux interconnectés qui communiquent entre eux par l'intermédiaire du protocole TCP/IP (Transfert Control Protocol / *Internet Protocol*). Plus communément désigné comme le « le réseau des réseaux », Internet a été popularisé par l'apparition du web (abréviation de « *World Wide Web* », littéralement la « Toile Mondiale »). Le web est une des applications d'Internet, comme le sont le courrier électronique, la messagerie instantanée multimédia, les systèmes de partage de fichiers poste à poste, les newsgroups, les flux RSS (Really Simple Syndication / Rich Site Summary), etc.

Dans un second temps, il faut définir clairement ce que sont les « savoirs » et les « connaissances » ainsi que leurs éventuelles différences.

Le concept de connaissances renvoie aux capacités de disposer d'une représentation mentale d'une réalité plus ou moins bien circonscrite, soit simplement informative, soit intégrant des modèles de compréhension ou de comportement plus ou moins élaborés. On peut dire qu'il y a connaissance lorsqu'on dispose face à un objet ou à une situation, de concepts pertinents et d'un minimum d'éléments sur les valeurs des grandeurs en cause ou sur leurs relations. Toute connaissance d'un objet au sens le plus large du terme implique ainsi de disposer de descripteurs, de valeurs et de relations, et va dans le sens d'une théorisation, qui tend à être partagée, soit par un groupe social, soit par la société toute entière. Toute perception conduit en puissance à l'idée de connaissance : on peut aussi bien parler de la connaissance du système des planètes que de la connaissance des sentiments amoureux.

Le savoir se distingue par divers traits d'un ensemble de connaissances en particulier par la dimension qualitative : l'acquisition d'un savoir véritable suppose un processus continu d'assimilation et d'organisation de connaissances par le sujet concerné, qui s'oppose à une simple accumulation et rétention hors de toute volonté d'application. Au niveau individuel le savoir intègre donc une valeur ajoutée en rapport avec l'expérience vécue et de multiples informations contextuelles. Chaque personne organise et élabore son savoir en fonction de ses intérêts et besoins.

Le savoir se rend plus visible et pratique sous le nom de « savoir-faire », « savoir-vivre », etc. Les savoirs les plus intellectuels reposent sur l'appropriation ou création de concepts, en parallèle avec le développement des « savoirs scientifiques » ou de la philosophie.

Le mot « rapport » est traditionnellement défini comme étant l'action de raconter, de communiquer oralement ou par écrit ce que l'on a vu, entendu, observé ; un récit, un témoignage. C'est aussi une sorte de liaison, de relation, de ressemblance que certaines choses ont entre elles ; convenance, affinité. Par « rapport aux savoirs et aux connaissances », il faut entendre les liens qu'un sujet (un individu) établit avec des savoirs et des connaissances (scientifiques, scolaires, etc.). Ces liens étant influencés par des variables sociales, psychologiques, politiques, etc. (exemple : la stratification des rubriques d'un site). Ce type de rapport renvoie directement aux représentations (sociales, etc.) du sujet.

Ces rapports, ces relations qui nous lient sont à comprendre et à analyser selon leurs influences, leurs interactions : soit des connaissances et des savoirs sur nous, soit de nous sur les connaissances et les savoirs, soit de leurs interactions.

Si l'on en revient à la question posée, désormais que les tenants et aboutissants d'un tel sujet sont posés, cela revient à se poser les 3 questions suivantes : En quoi la diffusion des connaissances et des savoirs aurait-elle changé avec Internet ? En quoi notre accès aux connaissances et aux savoirs aurait-il changé avec Internet ? En quoi ou comment l'une et l'autre changent ensemble, se font changer avec Internet ?

EDITION, PUBLICATION, DIFFUSION (PRODUCTION)

Internet est un « nouveau » moyen, un medium d'échange de connaissances. Leur diffusion est basée sur le partage. Liées à la structure même d'Internet, les idées se diffusent désormais en réseau, de manière instantanée, numérisée et globale. Nos rapports aux savoirs et connaissances sont également économiques et Internet participe à l'accélération de notre entrée dans le monde de l'immatériel.

Economie de l'immatériel

Les connaissances, les savoirs relèvent du domaine de l'immatériel, tout comme le web. Il convient donc de parler des défis que pose ce monde dans lequel nous rentrons. La production fonctionne à rendement croissant : l'acquisition d'une technique ne rencontre pas de barrière, ni de saturation (dissociation de la relation coût / prix, le coût marginal tend vers zéro et les clones sont très faciles). Bien au contraire, la familiarité avec une technique, son utilisation augmentent son apprentissage et donc sa productivité. Les coûts fixes sont élevés et les coûts variables unitaires sont faibles. Il n'existe pratiquement pas de coût marginal de reproduction, ni de mise à disposition.

