

# Résistance au changement

... et économie numérique

Martine Otter, présidente d'ADELI

« Aimer c'est changer ensemble. »

Jacques Roubaud

Nous avons abordé dans le précédent numéro de *La Lettre* la question de la confiance dans l'économie numérique sous le titre « Avez-vous confiance dans l'économie numérique », par Martine Otter et Noé Lavallée. Dans le prolongement de cet article, nous traitons cette fois le thème de la résistance au changement face au développement de l'économie numérique, résistance d'autant plus indéniable que le législateur a cru bon de légiférer pour tenter de la vaincre.

*Le projet de loi pour la confiance dans l'économie numérique (LEN), définitivement adopté par le Sénat le 13 mai dernier, mais qui ne devrait pas être promulgué avant fin juin, ne fait pas l'unanimité. Son application pratique soulève encore beaucoup de difficultés dans les milieux du marketing et chez les fournisseurs d'accès Internet (FAI). Un certain nombre de points, tels que la nature privée ou non du courrier électronique, l'obligation de surveillance des contenus faite aux fournisseurs d'accès et le délai de prescription concernant les publications sur Internet, restaient sujets à polémique et ont été soumis au Conseil Constitutionnel. Pour la décision finale on pourra se reporter au site : <http://www.conseil-constitutionnel.fr>.*

L'idée que la résistance au changement serait un phénomène universel et naturel est largement répandue. Les manuels de management et les sites Web des sociétés de conseil regorgent de recommandations en tout genre pour vaincre la résistance au changement :

- partager la planification du changement avec le personnel ;
- communiquer souvent et avec clarté ;
- clarifier les rôles et les attentes ;
- pratiquer l'écoute active ;
- inspirer confiance et crédibilité en adoptant une politique de porte ouverte ;
- instaurer un climat d'ouverture afin de susciter les discussions autour du changement ;
- montrer de l'empathie ;
- donner de l'élasticité ;
- montrer de la souplesse ;
- obtenir l'adhésion ;
- faire preuve de leadership<sup>1</sup> ;
- faire cautionner ses décisions par un conseil externe crédible...

Tous ces conseils sont donnés au manager plutôt qu'au managé qui finira bien par se laisser convaincre un jour ou l'autre... si le manager est suffisamment bon.

J'avais l'intention d'écrire un article sur ce thème de la résistance au changement appliqué à l'économie numérique, quand un article de Peter de Jaeger<sup>2</sup> m'a

fait prendre conscience de ce que je savais déjà : j'adore le changement, j'adore voyager, changer l'aménagement de mon bureau, rencontrer des gens nouveaux. D'ailleurs si je n'aimais pas changer je n'aurais pas eu d'enfant, je n'irais jamais au cinéma ni au théâtre et je ne lirais pas le journal. Déjà, adolescente, je prenais plaisir à prendre chaque jour un chemin différent pour aller au lycée.

Peter de Jaeger, dans son style provocateur habituel, explique que, effectivement, nous ne résistons pas au changement. Sinon, pourquoi tant de personnes passeraient-elles leur permis de conduire ? Apprendraient-elles les langues étrangères ou un instrument de musique ? Changeraient-elles de lieu de vacances ? Se marieraient-elles ou auraient-elles des enfants ? Toutes ces actions sont des décisions volontaires qui font voler en éclat le mythe de la résistance au changement. La conclusion est évidente : ce à quoi nous résistons ce n'est pas au changement, c'est au fait d'être changé, aux décisions imposées par d'autres sans explication, à toute forme de manipulation.

Les décideurs ne résistent généralement pas aux changements qu'ils imposent. Les décisions de changement sont prises par des personnes qui y trouvent un intérêt, un moyen d'amélioration ou encore une parade face à une situation à risques.

On peut s'étonner que seul l'aspect « résistance au changement » soit mis en valeur et examiné par les médias et les manuels de management. Il est important de souligner que s'il y a de la résistance d'un côté, c'est qu'il y a, de l'autre côté, une volonté constante et profonde de changement.

<sup>1</sup> Mot intraduisible en français, souvent employé dans les référentiels qualité et par les conseillers en management du changement.

<sup>2</sup> Vous trouverez les articles de Peter de Jaeger sur le site [www.technobility.com](http://www.technobility.com)

Nous avons publié dans *La Lettre* N°40 de juillet 2000 la traduction d'un article de Peter de Jaeger, *Conduire le changement, présentation du modèle de processus de Virginia Satir*.

