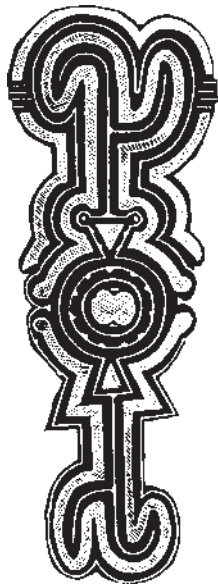


L'autre côté Regards Latino-américains
du fossé et des Caraïbes
sur le SMSI





Organización Internacional de la Francofonía

Este folleto ha sido realizado gracias al apoyo financiero de la Organización Internacional de la Francofonía (OIF) (<http://www.francophonie.org>), una organización, que obra para la paz, la democracia y los derechos humanos y que enfoca el desarrollo sostenible y el acceso a la información dentro de un marco de respeto de la diversidad cultural y lingüística. El apoyo, gestionado a través de la Agencia Intergubernamental de la Francofonía (AIF) (<http://agence.francophonie.org/>), cubre las traducciones de los artículos, la edición, la imprenta y la difusión del folleto así como la creación del sitio web asociado (<http://www.redistic.org/folleto-cmsi>).

La OIF ha sido la promotora de un esfuerzo de colaboración de varias organizaciones del mundo francófono, hispanófono y lusófono estableciendo una alianza para enfrentar los retos planteados por la sociedad de la información en relación con la diversidad cultural. El proyecto "Tres Espacios Lingüísticos" (<http://www.3el.org/>) es un innovador ámbito de reflexión para el diseño de nuevas estrategias de cooperación internacional que permitan reforzar, a través del diálogo entre las culturas, la construcción de una cultura de paz, uno donde el respeto por las diferencias esté entre sus valores principales.

Así mismo la OIF ha contribuido a la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (<http://smsi.francophonie.org/>) y, en complemento de su papel intergubernamental (ver las contribuciones para la Cumbre productos de la Conferencia Interministerial de Rabat en http://www.francophonie.org/ocuments/pdf/declarations/declaration_rabat_esp.pdf ha apoyado a la participación de actores y actrices de la sociedad civil a las diferentes etapas de la Cumbre.

<http://www.francophonie.org>
<http://agence.francophonie.org>

Association pour le Progrès des Communications (APC)



L'Association pour les Communications Progressives

L'Association pour les Communications Progressives (APC) est un réseau international de sociétés civiles dont la mission consiste à soutenir et donner plein pouvoir aux organisations, mouvements sociaux et individus à travers l'utilisation des technologies de communication et d'information afin de mettre sur pied des communautés stratégiques et des initiatives visant à proposer des contributions significatives au développement humain équitable, à la justice sociale, à la participation aux processus politiques et à la préservation de l'environnement.

www.apc.org



Centro Redes

Le Centre d'Études sur la Science, le Développement et l'Enseignement Supérieur (Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior) est une institution dédiée à la recherche pluridisciplinaire, l'enseignement et la prestation de services techniques. Son objectif est de traiter les problèmes en rapport avec la science, la technologie, la recherche, les stratégies de développement et l'enseignement supérieur, en Argentine et en Amérique Latine. Elle joue en même temps le rôle de centre de coordination du Réseau Ibéro-américain d'Indicateurs de la Science et de la Technologie (Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología – RICYT). <http://www.centroredes.org.ar>



Acceso est une Organisation Non Gouvernementale de développement, dont le siège est au Costa Rica et dont les programmes couvrent l'Amérique. Elle propose assistance technique, formation et aide au développement institutionnel à des organisations locales, nationales et internationales qui partagent son engagement pour un développement équitable, participatif et réaliste. <http://www.acceso.or.cr>



Fondation Réseaux et Développement (Fundación Redes y Desarrollo FUNREDES)

Organisation Non Gouvernementale internationale, dédiée à la diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les pays en voie de développement, en particulier en Amérique Latine et aux Caraïbes. En collaboration avec des organismes internationaux, des ONG, des États et les institutions publiques ou privées qui s'y engagent, elle contribue au développement et à l'intégration régionale. <http://funredes.org>

Infopolis

Le Programme de Recherches sur la Société de l'Information (INFOPOLIS) appartient à l'Institut de Recherche Gino Germani, Faculté de Sciences Sociales, de l'Université de Buenos Aires. Il se consacre à des sujets en rapport avec la Société de l'Information : e gouvernement, e politique, TIC et développement local, indicateurs de la Société de l'Information en Amérique Latine et aux Caraïbes, appropriation sociale des TIC, télécentres, réseaux communautaires et autres. <http://www.fsoc.uba.ar/invest/iig/index.htm,ITDG>



ITDG est une équipe de coopération technique internationale qui mène un travail commun avec les populations rurales et urbaines à faibles ressources à la recherche de remèdes pratiques à la pauvreté, à travers le recours à des technologies appropriées. <http://www.itdg.org.pe/>



Réseau d'Information pour le Troisième Secteur Organisation à but non lucratif, sa mission est de soutenir les organisations de la société civile grâce à l'utilisation stratégique des TIC. Ses principaux axes de travail consistent à fournir des informations pertinentes sur le troisième secteur, l'accès démocratique aux TIC et la gestion des connaissances. Elle se consacre également à la promotion de réseaux et leur apporte son aide en vue de fédérer leurs actions ; elle exerce également des activités de conseil et plaide pour la promotion de politiques et projets favorisant l'info-intégration. <http://www.rits.org.br>



Université Bolivarienne de Chile Le programme "Internet et Société" de l'Université Bolivarienne a pour objectif de contribuer à la formulation de politiques publiques propres à assurer l'accès, l'utilisation et l'appropriation sociale d'Internet par les acteurs publics, privés et la société civile, dans la perspective du bien-être social et du développement réaliste. É cet effet, ses activités portent sur : le débat sur l'impact d'Internet sur la société ; le développement de ressources en vue de l'appropriation sociale d'Internet ; la conception et la mise en œuvre de projets pilotes pour faciliter l'apprentissage et l'essai de pratiques gagnantes. <http://www.ubolivariana.cl/>

Publicación de la "Red sobre el Impacto Social de las Tecnologías de la Información y Comunicación" (RedISTIC) Septiembre 2003.

Comité Editorial

- Luis Germán Rodríguez, Coordinador (lgrodrig@funredes.org)
Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES) Venezuela
- Valeria Betancourt (valeriab@apc.org)
Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)
- Rubén Darío Ibáñez (rdi@ricyt.edu.ar)
Centro REDES
- Kemly Camacho (kemly@acceso.or.cr)
Fundación Acceso
- Daniel Pimienta (pimienta@funredes.org)
Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES) República Dominicana
- Susana Finkelievich (sfinkel@ciudad.com.ar)
INFOPOLIS. Universidad de Buenos Aires
- Miguel Saravia (miguel@itdg.org.pe)
Intermediate Technology Development Group (ITDG)
- Paulo Henrique Lima (plima@rits.org.br)
Red de Información para el Tercer Sector (RITS)
- Rubén Araya (ruben@sociedadcivil.cl)
Universidad Bolivarienne de Chile

Diseño gráfico María Fernanda Sosa. Ingeniun Asesores Creativos.
Fotos Yves Beaulieu. IDRC, 2003.
Impresión Editorial Ex Libris. Caracas, Venezuela.



Introduction	5
Section 1 : Visions. Positions de principe et valeurs qui régissent l'orientation de la région par rapport a la SI	
1. Travailler l'internet avec une vision sociale <i>Comunidad Virtual Mística</i>	9
2. L'aide internationale basée sur la connaissance en voulons-nous, en avons-nous besoin?1	16
3. Proposition méthodologique pour mesurer la transition de l'Amérique Latine vers la Société de l'information <i>Fernando Peirano Carlos Bianco Gustavo Lugones</i>	20
4. La fracture numérique: un concept boiteux? <i>Daniel Pimienta</i>	24
5. TIC, développement et réduction de la pauvreté1 <i>Susana Finquelievich</i>	26
6. Idées pour repenser la connectivité dans les régions rurales <i>Miguel Saravia</i>	29
7. L'accès de la Société Civile à la gestion directe des moyens de communication <i>Gustavo Gómez</i>	34
Section 2 : la CMSI vue depuis l'ALC	
8. Déclaration de somos@telecentros pour le Sommet Mondial sur la Société de l'Information <i>Comité Interino de somos@telecentros</i>	38
9. Le sommet mondial sur la société de l'information vu depuis le terrain: entrons-nous dans la danse ou critiquons-nous de l'extérieur? <i>Daniel Pimienta</i>	39
10. Le Sommet Mondial de la Société de l'Information: les jeux sont-ils faits ? <i>Paulo Lima</i>	41
11. Nous devons débattre dans un esprit ouvert sur le droit à la communication <i>Marco Navas Alvear</i>	44
12. La Société civile latino-américaine active face au Sommet Mondial sur la Société de l'Information: rapports sur les démarches nationales <i>Valeria Betancourt</i>	47

Section 3 : La SI vue depuis l'ALC : thèmes et expériences propres

13. Réflexions sur la société de la connaissance au Costa Rica <i>Kemly Camacho</i>	51
14. Haïti dans la société de l'information: mécanismes et conditions de l'appropriation technologique <i>Gotson Pierre</i>	54
15. Le rôle de la société civile dans les processus d'info-exclusion <i>Paulo Lima</i> <i>Graciela Baroni Selaimen</i>	58
16. Communautés et portails citoyens : Pour quoi faire ? Réflexions à partir d'une vision sociale d'internet <i>Rubén Araya Tagle</i>	62
17. Les peuples autochtones et la société de l'information en Amérique latine et dans les Caraïbes: Un cadre d'intervention ¹ <i>Isabel Hernández</i> <i>Silvia Calcagno</i>	66
18. Former des citoyens pour la Société de l'information: l'expérience des Opérateurs du Réseau d'Information Communautaire <i>Rodrigo Garrido</i> <i>Manuel Morales</i> <i>Alejandra Villarroel</i>	69

Réflexions sur la société de la connaissance au Costa Rica

KEMLY CAMACHO

Le rapport sur l'Indice de Développement Humain (élaboré par les Nations Unies) situait l'an dernier le Costa Rica parmi les pays à fort potentiel pour s'insérer dans la société de la connaissance. Ceci est principalement le résultat d'un faible niveau d'analphabétisme, d'une forte couverture téléphonique et électrique, d'un programme d'informatique éducative qui fonctionne depuis plus de 15 ans –avec une priorité pour les zones rurales–, d'un programme d'anglais comme seconde langue dans les écoles publiques et d'un très fort investissement étranger dans le domaine de la technologie (Intel, par exemple, entre pour une part importante dans le Produit Intérieur Brut du pays). Le Costa Rica possède l'un des plus hauts indicateurs de développement de logiciels en Amérique Latine. Cependant, ce que signifie la société de la connaissance et ses implications pour le pays n'est pas clair. Sans une réflexion sur ce sujet, il sera très difficile de préparer les conditions à une insertion appropriée du Costa Rica et des autres pays latino-américains dans cette dynamique mondiale.

Voici quelques mois, se déroulait la

Conférence Nationale sur l'Économie de la Connaissance, où étaient exposés les principaux préliminaires de la "préparation du pays" à la nouvelle économie. Des représentants des différents secteurs nationaux participaient à cette manifestation. Ce document prétend apporter quelques éléments utiles à une discussion sur la société de la connaissance et les actions qui doivent être entreprises par l'État en vue de s'y intégrer.

1. La vision de la société de la connaissance : La Conférence mentionnée ci-dessus a mis l'accent sur la nécessité de préparer les conditions permettant aux entreprises nationales de se lier facilement avec les entreprises multinationales. Pour cette raison, il a été jugé souhaitable de faciliter ce contact et cette interaction, notamment par la création d'une meilleure infrastructure de télécommunications.

Cependant, la société de la connaissance doit faire l'objet d'une vue plus large. Bien qu'elle n'implique pas une transformation de la société capitaliste, mais plutôt un renforcement de celle-ci, elle n'en apporte pas

moins des transformations dans les structures économiques et sociales fondamentales.

Même si nous n'énumérons pas tous les changements fondamentaux –ceci n'est pas l'objectif poursuivi ici– il nous semble important de souligner que ce n'est pas, comme ce fut le cas jusqu'aujourd'hui, l'entreprise qui constitue la base de cette nouvelle structure économique, mais les réseaux. Ceci implique que la compétition individuelle et d'entreprises, que ce soit pour l'emploi ou pour les produits et services, ne s'exerce pas sur un marché national ou régional mais sur un marché global. La propriété matérielle perd de son importance dans cette nouvelle société et remet ainsi en cause le principe de propriété privée sur laquelle est assise la richesse dans la société capitaliste. Ce qui acquiert de la valeur, c'est la connaissance et son constant développement, qui trouve son expression dans les nouvelles technologies et les nouveaux services. Les entreprises réduisent alors leurs actifs, leurs infrastructures et leur offre d'emplois permanents, ce qui se traduit dans de nouvelles formes de contrats de travail. Il en résulte une redistribution du travail, dans laquelle les opportunités du secteur agricole se réduisent, ce qui se répercute sur la demande dans le secteur industriel, tandis que l'offre augmente dans le secteur des services et de la connaissance. Le déficit causé dans les autres secteurs est difficilement compensable par celui des services et de la connaissance, car la formation qu'il exige est coûteuse et de nature permanente.