Concernant le coût de production de l'information, les coûts fixes antérieurs à la première unité aussi bien que les consommations intermédiaires sont, pour la plupart de nature immatérielle : idées, temps, etc. donc irrécupérables sur un marché de l'occasion.

Le coût de fabrication en nombre, est extrêmement faible par rapport à celui de la première unité. Le coût de l'unité additionnelle, que les économistes appellent coût marginal, est négligeable ou nul. Une idée, une information, un conseil, un film, l'édition d'un numéro de quotidien, etc. sont des uniques dans leur production et multiples dans leur utilisation. Ils peuvent être vendus plusieurs fois sans coût supplémentaire autre que celui de leur support ; mais que sont les prix du papier, de la cassette vidéo vierge, de la disquette, du CD Rom vierge, de la photocopie, etc. par rapport au prix de revient des originaux ? Internet accentue encore plus cet écart.

Les coûts de distribution ou de mise à disposition (pour l'information, etc.) tendent vers zéro. Les nouvelles technologies numériques permettent de mettre à disposition, rapidement, directement et à peu de frais, les connaissances considérées.

Concernant les coûts de saturation et de capacité, il n'y a pratiquement aucune limite naturelle. Il n'y a pas de limite de capacité, s'il est possible de dupliquer une information à dix exemplaires, il est possible de le faire à dix millions d'exemplaires. Il n'y a pas plus de limite de saturation : ce n'est pas parce que nous nous sommes informés aujourd'hui que nous ne nous informerons pas demain, parce que nous avons visionné un film on-line cette semaine que nous n'irons pas la semaine prochaine sur le même site pour voir une autre vidéo, etc. Contrairement aux consommations de biens, les consommations immatérielles : information, santé, culture, loisir, connaissance, conseil... ne sont pas - et heureusement - soumises à saturation !

Des modèles alternatifs existent via les accès sécurisés et le paiement en ligne. Les éditeurs peuvent être rémunérés via le paiement de la consultation d'article précis ou mettre en place des formats d'abonnement illimité. Aux vues de la tradition d'Internet, utiliser originellement par des chercheurs pour diffuser leurs publications, la consultation était gratuite, aucune rémunération n'était alors, ni nécessaire, ni envisageable. Les internautes s'y sont habitués et la nature même du support nous conduit à considérer les connaissances et les savoirs du web comme « sans valeur » marchande, contrairement aux livres par exemple où le lecteur conçoit très bien qu'il faille amortir les coûts d'impression, de diffusion, etc.

Concernant l'envoi d'e-mails, la réception est beaucoup plus rapide qu'un courrier postal ou qu'un coursier pour un coût d'acheminement marginal (moins coûteux).

Abolition de l'espace et du temps

Avec Internet, les notions d'espace et de temps ont beaucoup évoluées en matière de diffusion d'information. Diffuser des informations est désormais possible n'importe où à partir du moment où l'on dispose d'un ordinateur et d'une connexion. Il en va de même pour l'abolition du facteur « temps » dans la diffusion. Mettre en ligne une information ne prend que quelques secondes et est possible à n'importe quelle heure, n'importe quel jour. La diffusion est donc instantanée et ne prend guère plus de temps selon que l'on s'adresse à 1 ou 10 000 personnes (bien que dans certains cas comme l'e-mailing c'est-à-dire l'envoi d'e-mails en masse, ceci requière quelques

secondes par envois). Dans tous les cas ce temps est négligeable par rapport au monde du print par exemple où l'envoi de mailing nécessite une impression de chaque mail.

Outre la réduction (voir l'abolition) de la contrainte « temps », la notion de contrainte de lieu pour la diffusion tend à disparaître. Diffuser des informations est possible à n'importe quel moment, dès que l'on dispose d'un ordinateur et d'une connexion. Envoyer des informations sur le réseau peut prendre quelques secondes là où les médias comme la télévision ou la presse nécessite un dispositif beaucoup plus lourd, notamment en termes de production. La course vers le toujours plus, plus vite, partout, etc. s'accélère, les éditeurs et les diffuseurs prennent moins de temps pour diffuser. Les connaissances sont donc accessibles à tous (les internautes) en temps réel mais leur qualité et véracité peuvent en être affectée. Le temps de la vérification des informations et de la relecture est souvent négligé dans cette course au toujours plus. Là encore, rien de nouveau avec Internet si ce n'est l'accentuation d'une tendance, la multiplication de sa rapidité à se mettre en place.

Possibilité pour tous de diffuser en réseau

La diffusion sur Internet est beaucoup plus aisée que sur les media traditionnels tels que la presse, la télévision, l'affichage, etc. Via des solutions « clé en main », de système de gestion de contenu (CMS) ou via les blogs, n'importe quel internaute peut créer un site et diffuser ses idées.