## Peut-on parler de résistance au changement face à l'économie numérique ?

Je n'aborderai pas ici les changements induits par les grands projets de réorganisation, liés à des restructurations ou à des fusions d'entreprise, mais le changement profond vécu par chacun d'entre nous dans sa vie privée ou professionnelle du fait de l'introduction des « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication », les fameuses NTIC. Ceci se traduit, entre autres, par l'usage croissant de la messagerie, l'accès généralisé à Internet, l'interpénétration des usages privés et professionnels des équipements technologiques.

Ce type de changement suscite-t-il de la résistance ou de l'engouement ? Peut-on classer les individus en deux catégories, suivant qu'ils se situent d'un côté ou de l'autre de la « fracture numérique » qui séparerait les exclus des heureux bénéficiaires du progrès technologique ?

Comme souvent, la situation est plus complexe qu'il n'y paraît à première vue. Que vous vous placiez à l'intérieur de l'entreprise ou à l'extérieur, le changement peut, dans les deux cas, être synonyme d'innovation ou de contraintes supplémentaires subies, suivant votre position personnelle.

En matière d'enseignement sur Internet, les positions de l'élève et de l'enseignant diffèrent par exemple considérablement. Pierre Peyronne, directeur général de CRP Consulting, organisme toulousain de formation professionnelle, pionnier de l'enseignement à distance via Internet, déclarait dans un article récent<sup>1</sup> que la résistance ne vient pas des « élèves », qui ont « l'habitude de l'accès individualisé et qui voient rapidement tout le bénéfice qu'ils peuvent en tirer, en particulier en termes d'autonomie » mais plutôt des formateurs qui doivent remettre en cause leurs méthodes et outils.

Pour reprendre l'argumentaire de Peter de Jaeger, lorsque les changements sont trop rapides et imposés, il y a naturellement résistance.

Inversement lorsque l'usage des « nouvelles technologies » a été librement choisi, la résistance disparaît et fait place au plaisir de la découverte.

On peut, par exemple, constater le succès croissant de la photographie et de la vidéo numériques, qui montre un engouement irrésistible pour ces technologies. Beaucoup de « vieux photographes » ont redécouvert le plaisir du labo photo de leur jeunesse grâce à la photographie numérique. L'échange de musiques et d'images se heurte certes à des résistances commerciales, mais pas à celle des usagers.

<sup>1</sup> <http://www.midenews.com/fr/presse/article/lire?id=359>

## Les causes de résistance

### Une fiabilité insuffisante

Le premier argument avancé par les technophobes est celui de l'absence de fiabilité : Internet c'est bien mais ça ne marche pas quand on en a besoin.

Le marketing pousse sur le marché des technologies immatures : récemment le wi-fi en est un bon exemple. Comme beaucoup d'autres, j'étais tentée par le sans-fil, et j'ai dû finalement installer une rallonge USB de quelques mètres pour échapper à des phénomènes d'interférences et contourner les parties trop difficiles à franchir par les ondes à l'intérieur de l'appartement.

La technologie n'est pas transparente. Allumer-éteindre la télé, cela était simple lorsqu'il n'y avait qu'une ou deux chaînes. Naviguer dans un menu avec une télécommande peut être déroutant. Vous avez à portée de mains trois télécommandes : celle de la télé, celle du magnétoscope et celle fournie par l'opérateur du câble. Laquelle utiliser dans quelle circonstance ? Allez-vous prendre le temps de lire les trois modes d'emploi et de tester toutes les combinaisons ? La simplicité et l'ergonomie ne sont pas toujours au rendez-vous. On peut par exemple se retrouver en échec devant un simple pèse-personne qui affiche un code d'erreur plutôt que votre poids : cela m'a valu un aller-retour chez le marchand assorti d'une pesée en public dans le magasin. De même, lorsque vous changez de téléphone portable, le transfert du répertoire d'un téléphone à l'autre relève de l'acrobatie.

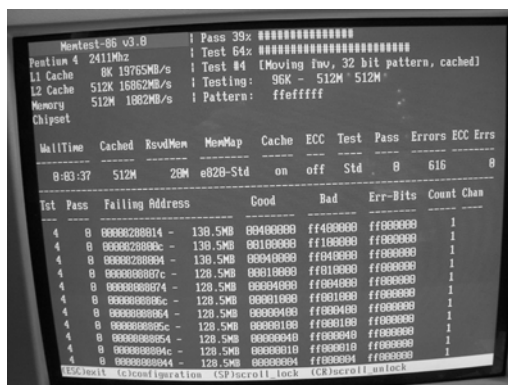
Imprimer un mode d'emploi coûte cher aux fabricants. Les premiers logiciels bureautiques étaient livrés avec de superbes manuels traduits en bon français. Aujourd'hui, les manuels ne sont plus fournis, ou seulement sur CD-ROM et donc difficilement accessibles lorsque l'ordinateur est en panne.