Des aspects comme ceux que nous venons de mentionner, qui sont caractéristiques de la société de la connaissance, ne sont pas encore visibles, non plus qu'ils ne font l'objet de débats à l'intérieur du Costa Rica, ni dans les milieux politiques, des entreprises nationales, des centres d'enseignement ni des organisations sociales. L'un des aspects les plus urgents sur lesquels il faut intervenir aujourd'hui, c'est sur la nécessité de créer des débats nationaux afin d'amener sur la table la vision que chacun a de la nouvelle société, les expériences des autres pays et les implications pour leurs habitants.

2. L'investissement en parallèle : Un autre des défis importants qui se présentent à un État comme le Costa Rica est celui de tenter de stimuler un investissement parallèle. La majorité des ressources qui sont dégagées au service de la société de la connaissance sont consacrées à la création et à la transformation de l'infrastructure de télécommunications. On part de la pré-



mise “le reste viendra après”. C’est à dire qu’une fois l’infrastructure aménagée, les autres aspects nécessaires à une insertion réussie dans la nouvelle organisation sociale, se mettent en place spontanément grâce à la disponibilité de cette infrastructure.

Cependant, il faut stimuler un investissement en parallèle. Le peu de ressources disponibles doit être réparti selon quatre aspects très importants: a) développement de l’infrastructure, b) transformation des processus de travail à tous les niveaux, c) transformation des enseignements primaire, secondaire et supérieur en y intégrant des options de formation permanente, d) transformation du cadre légal et de régulation qui permette au pays et ses composants d’intégrer aisément ce nouvel ordre social.

a. Le développement de l’infrastructure de télécommunications comme monopole d’État : L’un des aspects sur lesquels la Conférence Nationale a le plus insisté est la nécessité d’éliminer le monopole d’État sur ce secteur et d’autoriser la libre concurrence afin que l’offre de services dans ce domaine soit plus efficace et moins chère. Ceci constitue également un prérequis pour les grandes entreprises nationales et multinationales afin de stimuler l’investissement.

Contrairement à ce qui est proposé, il faut renforcer les entreprises d’État qui, jusqu’à ce jour, se sont chargées de l’électrification, de la téléphonie et actuellement des télécommunications au Costa Rica. Car c’est précisément à ce monopole d’État que l’on doit la qualité et le taux de couverture en électricité et téléphonie

(plus de 90 % du territoire national). Le secteur des télécommunications ne devrait pas faire exception et **l’accès aux nouvelles technologies doit être considéré comme un droit du citoyen.** L’unique possibilité de garantir que les technologies de la connaissance soient un droit du citoyen est qu’elles soient placées sous le contrôle de l’État et que celui-ci poursuive ses actions en faveur de l’accès universel à la technologie. Ce qui est nécessaire, c’est d’éliminer les entraves qui limitent les actions des entreprises d’État et de permettre qu’une part de leurs ressources soit investie en recherche et développement dans les nouvelles technologies.

C’est une question de principe qui ne doit pas être sous-estimée, quelle que soit la pression exercée par le nouveau modèle de développement basé sur les technologies de l’information et de la communication.

b. Les procédés de travail doivent impérativement changer : Un autre aspect qui échappe encore aux milieux politique, académique, industriel et organisationnel au Costa Rica, est l’urgente nécessité de transformer les processus desquels sont issus les produits et services, les actions de l’État et l’organisation en général.

Le processus de transformation, créativité et innovation permanente qu’implique la société de la connaissance n’est ni compris ni perçu dans le milieu national. Il existe une conception magique selon laquelle l’intégration des nouvelles technologies aux processus de travail existants produira d’elle-même les changements. Il est cependant nécessaire de réfléchir, trans-

former et reformuler les formes traditionnelles selon lesquelles s'exécutent les procédés. Ceci implique du temps, des efforts, des ressources, une grande disponibilité et une bonne volonté face au changement. Ceci est l'aspect le plus difficile à faire entrer dans les consciences et pour lequel il est le plus difficile de convaincre les différents intervenants qu'il est important d'investir des efforts.

c. Une éducation qui satisfasse au-delà des strictes nécessités des multinationales : L'une des interventions les plus remarquées de cette manifestation concerne une recherche conduite en vue d'orienter les politiques éducatives du pays et la satisfaction des besoins en emplois. Celle-ci était basée sur les besoins des entreprises multinationales. En gros, il s'agit de personnes jeunes, possédant une spécialisation technique et maîtrisant bien l'anglais.

En dépit d'une reconnaissance du bon niveau éducatif du Costa Rica, ces entreprises ne font pas état d'un besoin en ressources humaines destiné à la recherche, à l'innovation, à la création de nouvelles connaissances dans notre pays. Compte tenu de cela, l'un des aspects les plus importants sur lesquels il est indispensable d'insister, c'est de faire comprendre aux responsables politiques que l'intégration dans la nouvelle économie suppose plus que la satisfaction des besoins exprimés par les multinationales.

L'intégration dans la nouvelle économie de la connaissance ne peut se faire qu'avec une formation des ressources humaines selon de nouveaux cursus, différents de ceux des filières traditionnelles. Parmi ceux-ci, la formation permanente, au lieu d'une formation limitée. Enseignement inter et pluridisciplinaire au lieu de formations spécifiques et fermées comme celles que l'on dispense actuellement, formation par le travail en équipes multiculturelles, formation orientée vers la créativité, l'innovation et la génération permanente de nouvelles connaissances, excellence dans l'utilisation des nouvelles technologies et des langues étrangères, préparation psychologique pour un monde du travail instable et très compétitif offrant de grandes opportunités mais assorties d'incertitudes et de stress. Ce dernier aspect doit à mon sens prendre une place extrêmement importante dans la nouvelle formation. Ainsi, de la même façon que le cursus de quasi toutes les filières comporte des matières consacrées à la préparation au monde du travail ou à l'organisation, les nouveaux cursus devraient inclure la préparation au télétravail.

d. Un cadre de régulation mobile et flexible : Pour nous qui sommes convaincus de l'importance de l'État comme entité régulatrice du développement, un État comme celui du Costa Rica, à caractère universaliste, garantit dans une certaine mesure la redistribution des revenus et une responsabilité aux moins favorisés.

Cependant, il est clair que le cadre régulateur actuel, avec les lois existantes et les actuelles procédures d'État se prêtent très difficilement à l'intégration du Costa Rica à la société de la connaissance. Principalement en raison de la lenteur d'approbation des changements et des nouvelles initiatives, elles ne sont pas compatibles avec la fluidité et la rapidité qu'implique ce type de société. Le cadre régulateur actuel limite l'innovation et la créativité.

Il est par exemple difficile de promouvoir de nouvelles formes de contrats, innovatrices et qui diffèrent de celles actuellement en vigueur, mais qui n'entraînent pas la perte des garanties sociales obtenues par les salariés eux-mêmes. Il faut trouver le moyen d'adapter les méthodes comptables nationales qui se basent encore sur les biens et les actifs. Il faut soutenir le travail en réseaux et la flexibilité que ceci implique pour transformer et retransformer les institutions et entreprises qui y participent. Il faut un cadre régulateur et un soutien financier et d'incitation à la création de nouvelles petites et moyennes entreprises dans le secteur des services et connaissances (c'est actuellement la petite et moyenne entreprise de production qui est prioritaire).

Le grand défi réside dans la création d'un cadre régulateur offrant plus de liberté et de rapidité sans perdre son caractère universel et qui ne permette pas de privilégier uniquement ceux qui peuvent bénéficier d'opportunités.

En conclusion, je crois qu'aujourd'hui mon pays ne se fait pas encore une idée claire de ce que signifie la société de la connaissance, de quelle manière son développement nous affectera, comment nous pouvons nous y intégrer et quelles mesures nous pouvons prendre dès aujourd'hui en vue de nous y préparer pour un futur proche. Sans cette compréhension, nous ne ferons que "marcher comme des aveugles", en investissant dans des câbles et des ordinateurs, en créant les sites Web des institutions de l'État, mais sans une idée claire de ce que suppose le saut qualitatif qu'il nous faut faire tous ensemble.

Haïti dans la société de l'information: mécanismes et conditions de l'appropriation technologique

gp@
medialternatif.org.
Haïti.
Groupe
Medialternatif.
Juillet 2003

GOTSON PIERRE

En Haïti, désormais, le concept de la société de l'information entre dans le discours public. Ceci est une conséquence directe de la perspective de la tenue à Genève, Suisse, en décembre 2003, et à Tunis, Tunisie, en 2005, du Sommet Mondial sur la Société de l'Information.

Tant bien que mal, les médias font écho des événements qui accompagnent le processus de préparation du sommet. Ils rapportent, à certaines occasions, des réflexions issues de rencontres réalisées en Haïti et à l'étranger. Parfois même, ils suscitent des interrogations sur l'attitude des autorités haïtiennes, qui paraissent totalement inactives, en ce qui concerne la préparation du sommet sur la Société de l'Information.

Cette timide ouverture de certains médias, en terme d'information sur la question de la Société de l'Information, est, pour une bonne part due à un travail de sensibilisation menée par quelques groupes ou institutions du secteur de la communication ou des Nouvelles Technologies de la Communication et de l'Information.

Des événements ponctuels comme "la fête de l'Internet" en avril 2002 et 2003, organisée par le Groupe Médialternatif, avec la participation du Réseau Télématique Haïtien pour la Recherche et le Développement (REHRED), les foires technologiques, organisées depuis plusieurs années par le Groupe Croissance, des journées de réflexion, réalisées par le Réseau de Développement Durable d'Haïti (RDDH), le Programme des Nations Unies pour le Développement, l'Agence Universitaire de la Francophonie et le Bureau Haïtien du Droit d'Auteur, les "e-journées", lancées au printemps 2003 par l'organisme Arobase et d'autres activités ont porté un accent particulier sur les enjeux de la Société de l'Information.

Malheureusement, ces efforts n'aboutissent pas – loin s'en faut – à un véritable débat public sur les avantages et contraintes de la Société de l'Information. Ne parlons pas alors de développement d'une vision haïtienne et partagée de la question, qui tiendrait compte des spécificités socio-économiques, socio-politiques et culturelles du pays. Autant dire qu'on est loin d'une appropriation du concept.

Un tel débat ne se développe même pas encore à l'intérieur des mouvements sociaux et espaces de lutte. Des acteurs de ces mouvements, ou même des organismes se servent plus ou moins efficacement des NTIC pour s'informer, s'articuler à des processus mondiaux de sensibilisation ou de mobilisation sur des thèmes d'intérêt public ou sectoriel. A la Plate-forme Haïtienne de Plaidoyer pour un Développement Alternatif (PAPDA), par exemple, on reconnaît la valeur stratégique des NTIC.

Cependant, en général, l'utilisation des NTIC ne revêt qu'un aspect pratique qui ne va pas jusqu'à considérer les NTIC comme une porte d'entrée dans la Société de l'Information, comme un terrain de lutte pour promouvoir un certain nombre de valeurs et de revendications, au sens stratégique, tel que vu dans "Movimientos Sociales en la Red"¹, c'est-à-dire en recherchant le développement des capacités individuelles et organisationnelles pour faire passer des idées, pour nouer des alliances, négocier, résister, etc.

Des canaux de communication traditionnels aux NTIC

Pourtant, si on revient sur les 30 dernières années, on verra que la problématique de communication et d'information a toujours été un enjeu crucial dans la société haïtienne, très peu alphabétisée et où domine une culture orale. C'est dans ce contexte que la radio a pris une importance capitale au cours des dernières décennies. Plus de 150 stations de radio sont dénombrées à travers le pays, dont des réseaux de radios communautaires.

Les Haïtiens ont aussi développé une culture de l'écoute radiophonique², la radio demeurant le média qui rejoint le plus large public, non seulement à cause de l'illettrisme, mais aussi en raison du faible développement des infrastructures électriques et de télécommunications³, la structure géographique fortement accidentée ainsi que l'isolement des populations locales.

Malgré les difficultés énergétiques, la télévision prend de plus en plus d'importance dans les villes et concurrence fortement la radio surtout en soirée. 25 stations fonctionnent ou ont l'autorisation de fonctionner à travers le pays.

La presse écrite connaît un développement assez faible, à cause du taux élevé d'analphabétisme et des précarités économiques. 1 quotidien d'Etat (l'Union) et 1 quotidien privé (Le Nouvelliste) paraissent régulièrement à la capitale. Les dernières décennies ont vu la

1. Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo / Agence Latino Américaine d'Information (ALA), "Movimientos Sociales en la Red", Equateur, septembre 2001

2. Voir: Gotson Pierre, "NTIC, Médias et Défense des Droits Humains en Haïti", <http://www.pancaribbean.com/wacaribe/ntic.htm>, octobre 2001

3. Les statistiques officielles évaluent en 2000 à 32% le nombre des ménages qui disposent d'une alimentation électrique, particulièrement dans la capitale Port-au-Prince. La production totale de l'électricité tend à diminuer et s'élevait en 2001 à 440 MWh. En 2002, le nombre de lignes téléphoniques fixes et cellulaires était estimé à près de 300.000, soit environ 34 lignes pour 1000 habitants.

disparition de nombre de publications quotidiennes ou hebdomadaires.

