

1995-2015 : explosion de l'information tous azimuts

Intervenant

Marie-Anne Chabin (CR2PA, Université de Paris Ouest Nanterre)

Changement de décor

Essayez de vous rappeler ou d'imaginer – selon votre âge – comment l'information était produite et comment elle circulait il y a vingt ans, avant la généralisation de l'ordinateur individuel, avant la messagerie électronique, avant les smartphones, avant les réseaux sociaux, avant le *big data*...

Avec le numérique et les réseaux, tout a changé, notamment :

1. **l'articulation entre vie professionnelle et la vie personnelle** : avant, le lieu de travail et les heures de bureau étaient bien délimitées ; l'espace et le temps de l'entreprise ne se mélangeait pas avec l'espace et le temps de la vie privée, avec quelques exceptions pour confirmer la règle (emporter en week-end un rapport à lire ou à écrire, rêver à ses prochaines vacances pendant un creux au bureau) ; aujourd'hui les outils numériques nous suivent partout : on envoie ses mails et on se connecte aux réseaux, tous usages confondus, au bureau, dans le train, chez soi... On se sert des mêmes outils pour le travail et pour sa vie privée et la frontière entre les deux mondes s'est effacée : on lit ses mails professionnels sur la plage, on regarde son compte Facebook au bureau ; on passe d'une tâche à l'autre, on surfe d'un outil à l'autre, en essayant d'équilibrer au mieux le travail, la famille et les loisirs ;
2. **la correspondance et les échanges avec les autres** : avant, il fallait faire avec le courrier postal, le téléphone et le fax ; si un courrier reçu le matin nécessitait de se concerter avec d'autres personnes, par exemple pour organiser une réunion sur le sujet exposé, on passait quelques coups de téléphone, on faxait le courrier, on rappelait ; s'il y avait discussion, on se rappelait les uns les autres plusieurs fois ; on rédigeait une réponse au brouillon, on la faisait taper à la machine, on la postait au destinataire et on envoyait des copies par La Poste ou par fax aux autres personnes intéressées ; on classe le courrier et le double de la réponse dans un dossier dans une armoire : quatre jours s'étaient écoulés... Aujourd'hui, on reçoit un mail dans la matinée ; la question mérite qu'on se concerte avec d'autres ; on fait suivre le mail à quatre ou cinq personnes, on envoie deux SMS, on regarde en ligne les disponibilités pour réserver une salle ou un créneau de téléconférence ou de visioconférence, on crée un Doodle pour finaliser la date de la réunion : il s'est écoulé moins de trois heures ; on passe à autre chose (l'agenda est mis à jour automatiquement et on recevra une alerte pour la réunion) ; les mails, eux, restent dans la messagerie avec une règle automatique « d'archivage » au bout de vingt jours (de toute façon, ça ne tient pas de place et le stockage ne coûte rien) ;

- 3. la recherche d'information** : avant, selon l'information recherchée, on appelait le 12 (les renseignements téléphoniques), on consultait un inventaire dont on tournait fébrilement les pages et on était très content s'il y avait un index ; ou on allait au centre de documentation et d'archives ; si on recherchait une simple information, en posant bien la question à une personne bien formée, on pouvait l'obtenir assez vite ; si on recherchait un document (un ancien numéro d'une revue, ou un document d'archives remontant à quelques années), il fallait le commander et attendre de le recevoir, ou se déplacer pour aller le consulter dans une salle de lecture. Aujourd'hui, on ne perd plus de temps : on se connecte sur Internet (Google, Wikipédia, etc.), on va « dans la GED » de l'entreprise ou sur un Intranet ou un Extranet, on poste une question sur un forum : on obtient la réponse dans l'instant ou dans la journée pour le plus compliqué, on consulte le document en ligne sans avoir quitté son bureau (sauf pour prendre un café avec les collègues pour se dégourdir les jambes, s'aérer la tête et apprendre les dernières nouvelles qui s'afficheront sur l'écran de l'ordinateur peu après ou qui y seront déjà...) ; si le document est un peu long, on le télécharge sur sa liseuse et on le lit dans le train le soir en écoutant sa musique préférée avec son MP3.

L'envers du décor

Le numérique et les réseaux changent la vie. Tout est plus simple. On gagne du temps. C'est formidable. C'est une révolution irréversible. On se demande comment on faisait...