Ceci pose le problème des droits d'auteurs et de tous les droits liés à la publication en général. Effectivement, les individus lambdas sont rarement avertis sur ces questions. Ainsi, publier sur Internet c'est aussi courir des risques. Le risque d'être plagié facilement, le risque que des personnes non ciblées par le message accèdent au contenu, le risque d'être attaqué en justice pour diffamation ou autre. Là encore les cas sont nombreux, notamment avec les blogs. Les procès où des employeurs attaquent leurs employés pour avoir diffusé des informations sur l'entreprise ou bien pour l'avoir dénigrée, etc. sont de plus en plus nombreux.

De même avec l'avènement du P2P (Peer to Peer), de plus en plus d'internautes se voient poursuivis en justice pour avoir mis à disposition des contenus protégés par des droits d'auteurs ou, au moins, par des droits patrimoniaux (copyright pour les anglo-saxons).

Formats et numérisation

Le medium permet de mettre en ligne toutes les connaissances de l'humanité, et petits à petits les supports traditionnels sont numérisés à cette fin que ce soit du texte, des images, des vidéos, ou bien du son. La numérisation des supports change le support, c'est-à-dire que le support n'est pas neutre. Diffuser sur Internet implique souvent des contraintes d'espaces et de formats. L'espace car chacun dispose d'un espace plus ou moins limité sur la toile mais surtout car l'internaute doit pouvoir accéder rapidement au support (sa taille ne doit pas être trop importante pour que le temps de téléchargement soit raisonnable). Les formats sont également importants, on assiste à une standardisation des formats sur le web afin que les internautes puissent accéder à des contenus lisibles par leur machine. Cependant, les formats évoluant, ils deviennent parfois incompatibles voire obsolètes sans l'installation de pluggin dédiés (ex : version de Flash pour lire les animations sur le web), les internautes n'ont d'autres choix que de les installer et de se les approprier. La technologie Ajax qui révolutionne le web actuellement évite ce genre de désagréments. Là encore on voit bien que les limites techniques ne sont que temporaires et que petit à petit nous créons virtuellement ce à quoi nous aspirons. En ce sens la diffusion des connaissances via le web est, pour l'instant, contrainte à certains formats, ce soucis n'en sera plus un dans un avenir très proche.

ACCES, CONSULTATION (CONSOMMATION)

Aux vues de la multiplicité des sources, Internet pose le problème de leur fiabilité. Comment savoir si une source est fiable ou non. Pour ce, le principe qui fait foie est celui du recoupement d'informations, beaucoup utilisé en intelligence économique et à moindre mesure par les journalistes dignes de ce nom. Cependant, pouvoir recouper les informations nécessite une connaissance aigüe des méthodes de recherche sur Internet, c'est entre autres pour cette raison que dans le primaire on apprend aux enfants à utiliser Internet pour faire des recherches.

D'autre part, si les progrès continus des technologies de l'Internet permettent de mettre en ligne toutes les connaissances de l'humanité, les questions que l'usage de ces techniques pose à l'ensemble du dispositif de production des connaissances (comme à l'ensemble des acteurs de l'enseignement) sont loin d'être résolues. La mise à disposition, dans les organisations scolaires ou universitaires de documents numériques accessibles, n'implique pas l'appropriation des savoirs. C'est seulement dans le cadre de communautés d'interprétation qu'il peut y avoir production et transmission de connaissances. Il convient donc de développer des observations qui engagent les chercheurs dans le pilotage stratégique de l'innovation éducative et de favoriser la mise en œuvre de scénarii d'usages originaux pensés avec les utilisateurs concernés.

Formats et numérisation

L'expérience de l'internaute qui écoute de la musique en ligne (très souvent via le format mp3), n'est pas la même que pour celui qui l'écoute via un vinyle sur un tourne-disque : le son n'est pas le même. Il en va de même, à moindre échelle, pour les CDs. Souvent enregistré sur plusieurs pistes, les CD sont gravés en haute qualité, leur passage au format mp3 dégrade celle-ci, de nombreux sons ne sont donc plus audibles ou sont déformés par la compression. Cette question est de tout temps au centre des discussions sur les nouveaux media lors de leur apparition : la presse, la télévision, etc. ont subi le même type de critiques. Car tout ceci ne tient qu'à l'interprétation d'une réalité. Les rapports aux connaissances et savoirs changent plus dans le cas où l'internaute considère Internet comme sa seule source d'information. Ses savoirs et ses connaissances seront différents et ce simplement pour une question de format. Il ne se représentera pas les choses de la même manière. Une multiplicité des supports pour une même connaissance ou pour se constituer un savoir, réduit le risque d'une représentation uniquement basée sur celle du modèle dominant d'Internet et réduit ainsi le changement de nos rapports aux connaissances (via la numérisation).