Trois agences de presse (l'Agence Haïtienne de Presse, Haiti Press Network et AlterPresse) fonctionnent en Haïti de manière ininterrompue depuis quelques années, alimentent la radio, la télévision et les journaux et profitent pleinement de la diffusion en ligne.

En général, effet de mode ou pas, on observe de plus en plus une tendance des médias haïtiens à développer du contenu en ligne. Qu'il s'agisse de la radio, la télévision et les journaux. Certaines stations, telles que Radio Vision 2000 et Radio Solidarité, émettent en direct sur Internet. D'autres stations, notamment Radio Métropole et Signal FM maintiennent des sites d'information. Plusieurs autres stations ont plutôt une page qui leur sert de site-vitrine.⁴

Les sites de télévision sont beaucoup plus rares. Des tentatives de maintenir un espace Internet régulièrement alimenté de la Télévision Nationale, n'ont pas été suivies. De nos deux quotidiens, le journal d'Etat diversifie sa présence médiatique par une présence Internet et des hebdomadaires haïtiens édités en diaspora (Haiti-Progrès, Haïti en Marche) prolongent leurs éditions par des sites Internet.⁵

Pendant, dans la majeure partie des cas, il ne semble pas que la politique de communication prenne en compte toutes les dimensions du phénomène de la Société de l'Information. "La grande majorité des sta-

tions de radio est faiblement équipée en matériel informatique. Très rares sont celles qui mettent des ordinateurs à la disposition de leur personnel. En général l'accès à Internet est une initiative personnelle des journalistes et animateurs"⁶.

Il reste que, d'une manière ou d'une autre, l'Internet est de plus en plus évoqué comme source de nouvelles, aussi bien sur Haïti que sur l'étranger. Des chroniques sont basées spécifiquement sur des contenus Internet ou traitent du multimédia. Parfois même des émissions entières sont consacrées à la problématique.

Au delà de la question d'accès

Au delà des médias, malgré le faible niveau de disponibilité des ressources en Haïti, l'Internet joue un rôle de plus en plus significatif dans la vie de beaucoup de gens. Plus d'un se demandent aujourd'hui comment pourraient-ils fonctionner sans Internet.

C'est au début des années 1990 que les Haïtiens ont découvert la communication par ordinateur et le courrier électronique s'imposa durant les 3 ans du sanglant coup d'État militaire de septembre 1991. En 1993, le REHRED prenait naissance. En 1996, vinrent les premières possibilités d'accès à la navigation.⁷

L'accès Internet est offert actuellement par une douzaine de fournisseurs privés (ISP), à partir de connexion dial-up et par ondes hertziennes. Selon une enquête conduite en 2002 par le Réseau de Développement Du-

4. Voir: Gotson Pierre, "Internet, Radio, Communication Globale et Populations Marginalisées en Haïti", www.comunica.org/tampa/docs/gotson1.doc, septembre 2000

5. Au-delà du contenu informationnel, l'Internet haïtien propose un fort pourcentage de sites culturels et des forums de discussions. Les forums sont le plus en souvent mis en place à partir des communautés haïtiennes de l'étranger et les participants sont, en majorité, issus de la diaspora haïtienne. Les observateurs remarquent de plus en plus, des ONGs, institutions commerciales et institutions publiques intègrent l'Internet dans le cadre de leurs actions en communication.

6. Voir "Internet, Radio, Communication Globale et Populations Marginalisées en Haïti"...⁶ Cf. Gotson Pierre, Internet, Radio, Communication Globale...

7 Cf. Ives Marie Chanel & Ronald Colbert, *Haïti-technologie: l'Internet face à l'archaïsme des Structures*, <http://www.panosinst.org/Haiti/h10-99f.shtml>, octobre de 1999 (informe preparado por el organismo internacional Panos).





7. Voir: Ives Marie Chanel & Ronald Colbert, "Haïti-technologie: L'Internet Face à l'Archaïsme des Structures", <http://www.panosinst.org/Haiti/h10-99f.shtml>, Octobre 1999 (dossier préparé pour l'organisme international Panos)

8. RDDH/GSIS, "Enquête sur l'interconnexion des fournisseurs d'accès Internet, septembre octobre 2002", cité dans "Plan d'Action pour le Développement des Technologies de l'Information en Haïti" (RDDH/PNUD), décembre 2002.

9. Idem

10. Il faut savoir qu'environ 1/8 de la population haïtienne vit à l'étranger. Sur un peu plus de 8 millions d'Haïtiens, plus d'1 million résideraient hors du pays. Le maintien de la communication entre les parents expatriés et ceux restés au pays, serait le principal motif de l'engouement pour la téléphonie via Internet, qui permet de réduire considérablement les coûts.

nable d'Haïti (RDDH), on dénombre à travers le pays 7000 clients Internet, un client pouvant être une institution, une famille ou une personne physique, soit une clientèle académique à 23%, industrielle à 23%, domestique à 22%, commerciale (cybercafé) à 19% et commerciale (petits ISP) à 13%.⁸

La majeure partie des internautes (généralement des professionnels, cadres de l'administration publique, le secteur privé, les institutions non gouvernementales, les organismes internationaux, des étudiants, écoliers, enseignants et journalistes) résident à Port-au-Prince, même si les villes de province tendent à se doter d'espaces d'accès.

Le phénomène le plus important de ces dernières années est la mise en place continue de cybercafés qui offrent un accès Internet à ceux qui ne peuvent se payer un ordinateur et une connexion. Près de 85% des cybercafés sont regroupés dans l'air métropolitaine.⁹

Qu'il s'agisse d'accès domestique, institutionnel ou par l'intermédiaire de centres d'accès, on remarque que certains besoins tels que la recherche, l'échange de messages électroniques ou de fichiers, sont comblés. Cependant l'application la plus connue est la téléphonie. "La téléphonie arrive en tête de liste des services les plus utilisés au cybercafé, avec un taux de 62,6%, malgré un coût moyen 6 fois plus grand¹⁰", souligne l'étude du RDDH.

Récemment, un journaliste se demandait si ces utilisateurs pouvaient être considérés comme des internautes. Plus généralement la question se pose de

savoir quelle attitude adopte un utilisateur haïtien des NTIC et dans quelle mesure se sent-il consciemment intégré à la société de l'information, ou quelle distance critique pourrait-il prendre vis-à-vis des processus en cours. Il n'est pas possible aujourd'hui de répondre à ces interrogations, vu qu'aucune enquête ou étude n'a été entreprise sur ces questions.

Mais ce qui est certain, c'est qu'un grand besoin d'éducation à l'approche critique des processus de communication est à combler, tant dans les milieux socioprofessionnels que dans le public en général.

D'après les observations, l'élément central qui ferait défaut en Haïti, à l'heure où l'on parle de Société de l'Information, est un esprit proactif en relation avec les NTIC. Ce qui porterait les Haïtiens à se servir en général des nouveaux moyens comme ils le faisaient pour les anciens. C'est-à-dire, se mettre dans une position de simple récepteur.

Radio et NTIC, une formule pour l'appropriation technologique

Un des secteurs où l'expérience en Haïti a montré que les gens pouvaient d'une position passive à une attitude active est celui de la radio communautaire.

Il y a 9 ans de plus qu'un mouvement relativement porteur de radio communautaire a pris naissance en Haïti, au moment où s'effectuait le retour à la légitimité constitutionnelle, suite au coup d'état militaire de septembre 1991. C'était une époque d'ouverture et de reprise de la parole publique, qui a favorisé l'émergence de nombreuses stations communautaires de radio.

11. Voir: Gotson Pierre, "Internet, Radio, Communication Globale et Populations Marginalisées en Haïti"....

12. Opinion exprimée durant la Fête de l'Internet, avril 2002'

13. Idem

14. Entre le 17 décembre 2001 et la mi-février 2003, une trentaine de journalistes ont fui le pays pour cause de menaces, suivant des données fournies par l'Association des Journalistes Haïtiens (AJH).

15. Jean-Marie Raymond NOËL [Directeur National du Projet Accompagnement d'Haïti dans la Société de l'Information (AHS)-PNUD], "Aider tous les peuples du monde à communiquer: Sommes-nous prêts en Haïti?", http://www.medialternatif.org/alterpresse/article.php?id_article=503, mai 2003

Plus d'une quarantaine aujourd'hui, ces stations sont souvent la propriété de collectifs d'organisations démocratiques et populaires. Elles fonctionnent dans les villes, les bourgs et les villages en favorisant, dans plusieurs cas, la participation de la population locale au niveau du débat public et, là où les expériences réussissent, à la gestion matérielle et financière des stations qui deviennent des acquis pour les communautés.

Il ne faut pas nier que, malheureusement, certaines de ces expériences, confrontées aux défis des conjonctures politiques et des problèmes économiques et d'organisation, ont échoué lamentablement, produisant même le contraire des résultats escomptés.

Cependant, sur la base de la potentialité dont ont fait montre certains de ces projets, l'idée a été lancée de promouvoir la combinaison des moyens informatiques et radiophoniques en vue de l'accès des couches marginalisées aux NTIC¹¹.

Les radios, équipées de moyens télématiques, joueraient alors, en quelque sorte, certains des rôles assumés par des télécentres. Mais, mieux que les télécentres, leurs moyens de diffusion leur permettraient d'atteindre des populations sur un rayon considérable, en rendant des services pratiques, de messagerie par exemple, et en servant de canaux à un effort d'éducation sur les enjeux de la communication.

Cette idée ne fait pas l'unanimité parmi les intervenants dans le secteur des NTIC en Haïti. Pour certains, dans une perspective d'alphabétisation numérique, il faut absolument parvenir à mettre la population dans une situation de pouvoir se servir directement de la technologie. Ce courant estime que d'une manière ou d'une autre, les gens doivent savoir que dans les temps à venir l'Internet fera partie de leur vie.¹²

Cependant, le professeur Harry Regis, responsable du Département Communication de la Faculté des Sciences Humaines, estime qu'on gagnerait à mettre en œuvre un processus d'intégration radio et Internet, qui favoriserait un meilleur niveau d'information des populations locales, la radio demeurant un moyen très accessible¹³. L'inconnu serait alors d'organiser le processus d'alimentation de l'Internet, et donc du réseau global, par les populations locales.

Des obstacles à bousculer

Le professeur Regis identifie 2 obstacles à l'épanouissement des NTIC en Haïti: le mode d'introduction de ces technologies et la structure même de la société haïtienne. Le fait que le développement de l'Internet soit en Haïti une initiative pratiquement commerciale, repousse les couches marginalisées de la population, qui croient d'avance que l'accès ne leur est pas permis. D'autre part l'orientation élitiste de l'éducation et de la société en générale supporte l'idée que la technologie est réservée à ceux qui ont un certain niveau d'éducation.

Voilà pourquoi, il s'avèrerait nécessaire de démystifier la technologie. Le professeur Régis pense en ce sens que le système socio-éducatif haïtien représente un obstacle majeur à l'appropriation de la technologie par la majorité de la population.

D'autre part, en Haïti, certains secteurs académiques pensent qu'il est essentiel que le discours sur la problématique de la communication cesse de se limiter aux préoccupations journalistiques. Il est vrai que la situation actuelle des médias, qui subissent sans arrêt la pression du politique, est très précaire, avec des attaques systématiques contre les journalistes et les entreprises de presse.¹⁴ Mais en posant la question de la communication on doit définitivement aborder la question de la propagation des idées et expériences, l'accès au savoir en vue de l'épanouissement démocratique, socio-économique et culturel.

Dans le contexte présent, le cadre politique même pose un certain nombre de problèmes, dans la mesure où aucune politique conséquente n'a été définie, si non que le "laisser-faire". Quelle responsabilité peut endosser dans ces circonstances un État qui ne se préoccupe pas du bien commun et qui est uniquement préoccupé par le maintien du pouvoir, se demande-t-on.

Car en définitive, comme le fait remarquer le professeur Raymond Noël, de la Faculté des Sciences¹⁵, dans la perspective d'une société de l'information fondée sur la capacité des Haïtiens à communiquer, on ne peut faire l'économie de la transformation des structures qui favorisent l'ignorance et l'exclusion.

Le rôle de la société civile dans les processus d'info-exclusion

plima@rits.org.br
graciela@rits.org.br
Brasil.
Réseau
d'Informations
pour le Secteur
Tertiaire(RITS)
Juillet 2003

PAULO LIMA
GRACIELA BARONI

*“Je vis au Brésil, je ne sais pas si je vis très bien
ou très mal, tout ce que je sais, c'est
qu'aujourd'hui je fais partie du pays et
l'intelligence est fondamentale”¹.*

En 1992, le Sommet de Rio –ou ECO 92 comme on l'a appelé– a converti Rio de Janeiro en épicerie du mouvement écologiste mondial. Qui ne peut venir perd une partie du spectacle, mais tout au plus une partie. L'événement, sous les auspices de l'ONU, au-delà de qu'il a apporté au pays de débats sur l'environnement et l'alimentation, fut également l'occasion de l'arrivée au Brésil de la connexion permanente à l'Internet, par l'entremise de Betinho et Carlos Afonso, avec l'aide du Ministère des Sciences et de la Technologie, afin que participants et journalistes du monde entier puissent tous couvrir en temps réel les événements du Sommet de Rio. Elle est arrivée et, comme elle y était, elle est restée.