De façon encore plus amusante, beaucoup d'aides en ligne sont accessibles uniquement sur Internet, ce qui suppose que l'ordinateur fonctionne et que l'accès à Internet soit lui-même opérationnel. Chacun doit donc gérer ses moyens de secours : deux ordinateurs valent mieux qu'un et un bon vieux modem pour se connecter à un opérateur gratuit lorsque votre connexion haut débit est hors service. Certains labos photographiques conseillent aujourd'hui de faire tirer sur papier les clichés numériques, afin d'en conserver une copie plus sûre<sup>2</sup> et accessoirement de préserver leur poule aux œufs d'or.

<sup>2</sup> Voir le supplément *Image Numérique* du Monde daté du 26 mai 2004

## Complexité et apprentissage permanent

L'ordinateur, le système d'exploitation, les logiciels, ces objets nous sont apparemment familiers, mais adoptent quelquefois, tout comme un organisme vivant, un comportement non prévisible. Nous connaissons tous quelques trucs pour débloquer des situations particulières, glanés au fil de nos lectures, dans des forums Internet ou auprès de collègues plus expérimentés. Nous nous trouvons confrontés à une complexité difficilement maîtrisable pour peu que nous ayons installés successivement des logiciels d'éditeurs différents. Prenons pour simple exemple celui de l'affectation automatique par Windows des programmes aux types de fichiers, repérés par leur extension : pour traiter des images numériques, il est intéressant de disposer de plusieurs utilitaires, logiciels de retouche, d'impression, de conversion ou de catalogage. Chaque logiciel s'approprie par défaut les extensions qu'il est capable de traiter. Le dernier chargé est le dernier servi. Il vous faut ensuite réaffecter les extensions à vos programmes préférés, en fonction de l'utilisation que vous souhaitez en faire.



The screenshot shows a terminal window with the following text:

```
Memtest-86 V3.0B      Pass 39x: *****
Festlen 4 2411Mb      Test 64x: *****
L1 Cache 8K 1975MB/s  Test #4 [Moving Inv, 32 bit pattern, cached]
L2 Cache 512K 16852MB/s  Testing: 96K - 512M 512M
Memory 512M 1682MB/s    Pattern: ffffffff
Chipset

MemTime  Cached  RsvdMem  MemMap  Cache  ECC  Test  Pass  Errors  ECC  Errs
-----  -
B:03:37  512M    28M    e020-Std  on  off  Std  0    616    0

Tot  Pass  Failing  Address      Coord      Bad      Err-Bits  Count  Chan
---  ---  -
4  0  0000020014 - 130.5MB  00400000  ff400000  fff00000  1
4  0  000002009c - 130.5MB  00100000  ff100000  fff00000  1
4  0  0000020094 - 130.5MB  00040000  ff040000  fff00000  1
4  0  000000007c - 128.5MB  00010000  ff010000  fff00000  1
4  0  0000000074 - 128.5MB  00004000  ff004000  fff00000  1
4  0  000000006c - 128.5MB  00001000  ff001000  fff00000  1
4  0  0000000064 - 128.5MB  00000400  ff000400  fff00000  1
4  0  000000005c - 128.5MB  00000100  ff000100  fff00000  1
4  0  0000000054 - 128.5MB  00000040  ff000040  fff00000  1
4  0  000000004c - 128.5MB  00000010  ff000010  fff00000  1
4  0  0000000044 - 128.5MB  00000004  ff000004  fff00000  1
```

Erreurs de parité sur une barrette mémoire...

Si nous continuons malgré ces difficultés quotidiennes à utiliser nos ordinateurs, c'est que les nouvelles technologies apportent de nouvelles possibilités. Mais, pour en profiter, que nous nous situions dans le cadre professionnel ou dans la sphère privée, il devient nécessaire de nous mettre en mode apprentissage permanent, de ne pas avoir peur d'essayer, de ne pas avoir peur du ridicule, de ne pas avoir peur d'être moins compétent que quelqu'un de plus jeune.