À l'instant T, aucun doute, le numérique, c'est merveilleux.

Si on fait l'effort de prendre un peu de recul et de regarder l'avant et l'après de tout ce que l'on fait avec les outils numériques et les réseaux, on est obligé de constater que les choses ne sont pas si idylliques.

Le numérique s'est installé dans nos vies et nous mène par le bout du nez. Le discours subliminal de la technologie, soutenue par la société de consommation, est : « Ne vous arrêtez pas, c'est devant que ça se passe. L'important est d'être à jour, d'avoir beaucoup d'amis, d'avoir la dernière version du logiciel et la nouvelle application pour smartphone, d'être le premier sur la page Google. Ne vous occupez pas d'hier ni de demain. Cliquez, cliquez, on s'occupe du reste ».

La réalité est que le numérique bouleverse les pratiques et les comportements des utilisateurs qui n'ont pas été préparés à ces bouleversements et qui n'en prennent pas toujours la mesure.

Toute révolution technique ou technologique est perçue par les hommes et les femmes en relation avec les pratiques précédentes : qu'est-ce que ça change dans ma vie ? qu'est-ce que je gagne ? qu'est-ce que je perds ? Temps, confort, argent, sécurité...

Quand la voiture automobile a remplacé la voiture hippomobile, on a gagné du temps mais le prix de la voiture était bien plus élevé. L'automobile est plus confortable mais on n'est plus au contact direct de la nature. La vitesse apporte le danger et les accidents mais chaque génération de véhicule apporte de nouveaux instruments de sécurité et les pouvoirs publics ont instauré le code de la route, ce qui n'empêche pas

*les comportements inconscients de certains automobilistes. Et que fait-on du cheval ?
Quelle est la durée de vie d'un cheval ?*

Avec l'information, les conséquences sont plus difficiles à apprécier car l'information n'est pas qu'un bien de consommation ou un instrument temporaire. Une partie de l'information qui est produite et qui circule concerne intimement la vie des personnes et des entreprises. Numériques ou pas, un certain nombre de documents sont des documents qui prouvent les droits des uns et des autres, pendant toute leur vie et aussi celle de leurs ayants droit.

On connaît souvent la valeur de ces documents au moment où ils sont produits mais pas toujours. **La valeur d'un document comme justificatif d'un droit se révèle parfois de manière différée**, après un certain laps de temps. Ce sera par exemple :

- un mail entre un client et un fournisseur qui dit que finalement on ne mettra pas le produit A dans la construction mais le produit B qui est aussi bien, et c'est d'accord ; tout va bien jusqu'au jour où le produit B pose un problème...
- une photo postée sur un réseau social avec un commentaire de fin de soirée.... que l'on retrouve sur le bureau du DRH lors d'un entretien d'embauche ;
- l'accusé réception d'un document important : le destinataire l'a reçu mais s'il n'a pas fait ce qu'il devait faire avec ce document et que cela provoque un problème deux ans plus tard et qu'il prétend pour se dédouaner qu'il n'a jamais reçu ce document, il faudra prouver qu'il ne dit pas la vérité.

Ce qui change avec le numérique, c'est que :

- tout va **plus vite** : on subit l'avalanche d'information au quotidien sans avoir le temps de se poser les bonnes questions sur la valeur des choses ; on est noyé dans la masse données ;
- il y a **plus de producteurs** d'informations sensibles puisque tout le monde où presque crée des données, volontairement ou au travers des systèmes numériques ;
- chacun produit toujours **plus d'informations** (rédaction, annotation, transmission) de sorte que, même si la proportion d'information pour les personnes ne change pas, leur nombre et leur volume augmente sans cesse ;
- et il y a toujours **plus d'outils** : nouveaux matériels, nouvelles applications, nouvelles versions de logiciels ; à peine un utilisateur s'est-il habitué à un appareil ou à un logiciel qu'il est périmé ; l'environnement technologique fait que si on veut continuer à échanger des données et à accéder au réseau, on est obligé de passer à une nouvelle version.

Dans l'environnement numérique, on court et on oublie de se poser la question sur le devenir de l'information et les conséquences de son existence quelque part. On suit le mouvement et on arrive au désordre !