Possibilité pour tous de consulter en réseau

Accessibilité

Internet devient de plus en plus accessible aux personnes handicapées et / ou à mobilité réduite, et facilite ainsi l'accès au savoir et aux connaissances. A ce niveau, l'autonomie de certaines personnes est plus facile à atteindre que dans des lieux sources d'informations publiques tels qu'une bibliothèque ou une administration. Pour en savoir plus à ce sujet : cf. <http://access-design.blogspot.com/>.

Abolition de l'espace et du temps

De même que pour la diffusion, l'accès aux savoirs / connaissances via Internet est indépendant du lieu et du temps. Cependant, il convient de rappeler que seulement 17 % de la population mondiale est équipée ou peut avoir accès à Internet. Pour les chanceux, Internet a révolutionné leur vie : plus besoin de se rendre en ville pour acheter des livres, des disques, des DVD... « Amazon.com », entre autres, est là et fournit un grand nombre de références internationales en versions originales. En ce sens, l'accès au savoir a été facilité via Internet, pour ceux qui en ont les moyens.

Plus besoin de se rendre à la banque afin de consulter ou de faire des opérations sur son compte, plus besoin d'aller à la poste pour envoyer un message à une amie aux Etats-Unis. L'e-mail est une alternative très utilisée !

De même, le téléchargement de fichiers rend un grand service, que ce soit des plaquettes informatives sur une entreprise, sur une ville, sur un sujet donné, ou de la musique, des vidéos, etc. Aujourd'hui, s'inscrire à l'université, source de connaissances et de savoirs, est bien plus aisé avec la prospection des diplômés sur le web et la possibilité de télécharger le dossier de pré-inscription. Plus besoin de téléphoner durant des heures, parfois même la demande d'inscription se fait directement en ligne. Chercher à s'informer sur un sujet ne

nécessite pas forcément de se rendre à la bibliothèque, d'autant que ces dernières sont en cours de numérisation !

Information

Le modèle de recherche d'information

Connaître le fonctionnement des moteurs de recherche, savoir repérer l'organisation d'un site (navigation, architecture) implique une appropriation de ces concepts. Bien que le développement de la navigation et des moteurs aient été pensés par des humains, il n'en reste pas moins que leur logique n'est pas forcément celle de tous. Se l'approprier nécessite donc une remise en question des méthodes utilisées traditionnellement pour rechercher une information. Du coup le modèle de recherche Internet est peut à peut intégrer dans nos cerveaux comme « Le modèle » de recherche d'informations.

La pertinence

Or, on le sait la vraie information (« intell » en anglais et non « data ») se trouve rarement sur Internet. La communication sur Internet est de plus en plus maîtrisée et stratégique, les informations « rares », à forte valeur ajoutée, sont généralement obtenues via des rencontres informelles, des conversations où l'on n'est pas invité mais que l'on entend, des documents confidentiels, etc. qui ne se trouvent pas sur Internet (où qui ne devrait pas être accessible).

Economie de l'immatériel

Dans l'économie de l'immatériel, les consommations sont additives, valorisantes. Elles sont partagées (information, savoir, etc.) : on vend sans en être dépossédé(e) ! Les consommations de l'immatériel tendent également vers le collectif, l'intelligence, le monde de la solidarité... La consommation bonifie, valorise, l'utilisation est partagée.

« Les idées sont des biens qui ne se valorisent qu'en se partageant, et ne s'usent que lorsqu'on ne s'en sert pas et qu'on les empêche de circuler » [A.Y Portnoff, Science et technologie : la révolution de l'intelligence, 1992].

Culture de l'internaute

De plus en plus d'auteurs proposent aujourd'hui de considérer Internet comme une nation à part entière, avec ses propres « habitants », son histoire et ses facteurs culturels (il existe en effet des données socio-démographiques sur la population des internautes). Ainsi, un internaute partagerait des valeurs culturelles lorsqu'il « surfe » sur Internet.

Lorsque nous étudions les manifestations de la culture, il nous faut distinguer les valeurs et les mœurs. Les valeurs sont culturelles et résistantes face aux influences technologiques. Les mœurs sont purement sociales, purement techniques, ou mixtes (« socio-techniques »). La technologie continue d'évoluer mais elle affecte seulement les mœurs et non les valeurs. Les individus utilisent les mêmes programmes informatiques dans différents pays, mais l'utilisation qu'ils en font varie selon la programmation de leurs esprits et non celle de leurs ordinateurs.

Plusieurs auteurs s'intéressent, avec une grande attention, à une possible existence d'un syndrome lié à Internet : le « Trouble de Dépendance à Internet » (Internet Addiction Disorder, IAD). Cette proposition de trouble a été suggérée suite à un incident véridique et inquiétant : une mère de trois enfants âgés de cinq, trois et deux ans, les enfermait à clé dans une salle de jeu pendant qu'elle passait 12 heures en continu sur Internet. D'autres événements de ce style ont déjà été répertoriés. On ne peut alors ignorer l'influence qu'Internet est capable d'imposer. Il existe même des traitements, pour le syndrome de l'IAD, proposés par des thérapeutes, ainsi que des ouvrages traitant du sujet.