Dans le contexte professionnel, des tâches autrefois répétitives demandent plus d'intelligence. Le niveau intellectuel minimum pour l'employabilité est revu à la hausse. Le langage est une source supplémentaire de difficulté : les mots anglais ne sont pas les seuls à poser problème, il y a des mots techniques, des mots nouveaux, des sigles et acronymes à signification multiple et ambiguë. La fameuse « fracture numérique » peut s'installer insidieusement là où on ne l'attendrait pas, y compris chez des cadres

expérimentés et hautement formés par ailleurs. Les formules classiques de formation sous forme de cours magistral, même accompagné de travaux pratiques, sont peu adaptées à cet apprentissage permanent. Les exercices correspondent rarement aux besoins concrets des élèves. Ils sont généralement conçus pour l'élève moyen, celui qui n'existe pas plus que le français moyen et se révèlent trop simples ou trop compliqués. Chacun doit se construire son propre parcours de formation à son rythme : j'ai personnellement pris l'habitude d'acquérir au moins un ou deux manuels de dégrossissage, style « Mon truc pour les nuls » à chaque fois que j'aborda un nouveau logiciel ou une nouvelle technologie.

## L'aspect économique

Le prix de la connexion Internet est souvent évoqué à titre privé comme un frein à son utilisation. Cela est souvent un prétexte. Quand on regarde la facture, on s'aperçoit généralement que cela coûte moins cher que les discussions avec les amis. Le prix des loisirs numériques n'est pas plus élevé que celui des loisirs plus classiques. On reconnaît généralement que la photographie numérique présente un avantage économique important sur la photographie argentique : on n'achète plus de pellicules, et on ne tire sur papier que les photos les plus réussies. Les ordinateurs actuels ne sont pas moins chers que ceux que vous pouviez acquérir il y a cinq ans, mais pour le même prix, vous avez une machine plus puissante qui vous permet de stocker des volumes considérables d'images et de sons.

Un exemple intéressant de la non prise en compte de l'aspect économique est celui de la fidélité aux outils Microsoft. Christophe Dubach et André Maurer, étudiants à l'École Polytechnique de Lausanne<sup>1</sup> se sont posés la question suivante : « Sachant qu'ils font avant tout usage de Word à, disons, 10% de ses capacités, qu'est ce qui peut bien pousser les utilisateurs de la suite Office de Microsoft à déboursier une fortune alors qu'ils ont à disposition un outil équivalent, libre (et gratuit) tel que OpenOffice.org ? ».

Ils ont mené une enquête de 3 mois auprès d'utilisateurs de Microsoft Office et d'OpenOffice.org en Suisse-Romande et en France, dont les résultats sont disponibles librement sur Internet.

Ce rapport montre que plus qu'une véritable résistance au changement qui ne s'explique pas par des différences fonctionnelles entre les deux outils, c'est l'ignorance d'une alternative valable et la méconnaissance des logiciels libres qui expliquent cet état de fait.

<sup>1</sup> <http://linuxfr.org/2003/09/24/14065.html>

## La répartition des tâches

La technologie complexe permet de simplifier les activités à forte composante administrative. En retirant les tâches les plus ingrates au personnel le moins qualifié, elle leur retire à la fois le travail et le pouvoir qui en découlait.

Je prendrai pour exemple l'organisation du comité de lecture d'une revue professionnelle, en précisant qu'il s'agit bien d'un cas réel mais qu'il ne s'agit pas d'ADELI.

Les articles sont demandés aux auteurs, depuis plus de 15 ans, sur papier, en trois exemplaires, accompagnés d'une disquette. La secrétaire a bien un ordinateur et une connexion Internet, mais ne souhaite pas à avoir elle-même à « sortir le papier » et ne veut donc pas recevoir les propositions d'article par courrier électronique. En fait, elle ne veut pas savoir si les membres du comité de lecture disposent d'une adresse électronique ; elle ne veut pas se « compliquer la vie ». Elle gagnerait sûrement du temps au final en changeant la procédure, mais devrait convaincre le comité de lecture d'utiliser le courrier électronique et passer par une phase transitoire de mise au point des échanges.

La secrétaire dont le patron relève tout seul ses courriers électroniques perd une partie du pouvoir dont elle disposait lorsqu'elle prenait les communications téléphoniques et lisait tout le courrier. Inversement, certains cadres, pas forcément supérieurs, font imprimer leurs courriels par leur secrétaire et les lisent dans un parapheur, pour préserver leur statut social.