Plus de dix années ont passé et nous parlons toujours des défis pour une assimilation réelle et efficace de ces technologies au service du renforcement de la citoyenneté, de la participation démocratique, du perfectionnement des formes de travail collaboratif. L'actualité de ce thème montre le peu de distance parcourue. Non pas tant d'un point de vue technologique, en fait, même si l'infrastructure Internet du pays ne permet de desservir que 10 % des *municípios* brésiliens car, pour qui peut payer, il existe des solutions. À peine 8 % de la population brésilienne peut aujourd'hui accéder à Internet. Cette situation résulte du manque d'engagement de l'État dans des politiques destinées à permettre un accès universel aux réseaux et à combattre l'info-exclusion. Bien que l'usage du réseau mondial d'ordinateurs soit entré dans les mœurs et que le pays se soit construit en fonction d'objectifs communs à des individus qui luttent –et luttent encore– pour des idéaux sociaux et démocratiques au service des citoyens, il est incontestable qu'une grande majorité de ceux-ci ne dispose pas des moyens pour accéder, choisir, produire et diffuser des informations.

Participation, démocratie et Internet au Brésil

La logique de communication dans le grand réseau est parfaitement adaptée aux acteurs sociaux, agents et personnes, désireux de se faire entendre, publier ou d'intervenir. Le modèle même du réseau est adapté à

cette participation : décentralisé, horizontal, à connexions multiples et sans limite spatiale. C'est cette logique de participation et d'appropriation sociale de l'usage des technologies de communication et d'information qui doit être soutenue. Et il n'est pour cela pas besoin de ressources exorbitantes ni de technologies extraordinaires. Il suffit de modèles d'utilisation simples qui permettent une appropriation rapide par des personnes d'origines et d'environnements divers et de les propager dans différents lieux. Cette pratique permettrait une “interférence” du citoyen à travers Internet transformant celui-ci en un véritable instrument de résistance culturelle et de pression politique au meilleur sens du terme. C'est à dire utiliser le virtuel pour intégrer les citoyens et les rendre conscients de leur importance et de la possibilité qu'ils ont d'intervenir –et de provoquer des changements.

À la différence de quelques années en arrière, nous vivons une période clairement marquée par la stabilité démocratique. Cette situation est propice au renforcement de la participation citoyenne, décisive pour transformer des régimes formels en démocraties réelles. Nous avons ici l'un des défis les plus importants des organisations de la société civile et non gouvernementales : contribuer à canaliser les besoins des populations, traduisant ainsi leurs désirs, créant des instruments de participation effective et faisant “s'élever” leurs voix comme autant de propositions à discuter par le plus grand nombre à l'intérieur de la société. Dans ce sens, le cyberspace peut être proposé comme un outil permettant la mise en place “d'agoras” virtuelles et ponctuelles au cours desquelles, grâce à des intérêts et langages communs –par le biais de dynamiques choisies et acceptées collectivement– les besoins, volontés, aptitudes et talents de chacun seraient mis au service de “tout” et des points de consensus seraient dégagés. L'Internet permet la démocratisation du discours, l'identification de problèmes et la suggestion de solutions de manière instantanée. C'est bien pour cela que l'accès aux nouvelles technologies et à *www* doit être universel. Dans le cas contraire, la possibilité d'exercer la démocratie à travers les technologies de l'information est une illusion.

Nous sommes conscients que l'accès universel à Internet représente, à la fois, un problème exigeant une solution urgente et une lumière au bout du tunnel, une perspective de solutions possibles. Il est en fait fondamental de souligner que, d'un côté, Internet –tel qu'il existe aujourd'hui au Brésil– met en lumière une aggravation des inégalités sociales, économiques et po-

1. La lettre de d'une chanson célèbre de Seu Jorge, vocaliste de groupe de Farofa Carioca.



Que se passe-t-il aujourd'hui: le Sommet Mondial sur la Société de l'Information

Il est urgent que, de plus en plus, les thèmes de lutte pour l'info-intégration et d'utilisation stratégique des technologies de l'information et de la communication soient pris en compte par les organisations non gouvernementales comme des questions politiques d'actualité. La fin du mois de décembre 2003 verra se dérouler à Genève la première étape du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (la seconde aura lieu en 2005 à Tunis). Gouvernements et entreprises seront réunis –sous l'invitation de l'Union Internationale des Télécommunications, de l'Unesco et de l'OIT– pour discuter

litiques. Compte tenu de ce que la concentration des revenus et des biens comme les ordinateurs et les lignes téléphoniques sont au Brésil le privilège de très peu, on voit surgir deux catégories de citoyens : ceux qui ont accès à Internet et ceux qui n'y ont pas accès. C'est cet écart que nous désignons sous le terme de "fracture digitale". D'un côté, une frange très réduite qui bénéficie des mille possibilités qu'offre un monde nouveau et d'un autre, l'immense majorité qui n'a guère qu'entendu parler de la nouvelle réalité.

Pourtant, il est indéniable qu'Internet offre de nouvelles possibilités de participation. Un exemple en est le renforcement des initiatives locales, qui prennent de nouvelles dimensions lorsqu'elles bénéficient d'un effet multiplicateur au sein d'un réseau régional ou national : la réaffirmation des identités, des cultures, la valorisation des contenus locaux à travers le partage de valeurs d'une communauté particulière avec le reste du monde ; la possibilité pour n'importe quel individu de s'informer sur des processus qui lui semblent dignes d'intérêt et participer à leur conduite ; le partage de défis et de talents. Les possibilités sont infinies. C'est ainsi que Norberto Bobbio nous encourage, dans un texte où il analyse la démocratie représentative et les perspectives de démocratie directe : "Pour qu'il existe une démocratie directe au sens propre du terme, c'est à dire dans le sens où direct signifie qu'un individu participe lui-même aux délibérations qu'il choisit, il est logique qu'entre les individus délibérant et la délibération en cours il n'existe aucun intermédiaire". En termes encore plus clairs, il n'est pas d'autre objectif que de partir de la démocratisation de l'État pour aboutir à la démocratisation de la société.

d'un nouveau modèle de société, la Société informationnelle, comme disent certains, ou, en termes plus courants, la Société de l'information.

Il est évident que cette circonstance exige un rapprochement entre les organisations de la société civile pour garantir l'intégration de leurs propres préoccupations dans le modèle du Sommet, ainsi que leur présence et leur droit de participation à égalité avec les gouvernements et les entreprises. Toutes les étapes de ce processus sont stratégiques et il est fondamental que la société civile soit préparée à lancer un regard critique –dans un esprit coopératif– sur les dispositions prises par les Nations Unies.

Soyons objectifs : le scénario qui se présente devant nous n'a rien de surprenant ni d'excitant. Nous luttons contre les fortes probabilités que le Sommet de l'ONU soit un événement où les gouvernements et les entreprises se réunissent pour discuter de ce qui est bon pour le monde, en termes de télécommunications et de nouvelles technologies –où l'on entend par "bon" ce qui contribue au renforcement des marchés et de la logique néo-libérale. Si nous laissons le débat s'enfermer dans ces limites, que restera-t-il pour les populations les moins favorisées, c'est à dire tous ceux qui ne sont ni mâles, ni blancs, avec un haut niveau d'études, un fort pouvoir d'achat et vivant dans un des pays riches ou, au moins, consommateur de leurs produits ? Une fois de plus un constat d'exclusion. Il nous revient –à nous les organisations de la société civile, non gouvernementales, activistes, citoyens– de changer le cours de cette discussion et d'intervenir sur le calendrier de l'ONU. Mais ceci ne peut se produire sans mobilisation, sans volonté, sans l'appropriation de cette thématique par les organisations comme un problème propre, un problème des communautés qui concerne leur travail, un problème

du pays. Répétons-le : le temps presse. Le processus est en marche. Dans le monde entier ont lieu des réunions préparatoires, des propositions de calendrier sont envoyées, des groupes et des stratégies d'intervention sont organisées – tant par le secteur privé que par la société civile. Et quant au Brésil ? Les organisations de la société civile et les mouvements sociaux sont-ils préparés à cet événement ?

Valeurs partagées information libre, égalité de chances, contrôle citoyen

Les organisations sociales et réseaux de différents pays partagent deux préoccupations principales à propos du Sommet : accompagner les processus préparatoires pour garantir la participation des organisations de la société civile et des activistes à l'événement de l'ONU et agir sur son modèle. Chacune de ces inquiétudes est dictée par le même principe : que les Droits de l'Homme et le développement doivent être au cœur des discussions menées au cours du Sommet.

Parmi les thèmes défendus par les organisations, on recense : l'info-intégration qui débouche sur l'accès universel réel et l'éducation à travers l'utilisation des TIC ; la défense de la diversité culturelle ; l'intégration en termes de genre, race et ethnie, garantissant à tous les groupes sociaux l'égalité de chances dans la société de l'information ; le recours à des logiciels libres de droits ; l'importance donnée à la production de contenus locaux ; la liberté et l'absence de censure à l'intérieur d'Internet ; ainsi que le débat autour d'autres questions plus théoriques, comme le concept même de Société de l'information et la proposition que l'information et la communication soient considérées comme des droits et non des marchandises. Il existe de nombreux autres thèmes, parmi lesquels certains portent sur des sujets plus techniques et qui concernent également les ONG et les populations exclues, comme les coûts de services et de connectivité. Comme l'affirme Carlos Afonso dans un texte publié par l'APC : "(...) il existe des sujets qui concernent la quasi totalité des pays du Sud, dont certains sont techniquement complexes et nécessitent une "expertise" pour leur traitement et la formulation de propositions. L'un d'eux a trait aux conditions d'échanges dans les interconnexions internationales, ainsi que les coûts des services de connectivité dans chaque pays. En fait, on assiste toujours à un transfert massif de ressources des pays du Sud vers les grands opérateurs d'épines dorsales (*backbones*) d'Internet aux États-Unis.

L'infrastructure Internet, telle qu'elle est configurée aujourd'hui, ne permet pas de transporter des données en interne sans déclencher au moins une consultation sur des serveurs d'adresses (les serveurs de base exploités par l'ICANN) hébergés aux États-Unis. Ce mode de fonctionnement ne nécessite pas de connexion physique directe entre le pays de l'utilisateur et les

États-Unis mais il implique de toutes manières le recours aux *backbones* nord-américains. Ajoutez à cela le fait que l'immense majorité des services d'indexation, soit près de 70% des contenus, réside dans des serveurs nord-américains. C'est à dire qu'il est inconcevable, en l'état actuel du réseau, d'opérer sur Internet depuis quelque pays que ce soit, sans passer par une connexion directe ou indirecte avec les États-Unis ".

Comme on peut s'en rendre compte, les questions techniques – bien qu'elles paraissent éloignées de la réalité et des intérêts immédiats de la majorité des ONG – déterminent la possibilité (ou l'impossibilité) de libre échange d'informations, d'autonomie et de souveraineté des pays. Ces questions ne peuvent être écartées. Il est du devoir de tous ceux qui travaillent à la défense de la démocratie et au combat des inégalités sociales d'exiger le contrôle des citoyens sur l'utilisation des technologies de communication et d'information, principalement pour ce qui concerne Internet. La prise de décisions dans ce contexte, de quelque espace qu'il s'agisse, doit nécessairement prendre en considération les désirs, les besoins et les priorités des citoyens, dans tous les territoires. Il est nécessaire de tenir compte de ce que la personne qui utilise les technologies de communication et d'information ne se transforme pas instantanément en simple usager – elle continue d'être un citoyen, cette fois dans un espace élargi au-delà de son territoire. La participation à des projets et programmes d'info-intégration, d'accès universel et, pour ceux qui utilisent déjà la toile, l'autonomie et les droits dans Internet constituent une condition fondamentale pour la construction démocratique d'une Société de l'information véritablement pour tous.

Expériences concrètes au Brésil, ce qui fonctionne et ce qui ne le peut pas...

En août 2000, a été publié le décret régissant la réglementation du Fust (Fond d'Universalisation des Services de Télécommunication), institué par la Loi 9998 du 17 août 2000. Le Fust a été créé avec la mission de fournir des ressources pour l'universalisation des services de télécommunication, en application des objectifs fixés par le PGMU (Plan Général de Moyens pour l'Universalisation du Service Téléphonique Fixe Commuté). Unique politique publique dédiée à l'universalisation de l'accès à Internet au Brésil, le Fust a représenté, pendant quelque temps, un espoir pour ceux qui, dans le pays, s'impliquent dans la question de la démocratisation de l'accès aux nouvelles technologies. Plus de deux ans après, des milliards de réals collectés, le Fust est synonyme de désenchantement. Les ressources accumulées avec la collecte de 1 % de la facturation brute des entreprises de télécommunications ont été gelées, au nom de Dieu sait qui. Manque de transparence et de contrôle citoyen, interventions législatives en fonction de critères arbitraires dans

les processus de prise de décision quant à l'utilisation des ressources, on a vu de tout, sauf un programme efficace d'info-intégration dans le pays. L'avenir du Fust demeure un mystère, en même temps que subsiste l'espoir de son bon usage de la part de l'administration publique fédérale, le moment venu. À côté de cela, il existe des initiatives ponctuelles d'info-intégration qui fonctionnent et portent leurs fruits.