Internet en tant que nouvelle technologie d'information, influencerait donc une composante de la culture de l'internaute à savoir les mœurs. Cependant, si l'on se réfère à l'IAD, on peut se demander si l'influence d'Internet ne se limite pas aux mœurs et atteint les valeurs, qui à priori seraient résistantes aux technologies. Aussi, une nouvelle hypothèse peut être posée à ce stade : Internet a dépassé son premier statut de nouvelle technologie de communication pour accéder au statut de nation à part entière véhiculant un système de valeurs culturelles et dans laquelle l'internaute est capable de s'impliquer totalement jusqu'à l'oubli de ses propres valeurs.

INTERACTIONS (EVALUATION)

Interactivité

La grande nouveauté d'Internet, en tant que vecteur de savoir et de connaissances, réside dans la possibilité d'interactivité. Il ne fait pas que donner l'accès à des savoirs, des connaissances diffusées par d'autres. Il permet aux internautes d'interagir, de réagir sur un même lieu et ce où qu'ils se trouvent.

Les forums de discussion en sont un exemple concret. Basé sur l'ancien concept des forums romains, ils permettent cependant de garder une trace écrite des échanges, d'avoir une durée de vie infinie, et sont généralement accessibles à tous. Ceci multiplie donc les occasions de connaître et éventuellement de savoir, sur la base de questions / réponses où chacun est susceptible d'intervenir selon les modes choisis par l'administrateur du site. De même, le système Wiki constitue une véritable révolution en matière d'enrichissement d'un contenu en favorisant le travail collaboratif.

Immatériel

Les défis de l'immatériel au niveau de l'évaluation réside dans le fait que le qualitatif se devine, il ne se mesure pas et est de l'ordre de la confiance (non de la référence). L'individu seul ne vaut que son salaire, le salarié ne prend sa valeur qu'en équipe ! Ce capital collectif, [Patrimoine social], de l'entreprise est actuellement un vrai fantôme comptable. A côté du capital immatériel, le capital humain d'un salarié est fait de : savoir-faire, connaissances, talents, esprit d'innovation, créativité, dynamisme, responsabilité, implication sociologique, solidarité, etc. Le Monde du 1^{er} mars 2005 disait : « L'association entre métiers du chiffre et métiers du sens paraît inévitable ». Le couple de mots « rachat-crédit » était vendu 8 € / clic par Yahoo aux annonceurs pour l'apparition de leur site publicitaire, début 2005 !

Pour les utilisateurs, il s'agit de relever le défi de l'illusion entre le « plus » et le « mieux ». Pour les offreurs, celui de l'entreprise virtuelle et de la PME planétaire : puissance et taille ; producteur, manager, leader (fabrique, gère, conçoit) ; nomadisme commercial (inversion du front et du back office : marchés virtuels). Au niveau collectif, ce sont les défis de la propriété intellectuelle, du patrimoine social, de la puissance / pertinence, mais aussi juridique qui sont importants : arbitre (Qui ?), substance (quoi ?), application - sanction (?). L'on s'aperçoit toujours d'un vol, l'on ne sait jamais si l'on a été piraté intellectuellement !

Abondance

Notre cerveau est limité en capacité de mémorisation, chacun sélectionne donc les informations dont il a besoin pour vivre. La multiplicité des sources qui peut être un réel avantage peut devenir un véritable calvaire. Effectivement le médium génère beaucoup de bruit qu'il convient de savoir éliminer. On passe à un nouveau modèle basé sur le concept de l'abondance. L'abondance ne se gère pas du tout comme la rareté et nos schémas mentaux s'en trouvent affectés. Beaucoup de personnes, de plus de 50 ans par exemple, qui ont eu l'habitude de gérer la rareté plutôt que l'abondance se trouvent désorientés. Passer à un nouveau modèle mental si différent n'est pas dans nos habitudes, changer ses habitudes en termes de réflexion et de comportement n'est pas chose aisée. Gérer l'abondance nécessite d'éliminer, de chercher mieux plutôt que de chercher plus, etc.

L'abondance génère l'entropie, elle entraîne un abandon de responsabilité, elle modifie les conditions de la réussite, elle fragilise en augmentant la paranoïa et en hypothéquant l'avenir, elle illusionne, elle est destructrice, elle cancérisse et rend dépendant, elle fragilise, elle intègre par exclusion, elle déréalise, elle frustre.

Défi de l'entropie

La menace de gaspillage généralisé est forcément suicidaire à terme : *fabriquer pour ne jamais utiliser*, « quel progrès ! ». De même, on assiste à une course à la puissance, à la capacité, à la taille : 85 % des informations produites ne sont pas utilisées.