## Le rapport à l'écrit

Curieusement, Internet a suscité un renouveau de la communication écrite. Le courrier postal avait disparu au bénéfice de l'appel téléphonique. Plus besoin d'écrire, de surveiller son orthographe et sa grammaire ! Et voilà que le courrier électronique remet l'écrit sur le devant de la scène ! Certes, certains se permettent une forme d'expression un peu condensée, mais un certain respect est de mise : on ne peut se permettre à l'intérieur d'une entreprise d'écrire n'importe quoi ! Le style reste à mi-chemin entre l'oral et l'écrit. L'absence de formule de politesse est perçue de façon négative. Pour être compris à distance, encore plus qu'à l'oral, il faut s'exprimer de façon claire et synthétique si l'on veut être lu jusqu'au bout.

Certains sont plus à l'aise dans la communication orale que dans la communication écrite, et réciproquement. Ceci explique certains blocages. Un bon exemple de ce phénomène peut être pris dans l'utilisation des outils de gestion d'incidents. Constaté un incident et le réparer est une chose ; remplir une fiche d'incident pouvant être lue et

comprise par un collègue ou un supérieur hiérarchique en est une autre. Les formulaires conçus à cet usage prévoient en général des cases à cocher et des menus où l'on peut sélectionner une option. Mais il y a aussi des zones libres pour des commentaires et explications plus détaillées. La rédaction d'une fiche d'incident est perçue comme une tâche administrative ennuyeuse, en grande partie parce qu'elle met le doigt sur les difficultés rédactionnelles de certains opérateurs.

## La communication désynchronisée

L'interaction n'est pas immédiate. Cela était déjà le cas dans la communication épistolaire. J'écrivais une lettre et j'attendais la réponse qui ne venait que quelques jours plus tard, voire des semaines plus tard. Le téléphone nous a fait oublier ce temps privilégié de la communication écrite qui curieusement revient avec Internet. Je cause, je cause, je ne peux pas m'adapter en temps réel à la réaction de l'autre. Lorsqu'il y a plusieurs autres je ne peux pas m'adapter aux réactions de tout le monde.

L'utilisation du téléphone a également perdu de sa spontanéité avec les serveurs vocaux interactifs qui vous renvoient des paroles préenregistrées ou synthétisées auxquelles vous devez répondre en utilisant votre clavier. Il est très difficile pour beaucoup d'entre nous de les utiliser. Réserver une place de cinéma par téléphone est un véritable parcours du combattant. En même temps, si on y renonce, on risque de ne plus avoir de place à la séance désirée... Prendre contact avec un service de dépannage par téléphone peut devenir un obstacle insurmontable pour une gardienne d'immeuble.

## Des risques bien réels

---

### Big Brother et la traçabilité

Le corollaire du retour de l'écrit est celui de la traçabilité généralisée. Vos innocents courriers électroniques peuvent être archivés sur les disques durs de votre fournisseur d'accès ou sur ceux de votre employeur. Les chartes diverses qui prétendent vous garantir un minimum de protection n'y font rien.

Nous savons bien que vos moindres blagues peuvent faire le tour de l'entreprise. Il vous est probablement arrivé d'envoyer par erreur un courrier électronique à un destinataire qui n'était pas le bon. Le phénomène est simple : les logiciels de messagerie vous offrent une aide appréciable en complétant le début des noms ou des adresses que vous saisissez dans la zone destinataire. Cela est bien pratique sauf lorsque vous êtes pressés et que le message part vers un quasi synonyme, Paul Martin au lieu de Pierre Martin, par exemple. Il m'est arrivé que le destinataire en question ne se donne même pas la peine de signaler en retour que l'information ne le concernait pas et se

laisse ainsi « spammer » pendant plusieurs mois, alors que le bon destinataire s'étonnait après coup de ne pas avoir reçu les comptes rendus annoncés.

Le comité de lecture d'ADELI est quelquefois le théâtre de ce genre de gaffe : un lecteur transmet des appréciations critiques en croyant que je suis la seule lectrice, alors que le comité au grand complet, dont l'auteur fait partie, est destinataire, par le jeu des « listes de diffusion ». Il est clair que lorsque les critiques doivent être formulées en face en face, elles le sont sur un ton plus diplomatique. Le « il écrit comme un cochon ! » se transforme en : « Ton expression est peut-être un peu spontanée... » ou tout autre euphémisme politiquement correct.

Les forums sont un outil de discussion merveilleux, mais il ne faut pas oublier que nos conversations publiques sont enregistrées dans une base de données et indexées par les robots.