Les expériences d'implantation de télécentres dans le pays en sont un bon exemple. Ce sont des espaces publics où l'accès à Internet est, soit gratuit, soit très bon marché, où les personnes sont formées à l'utilisation des outils de communication et informées des possibilités d'utilisation citoyenne. Les télécentres ont montré leur capacité à constituer une alternative valable pour surmonter la fracture digitale.

Des projets réussis comme celui de la préfecture de la ville de São Paulo montrent comment, au fil du temps, les relations entre gouvernement, ONG et initiative privée peuvent être fructueuses dans le combat contre l'info-exclusion. Installés dans des quartiers pauvres de la capitale de l'État de São Paulo, les télécentres ont constitué des espaces d'affirmation des nouvelles possibilités offertes aux personnes et aux communautés. Là, on forme des citoyens critiques vis-à-vis de l'utilisation des TIC et d'Internet, capables de s'approprier la technologie en lui adjoignant une signification personnelle : accès à plus d'opportunités d'emploi et de revenus, accès aux services publics, production de contenus, en imprimant au réseau la marque de leur culture et de leur réalité, en communiquant avec leurs semblables (ou dissemblables). La participation de la communauté à la mise en place et au fonctionnement des télécentres, en partenariat avec des ONG intervenant dans les communautés et la valorisation des savoirs locaux, des personnes et des cultures, a permis de surmonter de graves difficultés –comme par exemple le haut niveau de violence dans les régions où sont implantés les télécentres– et une véritable intégration de cette nouvelle réalité dans l'univers de chaque communauté. Au-delà de l'info-intégration, ce qui a été rendu possible c'est tout simplement l'intégration sociale. Et c'est ainsi que l'accès aux technologies et leur utilisation prend son sens.

Il existe d'autres exemples, comme par exemple le projet ComUnidade Brasil. Cette initiative conjointe du Programme– *Comunidade Ativa, Comunidade Solidária*, l'Unesco, le Secrétariat exécutif gouvernemental de l'Électronique, l'Agence électronique, le Programme national *Paz nas Escolas* (Secrétariat d'État aux Droits de l'Homme, Ministère de la Justice) et du Plan de Pré-

vention de la Violence Urbaine (PIAPS, coordonné par le Cabinet Institutionnel de la Sécurité rattaché à la Présidence de la République) élabore actuellement des propositions "d'intégration digitale" dans les endroits les plus divers du pays. L'expérience pilote réalisée dans ce cadre est conduite dans le *município* de Santo Antônio do Leverger (Mato Grosso). Déjà, à la fin de l'année 2002, le Rits a installé à Rio de Janeiro, un télécentre dans la communauté de Santa Marta, en partenariat avec le Groupe ECO, une organisation sociale qui compte déjà 24 ans de présence dans cette localité.

Au-delà des exemples brésiliens, il importe de regarder autour de nous et de connaître les très intéressantes expériences menées dans différents pays d'Amérique Latine. Un bon moyen de s'informer sur l'ensemble des initiatives d'info-intégration conduites dans la région –plus particulièrement la mise en place de télécentres– et de connaître le travail coopératif est de consulter le site <http://www.tele-centros.org/>, coordonné par la fondation ChasquiNet de Quito (Équateur) et soutenu par le Centre International de Recherches pour le Développement (IDRC) du Canada. Cette communauté virtuelle réunit les expériences de 16 pays d'Amérique Latine et des Caraïbes, avec un total d'environ 1.500 télécentres installés.

Conclusion

La Société de l'information existe, que l'on désire ou non être considéré comme en faisant partie ou non. Les possibilités qu'elle offre sont enchanteuses ou atterantes, et connaître l'une ou l'autre possibilité dépendra des priorités qui seront assignées dans la conduite des sociétés et des relations interpersonnelles. Il est naïf de croire que les puissances et les intérêts dominants qui infléchissent le cours de l'histoire se préoccupent de la défense des Droits de l'Homme et de la citoyenneté, sous quelque paradigme que ce soit. D'un autre côté, il est également naïf de penser qu'il est inutile de s'opposer à ces puissances ou que cette responsabilité incombe à ceux qui possèdent des connaissances spécifiques ou travaillent dans des projets directement liés aux technologies de l'information et à Internet. La lutte pour une Société de l'information où toutes les personnes auraient des possibilités égales d'accès à l'information, aux connaissances, aux canaux et moyens d'expression, échoit à chaque citoyen et citoyenne de la planète. Il n'est en outre pas trop tard pour augurer que la Société de l'information, c'est nous, les êtres humains, nous sans qui aucun réseau n'est possible.

Communautés et portails citoyens: Pour quoi faire? Réflexions à partir d'une vision sociale d'internet

RUBÉN ARAYA TAGLE

Les portails et communautés virtuelles tels que nous les connaissons aujourd'hui sont, dans le web, des créations récentes. La popularisation de ces concepts a exercé une grande influence dans les débats et actions au sein de ce que l'on appelle "l'Internet citoyen"² où l'on a coutume de les voir comme des outils susceptibles de répondre à ce que beaucoup considèrent comme le second problème clef à résoudre, après celui de la connectivité, à savoir le "déficit en matière d'info-structure sociale publique". Cependant, le grand enthousiasme suscité par ces instruments, imprégné d'un certain *déterminisme* qui a tendance à confondre les caractéristiques technologiques avec les formes possibles d'usage et d'implémentation, semblerait oublier que derrière les ordinateurs et systèmes de télécommunications, il existe des acteurs réels et des structures de pouvoir et d'exclusion sociale. C'est dans ce contexte que la société civile a engendré des conceptions critiques qui mettent en cause certains aspects de la création et de la conception de ces médias. Cette mise en question s'appuie sur la nécessité de soumettre toute considération à propos de leur pertinence et adéquation à une *analyse préalable des résultats, effets et impacts sociaux que l'on peut en attendre*, ainsi que des *pré-requis, conditions et hypothèses selon lesquels on les considère faisables, viables et souhaitables*.

De cette façon, la question des communautés et portails citoyens s'inscrit dans une discussion plus globale autour du sens des initiatives et politiques publiques dans lesquelles elles s'insèrent, ce qui conduit à des interrogations comme: *À la satisfaction de quels besoins et objectifs ces portails sociaux ou citoyens contribuent-ils et/ou pourraient-ils contribuer? De quelle manière pourraient-ils se convertir en instruments utiles à des actions et processus info-communicationnels concrets au sein de la citoyenneté? Comment et dans quelles conditions pourraient-ils aider à l'intégration digitale et par là contribuer au développement social et au renforcement de la démocratie?*

Fracture informationnelle ou droit à l'information et à la communication?

Pour situer ces interrogations sur un plan d'*analyse de politiques publiques*, il convient de jeter un regard plus général sur l'*info-structure sociale publique* et sous

quelles formes elle peut être considérée comme objet de politiques, tant en regard des principes que des actions qu'elle englobe. À cette fin, nous adoptons comme pierre angulaire les prémisses de ce qu'on appelle la "*vision sociale d'Internet*"³, qui met en question le concept de *fracture digitale*, en affirmant que *le problème de fond de l'exclusion technologique se situe dans les fossés sociaux, économiques, politiques et culturels existant à l'intérieur et entre les sociétés*.

L'examen des principales expériences et débats en rapport avec ce thème fait ressortir deux visions principales⁴:

- Une **vision dominante** qui considère que le principal défi réside dans la *fracture informationnelle*, qui se manifeste comme *un déficit du développement de l'info-structure sociale à caractère public*. D'où la priorité donnée à la *promotion du développement et de la production de contenus, services et applications socialement et culturellement adaptés à la population*, avec pour principe directeur *l'accès universel à l'information publique et aux services citoyens*, avec une attention toute particulière aux secteurs les plus vulnérables ou exclus de la société. Ceci suppose qu'une fois *l'info-structure sociale publique*, mise en place seront réunies les conditions pour que les personnes bénéficient équitablement des avantages qu'apporte l'accès à Internet, avec de meilleures possibilités d'accès à l'enseignement, à l'information et à la connaissance, de meilleures opportunités économiques et d'emploi et une meilleure participation aux affaires publiques de leurs communautés.
- Une **vision alternative** qui met à jour le fait que, derrière cette *fracture informationnelle*, il existe une *situation structurelle de dépendance et de subordination* dont les causes sociales, économiques, politiques et culturelles sont précisément celles dont résulte la *fracture digitale*. Cette situation se répercute dans des inégalités sociales en termes de *possibilités d'accès, d'utilisation et d'appropriation des moyens d'information et de communication* qui, à leur tour, font que le développement des TIC, de l'information et des communications en général est *monopolisé par les intérêts et aspirations des groupes dominants* qui détiennent majoritairement leurs propriété et contrôle. D'où l'idée que la priorité doit être donnée à *l'accès participatif, universel, démocratique et fédérateur à l'information et aux technologies et moyens de communication*, avec pour principe directeur "*l'universalisation des droits à l'information et à la communication*"⁵, avec une attention parti-

1. Chercheur en sciences sociales, Développeur de logiciels et Directeur de Multimedia. Coordinateur exécutif des portails citoyens sociedadcivil.cl et ong.cl, Directeur du projet de logiciel collaboratif "Interacción Virtual", Chercheur et enseignant à l'Université Bolivariana de Chile.

2. Par le terme générique "Internet citoyen" nous désignons l'ensemble des usages et appropriations sociaux d'Internet destinés à intervenir dans les affaires publiques des sociétés, tant au niveau local que national, régional et global.

3. La "vision sociale d'Internet" consiste en une approche alternative développée collectivement par de nombreux chercheurs et activistes d'Amérique Latine et des Caraïbes, dans le cadre d'un processus de réflexion sur le thème de la fracture digitale, la société de l'information et l'impact social d'Internet. Ce point de vue alternatif affirme que pour que les TIC et Internet contribuent au développement et à la réduction d'autres fossés sociaux, il est nécessaire d'avancer simultanément aussi bien dans la question de l'accès équitable que dans une forme d'usage donnant du sens (au sens de consentir) et dans l'appropriation sociale de ces technologies, et pas uniquement en élargissant la connectivité. Voir "Trabajando la Internet con una visión social", Document collectif de la Communauté virtuelle Mistica pour le projet Olistica, disponible sur: http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_olist2.html



culière à la protection et à l'élargissement du domaine public. Cette approche suppose que la fracture informationnelle doit être combattue conjointement avec les autres fossés qui s'opposent à l'accès, à l'utilisation et à l'appropriation sociale équitable et solidaire de ces technologies et moyens, de manière à rompre ce cercle vicieux.

La confrontation des deux points de vue rend manifeste que bien que l'universalisation de l'information publique et des services citoyens soit un aspect de première importance, il ne constitue pas un principe en soi mais un moyen. En outre, il en ressort, à l'évidence, que la pure disponibilité de contenus et services "pour" la population n'est pas et ne peut pas être suffisante pour transformer de manière significative la situation d'inégalité en matière d'appropriation sociale des moyens et technologies. De sorte que l'approche du développement "depuis le haut", tel qu'il est défini actuellement, ne fait en dernier ressort que reproduire la fracture informationnelle et ne garantit pas son caractère démocratique, participatif, intégrateur et universel.

À partir de cette différence dans la façon de poser le problème et les principes, chacun de ces points de vue suit un cheminement différent, à l'heure de proposer des actions:

- Pour la **vision dominante**, les actions à entreprendre sont liées au développement de services électroniques destinés aux citoyen(ne)s, par les organismes et institutions qui administrent, gèrent et fournissent des in-

4. Cette analyse adopte et élargit le développement proposé dans: Martínez Juliana, "Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil", Fundación Acceso, août 2000, disponible sur: <http://www.idrc.ca/pan/panlajulaant.pdf>.

5. Ce point de vue fait actuellement l'objet d'un débat dans le cadre de la "Campagne pour les Droits de la Communication dans la Société de l'information" (CRIS). Le site web de ce mouvement est à l'adresse suivante: <http://www.crisinfo.org>.

formations et/ou services à caractère public. Le propos est également de mener à bien des actions de communication éducative destinées à faciliter l'accès et l'usage massif par la population des contenus et services disponibles, ainsi que de promouvoir le développement de portails et autres supports électroniques locaux qui permettent de doter les télécentres et autres initiatives d'info-communication communautaire d'une info-structure sociale élémentaire qui correspond aux besoins et intérêts des communautés.