Défi de la responsabilité

Dans un monde de rareté, les acteurs étaient potentiellement repérables et identifiables. Dans un monde d'abondance, ce n'est plus le cas. La fin des réseaux propriétaires (de type IBM, Microsoft, France Télécom, etc.), la généralisation d'Internet et la technologie numérique, multiplient en centaines de milliers les journalistes, les pirates, les copies de CD, etc.

Dans un monde de rareté les choix étaient « info-comparatifs », c'est-à-dire responsables. Je m'informe, je compare, et en connaissance de cause, je choisis. Aujourd'hui, Microsoft reçoit plus de 15 000 curriculum vitae par mois ! Dans l'abondance, ceci est impossible. Je suis obligé de faire confiance et de déléguer cette responsabilité à un tiers (théorie de l'agence), qui se voit doter de toute la puissance du marché par son double rôle d'arbitrage : celui du pouvoir de décider qui fera fortune (offreurs), et qui fera quoi (demandeurs).

Les procédures de choix, de décision ne se font plus par info-comparaison, lesquelles deviennent inopérantes (meilleur marché, meilleure qualité, meilleur rapport qualité / prix, etc.).

Dans l'abondance, ce sont des procédures proches de l'aléatoire, du pari qui priment (zapping, hasard) de même que la fidélité, les habitudes, les envies, les apparences, la notoriété. A ce titre, le logiciel ou le site web d'orientation, de sélection, de diffusion, devient plus important que les procédures de seule production. A titre d'exemple, Google (moteur de recherche) peut consulter 1 milliard de pages web en 0,07 secondes. (Cf. l'article du Monde, sur la suprématie de Google, datant du 24.01.2005 : Jean Noël Jeanneney « Quand Google défie l'Europe », après son accord signé le 15.12.2004 avec 5 bibliothèques des plus riches et plus célèbre du monde anglo-saxon pour numériser et mettre en ligne leurs 15 millions d'ouvrages.)

Dans le monde de l'entreprise, là où le client était maître de ses choix, aujourd'hui une expertise *de tri* devient nécessaire, par des prestataires intermédiaires (agences), disposant des capacités d'analyse nécessaires. L'Agent (Google, par exemple) exerce alors un pouvoir de marché, au lieu et place de ce dernier, par son double rôle d'arbitrage. Le « télé 7 jours » (moteur de recherche, portail) du numérique, a désormais autant d'importance, que le « Guide Michelin, Gault & Millau » dans la restauration ! L'agent transforme l'abondance en rareté et en cela il est un agent d'influence, donc responsable de ses arbitrages. Nous n'avons plus le temps, ni l'expertise pour effectuer la censure.

Les 3 défis de la réussite : solution, attention, recyclage

La pédagogie de la solution

L'abondance nécessite le passage d'une pédagogie du produit à une pédagogie de la solution, dont le produit n'est qu'un vecteur, dont l'influence diminue en fonction du nombre de substituts.

Tous les produits sont de qualité et de plus en plus standardisés (ordinateurs, téléphones, téléviseurs, etc.) mais aussi les services (médecin, comptable, économiste, juriste, etc., tous ont la même formation.). La question est celle de la performance industrielle ou pertinence globale : plus fort, plus puissant, plus rapide, plus de programmes, plus de diplômes, etc. ou ni trop, ni trop peu, ni trop tôt, ni trop tard ?

La performance ne suffit plus à garantir la concordance entre le bien ou le service et son aptitude à satisfaire un besoin. Il y a bien une valeur intégrée certes, mais qu'en est-il de la valeur ajoutée ? A qui ? A quoi ? Quand ? Où ?

L'expertise, le produit, est disponible en nombre, ce qui n'est pas le cas de la capacité à l'utiliser. C'est toute la différence entre un bon et un mauvais médecin, avocat, « knowledge worker » !

Nouvelle pédagogie du comportement

Les facteurs clefs, de succès induit par la nouvelle pédagogie du comportement, peuvent se résumer ainsi : « est -> sait -> croit ».

Ici l'enjeu est double, il faut arriver à passer du fatal (c'est à dire de l'abondant, du standard) au critique (c'est à dire à la différence). D'après Jakobiak, ceci se fait par la séquence suivante :

Fatal → Intéressant → Utile → Utilisé → Critique.

En termes d'individus, on peut la traduire ainsi : tous / moi / lui ou elle / nous / eux.

D'autre part, le passage du modèle « dominateur » à celui de « Franc-tireur » (la paranoïa ?) est accentué dans le monde de l'abondance. Le problème n'est donc plus de faire mieux ce que d'autres font déjà bien, mais de faire ce que d'autres ne font pas. Déjà Machiavel disait qu'il y avait trois façons de gouverner : la force, la loi, et la ruse. La force fait référence au domaine du possible (technique, financier, industriel, militaire), la loi à celui du permis (juridique, moral, réglementaire, moral), la ruse à celui de l'intelligence, de l'opportun : ni trop, ni trop peu, ni trop tôt, ni trop tard, etc. Ni une capacité à « faire plus », ni une capacité à « respecter la règle » (obéir), mais une capacité à déséquilibrer, à surprendre, à penser autrement, à imaginer, à faire naître...