Une façon de plus en plus utilisée d'avoir des informations sur nos voisins ou connaissances est de les « googliser<sup>1</sup> ». Vous rentrez par exemple « Martine Otter » dans votre moteur de recherche préféré et vous regardez le résultat. Vous serez impressionnés comme moi en retrouvant des propos exprimés en avril 96 sur l'ISO 9000-3.

Vous aurez également du mal à me distinguer de mes homonymes, en l'occurrence de ma principale homonyme qui est elle-même présidente d'une association dans le domaine de l'informatique médicale. Peut-être lui attribuez vous mes propos et réciproquement. La SFIL dont Martine Otter est présidente est, tout comme ADELI, dont une autre Martine Otter est présidente, adhérente de l'AFNOR.

Nos contributions éventuelles à des groupes d'experts pourraient être confondues et créer quelques quiproquos amusants. Nos propos ne sont pas contradictoires, ce qui est rassurant, mais imaginez que vous me confondiez avec une dangereuse terroriste donnant sur le Web des recettes explosives, les conséquences sur notre relation pourraient être pour le moins inattendues...

La question du « qui est qui ? qui a vraiment dit quoi ? » se pose avec beaucoup d'acuité lorsque nous pouvons converser avec des millions d'internautes.



#### Espace universitaire

... **Alain COULON**, Professeur de Sciences de l'Éducation, Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques Université de Paris VIII mis à jour 28-06-2000- <http ...  
[web.ccr.jussieu.fr/urlist/coulon.htm](http://web.ccr.jussieu.fr/urlist/coulon.htm) - 21k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

#### Alain Coulon sais je? Que L'Ecole de Chicago

**Alain Coulon** sais je? Que L'Ecole de Chicago. Auteur ou Artiste : **Alain Coulon** sais je? Que. Titre: L'Ecole de Chicago Coulon Alain Que sais je? ...  
[www.diane-arts.com/Alain-Coulon-sais-je-Que-L'Ecole-de-Chicago-426-262-916-7.html](http://www.diane-arts.com/Alain-Coulon-sais-je-Que-L'Ecole-de-Chicago-426-262-916-7.html) - [Pages similaires](#)

#### L'ethnomethodologie (5e ed) Alain Coulon sais je? Que

L'ethnomethodologie (5e ed) **Alain Coulon** sais je? Que. Auteur ou Artiste : **Alain Coulon** sais je? Que. Titre: L'ethnomethodologie ...  
[www.diane-arts.com/Alain-Coulon-sais-je-Que-L'ethnomethodologie-5e-e-426-683-914-6.html](http://www.diane-arts.com/Alain-Coulon-sais-je-Que-L'ethnomethodologie-5e-e-426-683-914-6.html) - [Pages similaires](#)  
[ [Autres résultats](#), domaine [www.diane-arts.com](http://www.diane-arts.com) ]

#### Editions L'Harmattan (livres, revues, articles, etc.) - Alain ...

... Accueil, Actualité, Catalogue, Auteurs, Lecteurs, L'Harmattan, Liens, **Alain Coulon**. [retour]. Bibliographie. DEVENIR ENSEIGNANT DU SUPÉRIEUR ...  
[www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=auteurs&obj=artiste&no=9699](http://www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=auteurs&obj=artiste&no=9699) - 10k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

#### Notes de lecture - Alain Coulon, Le métier d'étudiant

**Alain COULON** Le métier d'étudiant PUF 1997. Professeur en sciences de l'éducation à l'Université Paris VIII-Saint-Denis, **Alain ...**  
[www.germe.info/kiosque/coulon.htm](http://www.germe.info/kiosque/coulon.htm) - 14k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

#### Notes de lecture - Alain Coulon, Saeed PAIVANDI, Les étudiants ...

**Alain COULON**, Saeed PAIVANDI, Les étudiants étrangers en France : l'état des savoirs, Rapport pour l'Observatoire national de la Vie Étudiante (OVE ...  
[www.germe.info/kiosque/coulonsaeed.htm](http://www.germe.info/kiosque/coulonsaeed.htm) - 34k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

ADELI

*Il y a aussi plusieurs « Alain Coulon »...*

Nous avons déjà évoqué dans une précédente Lettre<sup>2</sup> les possibilités de la technologie RFID qui représente aujourd'hui l'état de l'art en matière de traçabilité appliquée aux colis et véhicules en mouvement. La question de la traçabilité se pose de la même façon pour les êtres humains. Les besoins sont contradictoires : pour ne pas être confondu avec un autre, il faut pouvoir être identifié. La perspective du développement généralisé de la carte d'identité électronique, déjà amorcé dans plusieurs pays d'Europe, de même que celui du passeport biométrique déjà exigé par les États-Unis pour les ressortissants étrangers, soulève des inquiétudes sur le respect des libertés individuelles. Comment être reconnu lorsque cela est indispensable et anonyme le reste du temps ? Maîtrise des risques et sécurité ont un prix. Ce type de choix, s'il est imposé par une autorité toute puissante, ne peut que susciter des résistances.