- Pour la **vision alternative**, ces actions ne sont ni ne peuvent être suffisantes pour résoudre les problèmes de fond. Ainsi, tandis que dans la vision dominante les usagers sont vus comme des récepteurs, bénéficiaires, clients ou consommateurs d'informations et services, la vision alternative suppose que, pour que ces instruments puissent servir pour le renforcement et le développement humain, il est nécessaire que ceux-ci puissent faire l'objet d'interventions de la part de ceux qui les utilisent. D'où il ressort que les efforts doivent porter sur l'assurance que les conditions permettent aux différentes personnes, groupes et communautés de participer activement à la gestion et au contrôle des technologies, moyens et ressources d'information et de communication, en s'investissant du rôle d'émetteurs, producteurs et développeurs, de manière individuelle ou collective. Pour cela, il est nécessaire de dessiner des stratégies d'intervention plus globales, qui incluent un vaste ensemble d'actions, parmi lesquelles on peut citer :

- Renforcement du domaine public moyennant la création de biens collectifs globaux qui garantissent l'accès universel à l'information et à la communication.
- Encouragement des réseaux et collectifs électroniques à but non lucratif qui assurent la production et la circulation libre, plurielle et diversifiée d'informations et contenus en adéquation avec le développement humain.
- Promotion d'initiatives de participation "à partir de" et "vers" la communauté, qui marient l'utilisation traditionnelle et innovatrice de la communication et d'outils de gestion d'informations, en particulier au niveau local.
- Actions éducatives et de formation qui permettent de surmonter les barrières techniques, culturelles et linguistiques, en vue de l'utilisation et l'appropriation sociale des technologies et moyens d'information et de communication, et qui contribuent à développer de nouveaux imaginaires technologiques et habiletés sociales basés sur des identités et perspectives culturelles locales, régionales et nationales.
- Encouragement du développement de technologies d'information et de communication alternatives, ouvertes et libres, qui permettent de collecter et réunir les savoirs technologiques et les pratiques communicationnelles des diverses communautés et groupes.

Ce point de vue pose, de plus, comme une nécessité prioritaire, la participation active des différents acteurs aux initiatives, tant dans leur exécution que dans leurs conception et évaluation. Tandis que la vision dominante les relègue à un rôle plutôt secondaire ou subordonné, comme c'est le cas pour : les organisations de la société civile, les gouvernements locaux, les micro-milieus et radios communautaires, les télécentres, les secteurs académique et éducatif et le secteur privé à but non lucratif, entre autres.

Portails et communautés virtuelles pour un Internet citoyen

Il existe de nombreuses définitions sur les portails et les communautés virtuelles, dont la majorité se basent sur l'énumération et la typologie des contenus et services qu'ils offrent à leurs usagers. Cependant, ce que la majorité de ces définitions occulte, c'est que les portails et communautés virtuelles effectivement existants sont des *moyens électroniques d'intermédiation sociale* qui, au-delà des potentialités théoriques de la technologie, ont été délibérément conçus et façonnés comme des applications destinées à des fins précises.

Ceci signifie qu'ils ne sont ni neutres ni transparents car leur conception prend implicitement en compte différents *modèles d'organisation et interaction sociale*, lesquels définissent des structures de rôles, normes et mécanismes de contrôle, qui à leur tour se rattachent

à divers réseaux de relations sociales entre acteurs sociaux du monde réel. De quoi l'on conclut que le point de vue et les options adoptés, implicitement ou explicitement, pour comprendre et organiser les espaces où ces outils sont utilisés, auront de lourdes implications et conséquences tant dans la conception et le développement même des artefacts technologiques, que sur les résultats, effets et impacts sociaux qu'ils rendront possibles, limitant l'utilité qu'ils pourraient avoir selon des politiques ou stratégies précises⁶.

L'approche qui prévaut dans les portails commerciaux entretient une étroite relation avec le paradigme libéral et la logique de marché, qui met l'accent sur la mise en place de modèles commerciaux où l'individualisme prime sur le social (les publics pris comme multitudes d'individus atomiques), un point de vue qui privilégie le quantitatif au détriment du qualitatif (attirer le plus d'audience possible), avec un marché d'aspect rationaliste (segmenter, différencier et identifier les usagers avec des contenus et services spécifiques) et une vision instrumentaliste de l'action (retenir et fidéliser les usagers en leur donnant quelque chose en échange).

De nombreuses communautés et portails qui traitent d'aspects en rapport avec le développement social et l'intérêt public ont cherché explicitement à se différencier de l'approche précédente, en proposant la notion d'"Internet citoyen" comme espace alternatif à l'"Internet commercial". Dans cette ligne, entrent aussi bien des expériences d'État que du vaste monde de la société civile, ainsi qu'une grande quantité de petits projets et initiatives communautaires. Cependant, la pluralité de modèles et la polysémie même du concept de *citoyenneté* réduisent la possibilité de trouver des éléments et sens communs entre elles.

La majorité des portails du secteur d'État mettent en avant les côtés "*assistance*" et "*universalité*"; ils se consacrent pour l'essentiel à la fourniture de services publics électroniques aux citoyen(ne)s et, dans une moindre mesure, à la mise en œuvre de canaux fermés de communication individuelle entre citoyen(ne)s et gouvernement⁷. Ces modèles placent la notion de *e-gouvernement* au-dessus de celle de *e-démocratie*, par la combinaison de modalités organisationnelles internes basées sur la constitution de réseaux intergouvernementaux (*l'État/Réseau*) avec des modalités traditionnelles et bureaucratiques de relations avec les usagers, basées sur des structures hiérarchiques et des schémas centralisés de contrôle et de communication. Ce point de vue partage avec celui des portails commerciaux une conception individualiste des personnes, vues plus comme des *clients* que comme des *citoyens*, ce qui se traduit par une logique "prestataire-usager".

De son côté, la société civile a lancé un grand nombre d'expériences de portails, communautés et réseaux où

6. De nombreuses expériences n'ont pas donné les résultats attendus; on y a commis précisément l'erreur de transplanter des activités humaines dans le monde électronique sans prendre en compte la relation complexe existant entre le monde social et l'espace virtuel, à cause, dans une grande mesure, de la croyance que l'on peut subordonner le premier au second.

7. On trouvera une analyse sur ce thème dans: "El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno: Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe" ("Le rôle du citoyen et des OSC dans le e-gouvernement: Une étude de gouvernement électronique dans huit pays d'Amérique Latine et des Caraïbes"). K. Reilly - Raúl Echeverría. APC, 2003.

elle a développé quelques modèles alternatifs utilisés à des fins communautaires pratiques, pour créer des canaux médiatiques alternatifs et organiser des campagnes politiques⁸. Les approches utilisées sont diverses mais possèdent en commun l'utilisation d'une logique coopérative destinée à générer des structures plus horizontales et des schémas décentralisés et distribués de communication et de contrôle assortis de modalités de relations collectives et flexibles qui combinent l'interdépendance avec l'autonomie de chacun de leurs constituants.

Où situer "ce qui est citoyen" ? Dans sa configuration actuelle, le *domaine citoyen* embrasse tous les espaces et dimensions où s'élaborent les *agendas publics* et sont adoptées les décisions concernant les affaires publiques. Il traverse les scènes locale, nationale, régionale et globale et implique à des niveaux divers tous les acteurs sociaux concrets des différents secteurs intervenant dans ce domaine (secteur d'État, secteur privé et société civile). Cette approche nous permet de définir en termes génériques les *portails et communautés virtuelles citoyennes* comme des *espaces virtuels collectifs constitués socialement dans le but d'intervenir sur les sphères publiques*. La finalité de ces espaces serait ainsi de contribuer à la *génération d'effets sociaux et/ou politiques sur le monde réel*, dans la mesure où ceux qui y participent sont des *citoyen(ne)s et acteurs sociaux concrets* qui entretiennent des relations et intérêts dans ces espaces, dans le but que leurs *interactions virtuelles* puissent se traduire en *concertations, pratiques et actions dans des espaces non virtuels*. Selon cette définition, tous les portails et communautés virtuelles inscrits dans ce qu'on appelle "Internet citoyen" ne seraient pas tous "citoyens" au sens strict. Et de nombreux autres entreraient dans cette catégorie, bien que d'un point de vue traditionnel sur la *sphère publique* ils sembleraient plus proches du domaine du privé pour s'intéresser aux besoins et intérêts de minorités et sous-groupes. L'élément clef qui les distingue se situe dans la *connectivité sociale* que ces supports rendent possibles à travers leurs modèles de

8. On trouvera une description de quelques-unes de ces expériences dans: "Comprender los portales de la sociedad civil: contenidos en línea y modelos comunitarios para el sector de OSC" ("Comprendre les portails de la société civile: contenus en ligne et modèles communautaires pour le secteur des OSC"), M. Surman. APC, 2002.

gestion, comprise comme la *capacité d'expression collective et d'incidence sur les réalités concrètes*.

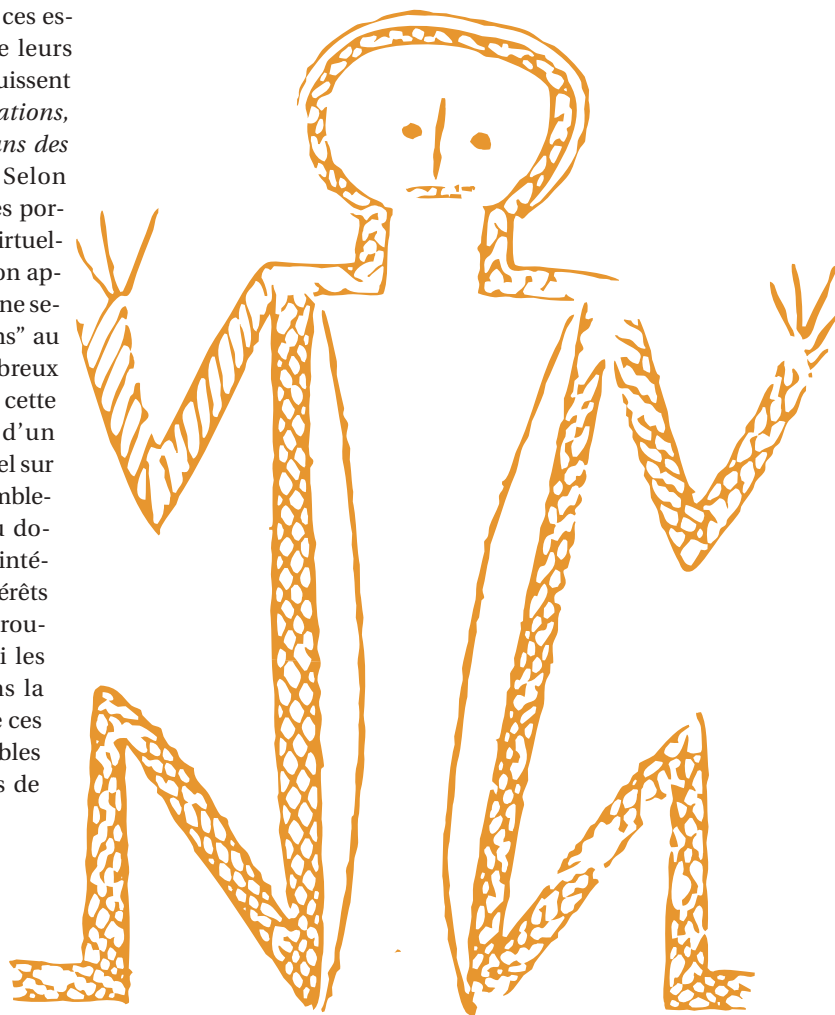
Les *portails et communautés virtuelles citoyennes* se profilent comme des outils de grande valeur stratégique pour *favoriser le développement d'une info-structure sociale publique démocratique, participative, intégrative et universelle*, dans la mesure où ils peuvent *contribuer à coordonner des actions et permettre des dialogues sociaux qui répondent aux besoins, attentes, intérêts et aspirations des différentes personnes, acteurs, groupes et communautés, à différents niveaux et dans différentes sphères de l'espace public*.

Cependant, cela ne sera possible qu'à la condition que la promotion et le développement de ces espaces virtuels deviennent une priorité dans les politiques de développement de l'*info-structure sociale publique*, et qu'ils soient abordés dans une perspective qui prend en compte la nécessité de progresser tant dans le *renforcement social et technologique* que dans le *renforcement des droits sociaux à l'information et à la communication*.

Les *espaces et moyens d'info-communication citoyenne* nécessitent en outre de disposer de ressources et cadres régulateurs qui respectent et préservent leur *autonomie* et leur *indépendance vis-à-vis des gouvernements et des grandes entreprises commerciales*. Dans ce sens, une importante responsabilité des états est de

garantir l'*accès public à ces technologies et moyens en leur attribuant un statut de biens communs universels*.

Mais le développement de l'*Internet citoyen* ne sera possible selon les termes énoncés si les citoyen(ne)s ne disposent pas de *moyens d'accès et de contrôle significatifs sur les ressources techniques*. En cette matière, la possibilité d'*accéder, gérer et administrer des services et applications de qualité* et de *s'approprier des standards techniques ouverts et libres*, constitue un aspect de toute première importance.