Invention d'une pédagogie des flux (recyclage).

Nous vivons sur une histoire d'accumulation (des connaissances), de stockage, alors que c'est une logique de flux qui importe. Les stocks sont dans une logique de poubelle (de décharge), les flux sont eux dans une logique de recyclage. « Accumuler des savoirs ou utiliser des savoirs ? », « acquis par » ou « requis pour » ?, telles sont les questions à se poser ! Internet se place dans cette logique de flux via les RSS notamment.

Défi de l'illusion

Les outils ne sont que des accélérateurs. Ils permettent le *plus*, mais pas le *mieux*. L'outil est un amplificateur de volume, mais pas un créateur de valeur. L'anesthésie de l'esprit critique est à la mesure de la puissance des outils.

La gestion des hypothèses, la synthèse, la pertinence du questionnement, l'évaluation : de la vraisemblance, du jeu des acteurs, des rapports de force en présence, des silences, de la confiance, etc. restent fondamentalement de nature humaine !

Le mirage de la technologie se nourrit d'un double acte de foi : 1/ le progrès ne s'arrêtera pas et les problèmes d'aujourd'hui trouveront leurs solutions avec les techniques de demain (ce qui fut vrai dans le passé) ; 2/ Il ne se ralentira pas non plus : sinon l'endémie du Sida l'emportera sur son traitement ; les inventeurs de virus informatiques seront plus forts que ceux des anti-virus ; la nocivité du nucléaire l'emportera sur le recyclage ; la couche d'ozone se délitéra, etc.

Défi de la destruction

L'abondance « tue » : la vie, le temps ; les produits.

Destruction de vie

Au niveau sociologique, il s'agit d'éviter la **cancérisation**, c'est à dire la multiplication désordonnée et incontrôlée (des cellules), qui aboutit à la destruction (de l'organisme). Tout groupe social fonctionne autour de 3 logiques : Eros (société de production), Chronos (société d'organisation) et Thanatos (société de destruction).

Au niveau psychologique, c'est à l'accoutumance (habitude, tolérance d'un agent extérieur) et à l'asservissement (dépendance : Plus l'on prend de la drogue, plus l'on a en besoin) auxquels il faut prendre garde. L'accoutumance informationnelle agit comme une drogue : des quantités toujours plus grandes sont réclamées. La décision est inhibée. C'est le fameux « responsable mais pas coupable » car « je ne savais pas ! » dont il s'agit ici.

Destruction du temps.

L'abondance « use ». A l'usure physique, à l'usure matérielle, à l'usure des biens (cf. ci-dessous usure des biens), l'abondance rajoute l'usure **culturelle**.

L'abondance fragilise le présent, elle tue le *temps de consommer*, qui est un jeu à somme nulle. Même s'il existe 43 millions de sites Internet dans le monde, nous n'avons que 24 heures par jour, et qu'une soirée ! L'excès d'offre tue l'offre d'un double point de vue : elle allonge le temps de *sélection*, et en probabilité elle raréfie le temps de *consommation*.

L'abondance use le passé. L'information d'aujourd'hui tue celle d'hier ; le film de cette semaine efface celui de la semaine dernière, idem pour les livres, pour les émissions de télé, pour les modes... La durée de vie d'une information est très courte. Le développement de l'éphémère mine l'histoire, « hier » perd de l'intérêt. Héritier du passé : oui ; prisonnier : non, l'oubli n'est plus irréversible.

L'abondance mine l'avenir. Si les repères du passé ne sont plus pertinents, ceux de l'avenir ne le sont pas plus : l'avenir est imprévisible, il ne ressemblera pas à aujourd'hui. « Dans le long terme nous serons tous morts » [Keynes], mais le long terme aujourd'hui c'est presque l'instantané. Chacun vit dans le présent, en temps réel.

Destruction des biens : Cannibalisation volontaire

La cannibalisation volontaire c'est savoir tuer ses produits avant qu'ils ne soient étouffés par d'autres. L'accélération des nouveautés des produits, et celle de l'offre technologique va bien plus vite que les besoins et que la capacité d'appropriation sociologique. Le paradoxe réside dans le fait que c'est à une époque où l'on est

techniquement capable de faire des produits fiables, durables, que l'on organise leur mauvaise qualité, afin de pouvoir les renouveler.

Défi socioculturel

Abondance et maillage fragilisent la société

Société maillée, réticulaire, les « grains de sable » sont plus nombreux, plus critique et efficace que la « massue ». C'est la faille utilisée pour la diffusion de virus via Internet. Les sociétés pyramidales avaient des réseaux arborescents, pilotés centralement, unidirectionnels (diffusion). L'abondance génère un réseau « complexe », du type réseau circulatoire sanguin (96 000 km interactifs).