### Un lieu d'exposition

De fait, la diffusion libre de masses d'information non contrôlées amplifie le besoin de sécurité, en suscitant de la défiance du côté du lecteur-récepteur, et en mettant l'auteur-émetteur dans une position de visibilité sans limite.

<sup>1</sup> Néologisme du nom du plus fameux moteur de recherche, Google.

<sup>2</sup> *Histoires de rasoirs (2)*, Lettre d'ADELI N°51, avril 2003, Martine Otter.

Un site Web, plus qu'un journal qui n'est lu que de façon plus ou moins intentionnelle par des personnes qui ont acheté ou emprunté le dit journal, est un lieu public. Vous y tombez un peu par hasard au cours d'une recherche d'information. N'importe quel mot clé vous emportera en deux clics au bout du monde ou sur un sujet complètement différent de celui dont vous étiez parti. Inversement, les visiteurs de votre site y arriveront sur des motivations diverses. Ils en repartiront tout de suite ou bien y resteront si un sujet les retient. Vous pouvez ainsi obtenir de nouveaux contacts, de nouveaux adhérents : cela a été le cas à plusieurs reprises pour ADELI. Vous pouvez également vous faire quelques ennemis si vous avez le malheur de tenir des propos trop critiques sur un sujet sensible.

Le site Web est une vitrine, qui à la différence des vitrines physiques de nos grands magasins est visible des quatre coins de la planète. Votre responsabilité est engagée par le contenu de votre site, devant la législation de votre pays, mais également devant d'autres juridictions internationales encore en cours de définition sur ce sujet. Il est clair que des propos accueillis favorablement dans un pays tel que la France pourront être jugés diffamatoires dans un autre pays, et réciproquement. Les lois concernant la protection de la vie privée, la propriété industrielle et la propriété intellectuelle sont également différentes d'un pays à l'autre et vous pourriez les violer en toute innocence.

En vous exposant, vous êtes exposés à des risques multiples dont les deux plus courants sont actuellement le SPAM<sup>1</sup> ou pourriel, et les virus. Le meilleur moyen de ne recevoir aucun message désagréable est encore de ne pas avoir d'adresse électronique et de n'utiliser aucun service pouvant en nécessiter une. Le meilleur moyen de ne pas recevoir de prospectus dans sa boîte à lettre est également de ne pas avoir de boîte à lettres : les SDF<sup>2</sup> n'ont pas ce type de problème. Et honnêtement, il est plus facile de changer d'adresse électronique que de déménager physiquement. Il est également plus facile d'avoir plusieurs adresses électroniques que plusieurs boîtes postales.

### L'analyse de risque continue

Toutes ces causes de défiance face à l'économie numérique nous amènent à nous positionner dans une démarche permanente d'analyse des risques.

Les solutions sont complexes, car en vous protégeant d'un risque particulier, vous vous exposez à un autre risque peut-être plus pernicieux. C'est le cas, comme nous l'avons vu, des exigences contra-

dictoires en matière de traçabilité et de protection des données personnelles. Il faut faire des choix entre le niveau de sécurité et la facilité d'utilisation : j'ai par exemple reçu, de la part d'une administration que je ne citerai pas, le conseil de désactiver mon antivirus et mon pare-feu pour pouvoir utiliser leur service en ligne.

Plus personne n'a aujourd'hui le droit à l'ignorance. Le changement crée à la fois de la complexité et de l'autonomie. L'incertitude et l'imprévisible l'accompagnent inévitablement. Le changement implique naturellement le risque. La connaissance de la loi et de nos droits ne suffit pas à nous protéger des risques technologiques. Les réparations après coup et les remboursements des préjudices par les assurances sont souvent bien insuffisants. Nous nous trouvons tous constamment en position de décideurs, sommés d'analyser les vulnérabilités des outils que nous utilisons.