Les peuples autochtones et la société de l'information en Amérique latine et dans les Caraïbes: Un cadre d'intervention¹

ihernandez@eclac.cl.
Argentina
scalcastagno@eclac.cl.
Chile.
Commission
économique des
Nations Unies
pour l'Amérique
latine et les
Caraïbes (CEPALC)
Mars 2003

ISABEL HERNÁNDEZ
SILVIA CALCAGNO

L'Amérique latine compte une population autochtone de quelque 50 millions de personnes appartenant à 400 peuples distincts; la plupart sont victimes de discrimination en raison de leur origine ethnique et culturelle et survivent dans des conditions de marginalisation en flagrant contraste avec le monde moderne qui les entoure. Si leur exclusion économique se fonde sur des *motifs de distinction d'ordre général*, analogues à ceux que connaissent les couches appauvries des régions rurales et urbaines, il demeure que *l'intolérance et la discrimination ethnique ou culturelle* que l'on retrouve dans les sociétés nationales de la région ne font que creuser la marginalisation des Autochtones.

Le paradigme de la mondialisation économique est en effet en train d'aggraver les processus historiques de marginalisation sociale des peuples autochtones alors que, sur le plan culturel, on assiste à la promotion d'un processus d'« homogénéisation » qui cherche à éliminer l'identité multiculturelle du continent, sans égard au fait que pour bâtir une société civile moderne il faut d'abord relever le défi de concilier les particularités historiques et culturelles des divers peuples avec la vocation d'universalisation du développement et de la modernité.

Cela dit, la recrudescence de l'exclusion autochtone et de sa marginalisation de la société informatique n'est pas exclusivement attribuable aux rapports d'inégalité qui subsistent entre le centre et la périphérie. Il importe de concentrer l'analyse sur la dynamique interne de ces sociétés et de leurs dirigeants, sur les relations sexospécifiques et les processus migratoires qui définissent les écarts entre les groupes et les particuliers autochtones sur le plan de l'éducation, de la conscience ethnique et du sentiment d'appartenance, les possibilités d'insertion à des activités non ancestrales et l'acceptation ou le refus des supports informatiques. Or, il est des intellectuels, des dirigeants et des organismes autochtones qui ont vu dans les technologies de l'information et des communications (TIC) une occasion toute désignée pour passer de l'échelon local à une présence régionale, nationale, voire internationale. Ils ont rapidement et efficacement pris en charge la technologie informatique dans laquelle ils voient des possibilités de renforcer leurs processus politiques et organisa-

tionnels, la communication, la revitalisation linguistique et culturelle. Parallèlement, d'autres secteurs autochtones élèvent la voix pour dénoncer les TIC comme une nouvelle forme d'ingérence de la société nationale qui cherche à multiplier les consommateurs de technologie informatique en suivant les normes dictées par des intérêts qui leur sont étrangers.'

Pour favoriser l'inclusion autochtone dans la société de l'information, il est nécessaire d'avancer et de définir des propositions d'innovation et des politiques sociales réparatoires ou complémentaires susceptibles de renforcer les efforts autochtones pour parer à la marginalisation informatique. Les stratégies dans ce domaine surgissent chez les peuples ancestraux qui ont pu atteindre un degré plus élevé de cohésion communautaire et de représentation, directe et légitime, sous forme d'organisations du deuxième et du troisième degré. La société politique et la société civile non autochtone commencent dans certains cas à appuyer ces processus, qui se déroulent le plus souvent à l'échelle locale. Sur le plan des politiques publiques, on n'a en revanche pas encore atteint le consensus nécessaire pour prendre des mesures intégrées et coordonnées visant à consolider les efforts des gouvernements, de la communauté internationale et des associations de la société civile, en vue de donner corps aux potentialités du monde informatique, voire les multiplier.

Le présent **atelier virtuel sur l'inclusion des Autochtones dans les TIC** est une tribune propice à l'approfondissement du débat conceptuel à la fois qu'il peut contribuer à l'élaboration d'un cadre d'intervention pour faciliter l'accès des Autochtones à ces technologies, en tant qu'élément moteur de la transformation sociale. L'atelier virtuel est une fenêtre ouverte qui rassemble les propositions pour une action intégrée à partir d'une plus grande diversité de critères, d'expériences et de perspectives culturelles.

Programme ciblé pour l'accès autochtone aux TIC

Tout en rappelant que le programme devra être conçu en fonction des diagnostics établis avec la participation dynamique des peuples autochtones, nous proposons ci-après quelques aspects fondamentaux à envisager à l'heure d'élaborer un programme d'accès aux TIC pour les Autochtones, qui sache faire le trait d'union entre les diverses exigences des localités (droits civils et humains, gouvernement municipal électronique, protection de l'environnement, production, éducation autonome bilingue et interculturelle, soins de

1. Avec collaboration de L'Institut pour la connectivité dans les Amériques (ICA)

Atelier virtuel sur l'inclusion des Autochtones dans les TIC

Défis	Occasions	Propositions
<ul style="list-style-type: none"> • Préjugés culturels des organismes gouvernementaux, des ONG et de nombreux secteurs des sociétés nationales. • Méfiance très marquée parmi les collectivités autochtones vis-à-vis des TIC, car elles craignent que ces technologies viennent déranger leurs traditions culturelles et sociales. • Manque de synchronisation entre la société autochtone et la société mondiale pour ce qui est du concept culturel du temps et de l'espace. • Taux d'alphabétisation et de culture informatique extrêmement faible chez les Autochtones. • Processus communautaires internes qui compliquent la prise en charge des TIC. • Taux de chômage élevé; faible assiette économique indigène. • Rythme galopant des changements technologiques qui ralentit les processus décisionnels communautaires. • Coût élevé de l'infrastructure technologique en raison de l'isolement géographique et de l'absence de services d'infrastructure de base. • Plus prépondérance de technologies désuètes. • Absence d'un cadre juridique propice à l'accès aux lignes de crédit et/ou au financement des programmes technologiques. • Expansion des TIC suivant la logique du marché. • Concentration de la production de matériel et de logiciels dans un petit groupe de pays industrialisés. • Prépondérance de la langue anglaise dans le domaine technologique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience historique des peuples autochtones pour ce qui est de réussir la prise en charge des biens culturels de la société mondiale. • Mouvement ethnique ascendant à l'échelle du continent. • Présence de dirigeants de nouveau calibre. On assiste à l'apparition d'organisations du deuxième et du troisième degré.' • Plus grande reconnaissance de la société mondiale à l'égard du rôle que les peuples autochtones ont à jouer pour le développement durable. Sensibilité sociale internationale accrue face à la situation et aux revendications autochtones. • Expérience d'autogestion économique, politique, culturelle et informatique chez les Autochtones. Niveau d'instruction de plus en plus élevé de la population, particulièrement parmi les migrants, d'où la présence de nombreux professionnels autochtones. d'ouverture à l'intégration en tenant compte des sexes/spécificités. Expérience sociale accumulée à partir d'une prise en charge efficace des TIC par des personnes et organisations vouées à l'autogestion des stratégies de communication et d'information.' • Capacité établie au niveau des ressources techniques et humaines. • Expérience d'inclusion électronique éprouvée à l'aide du modèle de l'accès partagé (télécentre). • Augmentation du capital social des localités. Intégration technologique plus poussée pour l'acquisition d'une culture informatique au niveau de l'enseignement de base. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recul du taux de discrimination et des préjugés dans les sociétés nationales par des mesures de communication ciblées. • Promotion de comportements favorables aux TIC parmi les habitants et les dirigeants autochtones. • Mise en œuvre de programmes d'accès concrets (à court, à moyen et à long terme), conçus en fonction des diagnostics établis avec la participation dynamique d'instances des collectivités autochtones et en tenant compte de leur structure sociale, culturelle et économique. • Coordination avec les programmes économiques, sociaux et culturels de longue haleine qui misent sur la promotion stratégique des services fondamentaux (électricité, téléphone, éducation) et favorisent l'organisation autonome des peuples autochtones. • Réglementation juridique de la participation du secteur privé à de tels programmes et appui du secteur public quand le marché et la dynamique qui lui est propre ne sont pas en mesure d'apporter des solutions efficaces pour contrer l'inégalité sociale. • Mise en œuvre de programmes à long terme permettant d'explorer la situation au sein des localités, afin de décider du mode d'intégration des TIC qui convient, tout en laissant aux Autochtones le soin de décider s'ils veulent les utiliser de la même manière que d'autres collectivités nationales.

santé intégrés, etc.) et conjuguer ses activités, à l'échelle locale et décentralisée, aux politiques de développement économique, aux infrastructures de base (électricité, téléphonie, réseau routier, etc.) et à la promotion de l'organisation autonome des peuples autochtones:

- Intégration des conditions les plus indispensables à une infrastructure de base dans les régions rurales isolées et amélioration de l'infrastructure existante dans tous les territoires autochtones, de manière à faciliter l'accès d'une masse critique de nouveaux utilisateurs, qui pourrait éventuellement représenter un nombre significatif par rapport aux chiffres nationaux, plus particulièrement dans des pays comme le Guatemala, l'Équateur, la Bolivie ou le Pérou.
- Réduction de l'analphabétisme et augmentation du niveau d'instruction de la population autochtone dans l'ensemble, et des femmes en particulier.
- Promotion de comportements favorables à l'intégra-

tion des TIC, tant au niveau des dirigeants comme dans l'ensemble de la population.

- Accent sur les transformations au niveau de l'enseignement primaire des filles et des garçons: intégration de programmes d'enseignement bilingues et interculturels (avec la présence d'agents, de modalités de transfert des connaissances et des contenus culturels propres) et, plus particulièrement, promotion de la transition du paradigme pédagogique conventionnel vers des propositions de pédagogie critique, de manière à inciter les enfants à adopter des comportements proactifs/positifs et à développer des cadres cognitifs qui leur permettront de tirer parti de la rationalisation des TIC et des débouchés qu'elles peuvent leur offrir.
- Promotion des modalités d'accès partagé aux TIC par l'installation de télécentres dans les régions rurales et péri-urbaines.
- Reconnaissance officielle, normalisation et diffusion de l'écriture des langues autochtones, afin d'ouvrir



des espaces informatiques interculturels où chacun des peuples pourra trouver un mode d'expression dans son propre code linguistique, le tout en favorisant un climat d'application non conventionnel pour ces langues.

- Recensement et formation des organisations autochtones communautaires, rurales et urbaines, qui sont équipées pour autogérer les initiatives communautaires d'inclusion informatique.
- Auto-identification de pratiques locales favorisées par le recours aux TIC et qui favorisent leur intégration à leur tour.
- Promotion de l'autogestion pour ce qui est de l'exploitation des nouvelles technologies et de la production de contenu; promotion du processus de prise en charge et de formation des utilisateurs autochtones.
- Formation d'organes de contrôle social, locaux et communautaires, susceptibles de garantir l'efficacité des mécanismes de coordination, de contrôler

l'administration des ressources informatiques et de surveiller leur distribution égalitaire au sein de la localité.

- Ouverture de nouvelles sources d'emploi en fonction des nouvelles ressources et capacités disponibles dans les localités.'
- Définition des recherches nécessaires sur la prise en charge, l'accès, les modalités d'usage, les objectifs et planification de la participation à la société informatique des groupes et des particuliers autochtones, en insistant sur l'étude approfondie des cas paradigmatiques et représentatifs. La conception de ces recherches participatives permettra de définir la marche à suivre pour l'exploration infracommunautaire qui permettra de décider de la manière dont les TIC doivent être intégrées, toujours à condition de laisser aux collectivités autochtones le choix de leur donner un usage distinct à celui qui leur est réservé par d'autres groupes au sein des sociétés nationales.

rgarrido@iie.ufro.cl,
mmorales@iie.ufro.cl
avilla@iie.ufro.cl
Chile.
Instituto de
Informática
Educativa de la
Universidad de la
Frontera de
Temuco.
Març 2003

Former des citoyens pour la Société de l'Information: l'expérience des Opérateurs du Réseau d'Information Communautaire

RODRIGO GARRIDO
MANUEL MORALES
ALEJANDRA VILLARROEL

1. Il convient de signaler que la région de La Araucanía correspond à la zone du pays de plus faible indice de développement humain (Rapport PNUD "Las Comunas de Chile", 2002)

2. Ces deux télécentres ont été les premiers centres communautaires d'accès aux TIC créés dans le pays. Au cours de la même année, ont été créés le télécentre communautaire "El Encuentro", à Peñalolén, Santiago, géré par la "Corporación El Encuentro". (www.elencuentro.cl)

3. Conseil National de la Recherche Scientifique et Technologique

4. Université de La Frontera

5. Gouvernement Régional de La Araucanía

6. Corporación de Fomento de la Producción (Banque d'Encouragement à la Production)

7. Sous-secrétariat aux Télécommunications

8. Telefónica del Sur

9. Service de Coopération Technique

10. Fond de Développement des Télécommunications

11. Direction des Bibliothèques, Archives et Musées

12. Premier Semestre 2003

Depuis les années 1990, l'Institut d'Informatique Éducative de l'Université de La Frontera (Chili) a développé des actions destinées à surmonter les fractures digitale et cognitive tant au niveau national que régional (Araucanía). Au plan national, a été déployé le projet pilote qui a servi de base au Réseau Éducatif *Enlaces* du Ministère de l'Éducation (www.redenlaces.cl) tandis qu'à l'échelle régionale, ses actions s'inscrivent dans le programme "Réseau d'Information Communautaire" (www.redcomunitaria.cl).