La problématique de tout réseau est la contagion. Un réseau se doit d'être adapté (via sa structure), optimisé (via la gestion, circulation, utilisation ; l'ADSL en est un exemple), contrôlé et contagieux.

Pour le contrôle, 2 excès existent. Le premier est le contrôle centralisé, effectué par un(e) seul(e). Le second est le contrôle par personne ou bien par un grand nombre, c'est le cas d'Internet, il existe des milliers de façons d'aller d'un point à un autre.

Concernant la contagion, le réseau est par définition fait pour transporter, il transporte aussi bien le meilleur que le pire : bourse et crise financière ; risque de distorsion : rumeur, bouche à oreille, etc.

Abondance et normalisation

L'abondance homogène, normalise, standardise : les effets de club mondiaux autour « des marques » (Microsoft, Nike, Reebok, Adidas, Levi's, Mac Donald's, TF1, etc.) posent le problème du droit de non conformité à la norme sociologique, technologique, culturelle (anglais, mathématiques, etc.). Respect de la différence ou exclusion ?

Abondance et dé-réalisation

« Nul n'est censé ignorer la loi » mais comment faire face à l'abondance réglementaire ? Le journal officiel (1998) compte 20 360 pages ! Chaque mesure fiscale suscite une nouvelle idée de fraude. L'abondance des images, induit la réduction du réel à la seule *actualité visuelle*. Ainsi, le réel se réduit au choix (tri) des images du média dominant : s'il n'y a pas d'images, il n'y a pas de réalité (« Guerre propre », « Vu à la télé », etc.).

Abondance et frustration

L'abondance augmente le ressenti. Par exemple, l'abondance sanitaire et sécuritaire augmentent le sentiment de maladie et d'insécurité : « plus un phénomène diminue, plus ce qu'il en reste est considéré comme indésirable » [F. Perroux].

CONCLUSION

Avec Internet, les défis de l'abondance, de l'immatériel, se sont accentués : ils sont les principaux défis de nos rapports aux connaissances et aux savoirs.

Knowledge management

La « gestion des connaissances », devient un problème de plus en plus central dans nos sociétés. La gestion des connaissances (en anglais Knowledge Management), ou ingénierie des connaissances, est l'ensemble des méthodes et des techniques permettant d'identifier, d'analyser, d'organiser, de stocker et de fournir des connaissances aux membres de l'organisation, en particulier les savoirs créés par l'entreprise elle-même (recherche et développement) ou acquis de l'extérieur (intelligence économique). Les acteurs de l'organisation ne doivent pas se limiter à la consommation d'informations, il faut qu'ils en soient également producteurs pour favoriser les échanges et pérenniser la capitalisation des connaissances.

Immatériel

Il faut deux fois plus d'ingrédients pour cuisiner deux kilos de pot-au-feu que pour en mitonner un seul. On ne peut le manger que s'il est à portée de main et, une fois dégusté, il n'en reste plus rien. En revanche, la copie de l'original d'un logiciel n'a qu'un coût marginal, celui de son support physique ou de son transfert. Des internautes séparés par des milliers de kilomètres peuvent le « consommer » simultanément. Il ne s'use pas si l'on s'en sert, bien au contraire. Cette métaphore schématise toute la différence entre l'économie industrielle et l'économie de « l'immatériel », dite aussi du « savoir », de « l'information », du « flou » — elle reste très difficile à cerner. Les idées, les images, les connaissances y prennent le pas sur les produits, les machines, les matières premières. Les règles traditionnelles de l'économie sont-elles désormais enterrées, comme l'affirment les gourous de cette « nouvelle » économie ? Sur le plan mondial, ces nouveaux outils technologiques vont-ils creuser ou au contraire combler les inégalités ? Et un travail plus riche en savoirs deviendra-t-il personnellement plus enrichissant ?

Interactivité

Les informations sont de plus en plus interactives, les travailleurs deviennent des travailleurs du savoir (des Knowledge worker). Ils sont autonomes, utilisent l'e-mail plusieurs fois par jour, et la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée est de plus en plus floue. Internet a permis un nouveau modèle de connaissance basé sur le partage de l'information, de plus en plus interactives, qui permettent aux idées de se diffuser en réseau.

Demain...

"Sharing knowledge", partager la connaissance : de l'anglais au français, mais aussi de la logique du pouvoir à celle de la transmission, de l'attention à soi au souci du collectif, et de l'économie industrielle à l'économie de l'immatériel... le passage est ardu, incertain, complexe.

Quelle sera, demain, la référence de la création de la valeur ? Et partant, de la rétribution ? Qu'est-ce qui, au travers de la création et de la circulation de la connaissance, sera en jeu, et en contrat ?