### Le plaisir du changement maîtrisé

« La curiosité est un vilain défaut ». Plus aucun éducateur n'oserait tenir de tels propos à nos chers bambins. Bien au contraire, la curiosité est encouragée comme une qualité indispensable à la survie dans un monde complexe. La lecture d'un seul journal ou l'écoute d'une seule station de radio présente des risques évidents. La multiplication des sources d'information est une nécessité absolue. Le changement est donc utile, au moins de ce point de vue, comme il l'est en matière alimentaire : il est important de se nourrir, physiquement ou intellectuellement, de manière diversifiée.

Loin de moi l'idée de vous conseiller des changements constants dans votre vie quotidienne, privée ou professionnelle. Changer d'entreprise ou de conjoint n'apporte pas forcément que des avantages. Mais il vaut mieux anticiper certains changements avant qu'ils ne vous soient imposés de l'extérieur. Nager toujours à contre-courant n'est pas très reposant. En fait il s'agit, à titre privé comme à titre professionnel, de profiter uniquement des aspects positifs du progrès.

À titre privé, cela n'est pas trop difficile si vous prenez comme moi plaisir à tester de nouveaux jouets, en les prenant pour ce qu'ils sont, c'est-à-dire des jouets, et en veillant à conserver un moyen substitutif fiable : un carnet d'adresses papier à côté du Palm ou un appareil photo argentique à côté du numérique. Cela est quand même quelquefois difficile : les lève-vitres électriques sont rarement doublés de manivelles.

<sup>1</sup> D'où vient ce SPAM? L'amusante étymologie d'un insupportable parasite, Lettre d'ADELI n°52, Juillet 2003, Alain Coulon

<sup>2</sup> SDF : il ne s'agit pas ici d'un nouveau sigle du monde des NTIC, mais bien du sigle communément employé dans les médias, pour « Sans Domicile Fixe »

À titre professionnel, il vaut mieux décider ou anticiper les changements que de se les voir imposer. L'entreprise a besoin d'innovation et il vaut mieux faire partie de ceux qui les proposent que de ceux qui les subissent.

Par exemple, si un nouvel Intranet se met en place dans votre entreprise, il est préférable de vous positionner comme contributeur plutôt que comme simple utilisateur passif. Le meilleur moyen de prendre plaisir au changement technologique est de se l'approprier.

L'expérience et la formation proposées par l'entreprise sont souvent insuffisantes pour vous permettre d'être un acteur du changement. Pour être à l'aise avec Internet la meilleure solution est de s'approprier au minimum la technologie en créant son propre site Internet. C'est ce qu'ont fait beaucoup d'internautes en créant d'abord une page « personnelle » statique, puis un site dynamique de type blog<sup>1</sup> ou wiki<sup>2</sup>, ou encore en achetant leur propre nom de domaine.

Posséder une partie du Net a un effet magique. Cela vous permet tout de suite de vous sentir moins manipulé, plus libre. Vous mesurez la relativité des informations qui circulent sur le Net. Un autre aspect positif de cette appropriation est la découverte expérimentale des technologies, par exemple les différences d'interprétation du code HTML par les différents « butineurs » ou encore l'effet magique des CSS<sup>3</sup> sur la présentation ou le poids des pages. De la même façon la retouche d'image vous permet de comprendre le type de manipulation que certaines publications peuvent leur faire subir.

### Mais où trouver le temps ?

Je vous renvoie à l'article d'Alain Coulon sur les gros cailloux<sup>4</sup> qui vous donnera quelques conseils en matière de gestion du temps. Personnellement je résumerais ces conseils en disant que lorsqu'on est réellement motivé par un désir, on trouve le temps qu'il faut... ▲

***[martine.otter@adeli.org](mailto:martine.otter@adeli.org)***

---

<sup>1</sup> Un « blog » (ou « weblog ») est un site Web personnel composé essentiellement d'actualités, publiées au fil de l'eau. Le blog vient quelquefois remplacer le journal intime en perdant son caractère d'intimité...

<sup>2</sup> Ou WikiWikiWeb. De l'hawaïen « wiki wiki » signifiant « vite », site web dont la principale caractéristique est de permettre à ses utilisateurs d'éditer de façon simple et rapide n'importe laquelle de ses pages.

---

<sup>3</sup> CSS : Cascading Style Sheets ou feuilles de style en cascade. Cela est l'équivalent des feuilles de style pour les documents Word, mais en beaucoup plus intelligent !

<sup>4</sup> Voir Lettre d'ADELI N°39 d'avril 2000, « la maîtrise de notre temps – semons nos gros cailloux pour retrouver le temps perdu » - Alain Coulon