Après avoir identifié des intentions similaires et des publics différents, le Réseau d'Information Communautaire s'est appuyé sur l'expérience de *Enlaces* (pédagogie, techniques et gestion) pour la composition d'un programme qui, sur le plan technologique, s'est traduit par la mise en place d'un réseau de Télécentres Communautaires et, sur le plan de la formation, applique un programme de formation à l'administration de télécentres s'adressant à des personnes issues des communautés.

Cet article est un exposé sur le modèle de formation des opérateurs. Nous y mettons l'accent tant sur les caractéristiques des personnes à former que sur les aspects matériels du modèle, pour montrer le caractère intégral de ce processus (formation dans les domaines de la gestion, de la technique, du logiciel, de l'évaluation et de la vie communautaire).

1. Qu'est que le Réseau d'Information Communautaire?

Suivant l'exemple de Araya et Orrego, le Réseau d'Information Communautaire est un groupe de Télécentres Communautaires et Infocentres répartis dans différentes localités de La Araucanía¹ et dont le fonctionnement est coordonné par l'Institut d'Informatique Éducative de l'Université de La Frontera (www.iie.ufro.cl)^[1].

Ce réseau comporte actuellement trente et un centres d'accès communautaires aux TIC qui dépendent administrativement des *municipios*. La démarche de mise en

place et de croissance du Réseau d'Information Communautaire est synthétisée dans le tableau suivant:

Date	État d'avancement	Source de financement
1997	Mise en place de Télécentres Communautaires à Cunco et Temuco ²	Conicyt ³ , UFRO ⁴ , <i>Municipios</i> de Cunco et Temuco
1999	Mise en place de 10 Télécentres Communautaires et consolidation d'un télécentre	GoRe ⁵ , UFRO et <i>Municipios</i> de La Araucanía
2000	Mise en place de 5 Télécentres Communautaires	BancoEstado, UFRO et <i>Municipios</i> de La Araucanía
2001	Mise en place d'un Télécentre Communautaire et consolidation de quatre télécentres	CORFO ⁶ , SubTel ⁷ , UFRO, TelSur ⁸ et <i>Municipios</i> de La Araucanía
2002	Mise en place de 3 Infocentres pour MyPes et consolidation d'un télécentre	SERCOTEC ⁹ , UFRO et <i>Asociación de Municipalidades</i> de Nahuelbuta
Fines 2002	Implementación de ocho Telecentros Comunitarios	FDTII ¹⁰ , UFRO, DIBAM ¹¹ et <i>Municipios</i> de La Araucanía
2003 ¹²	Mise en place de 3 nouveaux Télécentres Communautaires	FDTII, UFRO, DIBAM et <i>Municipios</i> de La Araucanía

2. L'opérateur: personnage clef du développement d'un télécentre communautaire

En s'appuyant sur les éléments centraux de différentes définitions s'appliquant à l'opérateur de télécentre^[2], on peut le situer comme la personne jouant le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et la technologie. Il est généralement issu de la communauté pour laquelle il travaille, en cohérence avec le modèle local de développement. Sa connaissance des membres de la communauté lui permet de créer une ambiance d'empathie et de communication, propice au développement d'actions entre communauté et télécentre.

2.1 Profil de l'opérateur de télécentre communautaire

Ce profil comporte trois volets: gestion du télécentre, relation avec la communauté et production de contenus locaux. Chacun de ces volets requiert plusieurs aptitudes de la part de l'opérateur, qui constituent l'essentiel du cursus de formation mis en place par l'Institut d'Informatique Éducative.

a) Pour ce qui concerne la gestion du télécentre communautaire:

- Expertise en informatique afin d'assurer le rôle d'intermédiaire entre les technologies et les utilisateurs du télécentre;
- Capacité à créer des alliances à l'intérieur de la communauté, dans le but de susciter l'utilisation du service proposé et d'élargir son offre en ressources;

- Promotion d'une stratégie de soutien économique et social pour le télécentre.
- b) Du point de vue de sa relation avec la communauté:
- Excellente connaissance des réseaux locaux, organisations communautaires de la commune et de leurs structures organiques, afin d'effectuer un rapprochement entre les technologies et leurs problèmes;
 - Médiateur entre la communauté et le télécentre.
- c) Du point de vue de la production de contenus locaux:
- Capacité à détecter les sujets importants et pertinents pour la communauté;
 - Capacité à créer les conditions permettant de connaître et résoudre par des moyens informatiques les besoins en information émis par la communauté;
 - Capacité à mettre en forme les contenus locaux sur la plate-forme technologique de diffusion¹³.

Il est maintenant important d'exposer les caractéristiques du groupe d'opérateurs du Réseau d'Information Communautaire car il a été déterminant pour le scénario de développement des cursus de formation.

Du point de vue du genre, on constate une légère majorité de femmes (52%), ce qui peut s'expliquer par une majorité d'implantations de télécentres communautaires dans les bibliothèques, espaces traditionnellement investis par du personnel féminin.

Du point de vue de l'âge, il varie entre 21 et 50 ans, la majorité des sujets se situant entre 21 et 30 ans (66%). Dans le domaine du niveau préalable de formation, la majorité est du niveau secondaire (65%) et supérieur (non abouti) (26%). Il faut signaler que les communautés se situent pour la plupart dans des régions éloignées des centres d'études supérieures régionaux. Ceci, allié à la faiblesse des ressources économiques, des personnes explique la répartition par niveaux d'études que nous venons d'exposer.

2.2 Modèle de formation de l'opérateur de télécentre

La méthodologie employée pour la conception du cursus des opérateurs s'appuie sur les concepts de confiance, apprentissage en groupe, pédagogie ludique et développement de l'esprit critique. Cette définition s'est appuyée sur l'expérience en formation accumulée par le Réseau Éducatif Enlaces pour ce qui concerne l'utilisation des TIC comme support d'apprentissage¹⁴.

Pour ces raisons, il a été jugé essentiel d'instaurer un climat ludique, afin d'établir une confiance entre l'équipe de formation et les futurs opérateurs et, de là, une interaction, efficaces entre les sujets et les éducateurs. Ce besoin est encore plus évident dans le cadre du cursus, la majorité des futurs opérateurs n'ayant pas terminé leurs études et/ou ayant cessé tout contact depuis plusieurs années avec le système éducatif formel.

La modalité éducative définie pour le processus en-

seignement-apprentissage s'appuie à la fois sur des cours sur site et à distance. À chacune de ces modalités, sont associées des actions, stratégies pédagogiques et ressources technologiques.

Les sessions de formation ont lieu au laboratoire d'informatique de l'Institut d'Informatique Éducative et s'appuient sur une dynamique pédagogique en trois étapes : présentation, action pédagogique et évaluation.

L'étape de présentation consiste en une exposition du concept ou savoir-faire auquel est consacrée la session de formation. L'étape pédagogique voit le rôle central dévolu aux opérateurs, qui réalisent des actions destinées à l'appropriation des concepts, par exemple : analyse du concept de navigation. Enfin, l'étape d'évaluation se répartit entre co-évaluation et auto-évaluation, selon le principe de base de conception de la formation. Cette disposition est en effet propice à la rétro-alimentation de chaque opérateur et elle renforce l'esprit critique collectif.

Dans cette partie de la formation réalisée sur site, la succession des concepts clefs se structure de manière différente au long des étapes du cursus, même si certaines caractéristiques possèdent un caractère transversal: confiance en soi, autocritique, esprit d'équipe et ludique. Ce qui précède est remarquable, compte tenu que les caractéristiques de la population des opérateurs imposent de créer un climat de confiance sur lequel peut s'appuyer le processus pédagogique.

La partie formation à distance se cantonne à deux objectifs: créer une meilleure appropriation des contenus et savoir-faire abordés pendant les sessions sur site et renforcer le réseau social [3] constitué entre opérateurs et membres de la coordination du Réseau d'Information Communautaire. Pour atteindre ces objectifs, une série d'actions ont été élaborées, auxquelles sont associées des ressources technologiques.

2.3 Domaines et contenus du programme de formation d'opérateur de télécentre

Cinq domaines composent le cursus de formation des opérateurs: gestion, technique, logiciel et système d'information, évaluation et communauté.

Contenus du programme annuel de formation des opérateurs de télécentres

Ces cinq domaines ont été retenus à partir de l'analyse des dimensions clefs de l'activité d'opérateur.

3. Résultats

Les résultats les plus remarquables entretiennent des liens avec deux situations : en premier lieu, l'augmentation du niveau d'appropriation technologique observable chez les opérateurs et, en second lieu, leur croissante autonomie par rapport à la coordination du Réseau d'Information Communautaire, dans l'exécution

13. Portail Réseau d'Information Communautaire

14. Il faut signaler que l'équipe d'éducateurs du Réseau d'Information Communautaire a conçu aussi bien le modèle pédagogique que les matériels employés dans le programme

"Red Enlaces Abierta a la Comunidad: 2002-2005" qui, au cours de l'année 2002, a permis la formation à l'utilisation de base des TIC de 15.000 parents et mandataires liés à des établissements d'enseignement chiliens. Ces matériels constituent la base de la Campagne Nationale d'Alphabétisation Digitale décidée par le Gouvernement du Chili.

15 Programme National
d'Infocentres

16 Projet "Red Enlaces
Abierta a la Comunidad"
(Réseau Enlaces Ouvert
à la Communauté)

des programmes de formation à l'utilisation de base des TIC, dans leurs communautés respectives.

Il est possible d'observer, au cours d'un programme annuel de formation, une croissance importante des niveaux d'appropriation technologique de la part des opérateurs, qui se caractérise par l'acquisition de connaissances et savoir-faire en TIC, ce qui devance le niveau d'appropriation immédiatement supérieur (débutant-faible et faible-moyen). Le mécanisme de promotion entre les niveaux moyen et fort nécessite un approfondissement de la formation et, pour cette raison, il n'est atteint, d'une manière générale, qu'après 24 mois de participation au programme, pour un opérateur disponible à temps complet.

Le second résultat remarquable concerne le degré

Gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Réception du public • Résolution de conflits • Comptabilité • Suivi des usagers
Technique	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'antivirus • Configuration matérielle • Problèmes typiques des télécentres • Montage d'ordinateurs
Logiciel	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de Suite Office • Utilisation de Star Office • Utilisation de services Internet • Utilisation de portails • Savoir choisir des logiciels
Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures • Préparation d'une réunion • Élaboration de rapports
Communauté	<ul style="list-style-type: none"> • Autogestion • Création de réseaux • Conception d'un plan stratégique • Animation de groupes

d'autonomie atteint par l'opérateur dans la mise en place de sessions de formation dans la communauté ; cette faculté commençant à devenir opérationnelle au cours du second semestre de pratique professionnelle et cette activité faisant alors l'objet d'un accompagnement de la part de la coordination. Avec le passage à une autonomie plus complète, dans laquelle l'opérateur devient "aménageur pédagogique", se termine le cursus complet, processus examiné et évalué par les chargés de formation du Réseau d'Information Communautaire.

Les processus de formation s'adressent principalement aux groupes organisés des communautés, par exemple : dirigeants de proximité, micro-entrepreneurs, at-

liers de travail et associations d'adultes, dans la mesure où leur réussite dépend de l'existence de codes culturels communs entre participants et sessions de formation, ainsi que de la pertinence de la conception pédagogique.

Une fois résolu le défi de la création de qualifications techniques chez les personnes appelées à administrer les télécentres communautaires, il s'est agi de développer un réseau d'opérateurs hautement motivés, conscients de leurs limites et de leurs qualifications, mais possédant les compétences nécessaires pour exercer efficacement dans un milieu technologique tel qu'un télécentre. La valeur que ce processus de formation représente pour des personnes de niveaux scolaires différents et présentant un faible niveau initial d'appropriation technologique, rend compte de l'efficacité d'un modèle de formation conçu et déployé essentiellement sur le travail collectif, qui combine pédagogie traditionnelle et tendances actuelles et est médiatisé à travers les TIC.

Actuellement, une version épurée de ce modèle fait partie du paquet technologique des télécentres communautaires gérés par l'Institut d'Informatique Éducative. De même, des composants du paquet technologique ont fait l'objet de transferts vers des institutions publiques du pays, pour la conception et le déploiement de politiques nationales de formation de ressources humaines en TIC et pour surmonter la fracture digitale: Sous-secrétariat aux Télécommunications¹⁵ et Réseau Éducatif Enlaces¹⁶.

4. Références

[1] Araya, R., Orrego, C. *Internet en Chile: Oportunidad para la Participación Ciudadana* (Internet au Chili : Une opportunité pour la participation citoyenne), PNUD, 2002.

[2] Khelladi, Y. *Recomendaciones (a gobiernos y agencias) para el diseño e implementación de proyectos nacionales o regionales de apoyo o promoción de telecentros* (Recommandations (aux gouvernements et aux organisations internationales) pour la conception et la mise en œuvre de projets nationaux ou régionaux de soutien ou de promotion de télécentres), 2001, Révisé le 2 novembre 2002: <http://www.kiskeya-alternative.org/yacine/pub/recomend-tc1.html>

[3] Elkain, M. *Las prácticas de la Terapia en Red* (Les pratiques de la thérapie en réseau), Barcelone, Gedisa, 1989.