

# Le Web 2.0, les réseaux sociaux et la société

*Un débat à l'UNESCO*

**Rapporté par Jorge Borrero  
membre du Comité d'ADELI**



*Ce débat, tenu à l'UNESCO, était modéré par Jean Marc Dethoor, président du Club Perspectives.*

*Après avoir remercié les membres de l'AAFU (Association des Anciens Fonctionnaires de l'UNESCO), les chercheurs et spécialistes, invités et animateurs du débat et plusieurs visiteurs extérieurs de leur présence, le président du Club Perspectives a précisé les sujets généraux qui ont fait l'objet des discussions : le Web 2.0 et les réseaux sociaux, leurs impacts sur les entreprises et plus généralement sur les organisations, leurs promesses et leurs perspectives, la situation de l'UNESCO à ce sujet et les questions philosophiques et sociales qui en découlent.*

## Quelques constats

L'actualité montre bien que, malgré l'absence de journalistes étrangers, des images sont communiquées à partir de certains pays en dépit de leurs gouvernements au moyen de l'outil de réseau social et de diffusion directe « Twitter ».

Mais il est vrai que les rumeurs se répandent aussi instantanément que les nouvelles et aussi facilement que les scoops.

De nombreux personnages notamment politiques comptent leurs prétendus « amis » sur Facebook par milliers.

Le pseudonyme est souvent la norme sur Internet et les sites d'autocélébration s'y multiplient.

De quelles conséquences ces ambiguïtés sont-elles porteuses ?

Ne serait-il pas dommage qu'au nom d'une conception égalisatrice de la transparence, les réseaux sociaux favorisent l'irruption sans pudeur dans la complexité de ce qui fait l'épaisseur, la richesse d'une personnalité ?

Les âmes pures voient d'abord dans ces réseaux sociaux un renouveau des relations humaines apportant libération des communications interpersonnelles, ouverture aux autres, simplicité et démocratie.

D'autres voient le verre à moitié vide et s'inquiètent de ce foisonnement vaguement soixante-huitard du Web 2.0, c'est son nom, et de la confusion qu'on peut y voir mais dont émergent cependant des joyaux comme par exemple l'encyclopédie dynamique Wikipédia, des outils d'information non institutionnelle, des services professionnels ou de travail collaboratif, etc.

Quoi qu'il en soit, le phénomène est là et il paraît de grande portée. Il s'agit donc ici d'essayer de le comprendre et de distinguer des indices qui pourraient contribuer à percer l'avenir qu'il nous prépare.

CISCO<sup>1</sup> est l'exemple d'entreprise le plus remarqué en 2009 dans l'usage des techniques du Web 2.0. Elle a réussi à mettre en place un modèle transversal, fondé sur des processus plus communautaires, moins verticaux.

C'est aussi le premier cas d'une entreprise hiérarchique verticale à remettre en cause ses modes de fonctionnement sous l'impulsion de son Président-Directeur Général.

Il reconnaissait lui-même qu'il aimait prendre les décisions seul et les imposer mais il s'est rendu compte qu'il était beaucoup plus performant quand il laissait les personnes concernées les prendre en réseau en en débattant.

Aujourd'hui, cette entreprise est le modèle le plus évolué. D'autres sociétés telles que Pratt & Whitney, General Electric s'y sont lancées.

En France, Orange, BNP-Paribas, Dassault, Thalès abordent le sujet par petites touches, par microprojets.

Elles regardent, expérimentent, comprennent, construisent leur propre expertise, leur propre religion et cela fait tache d'huile au fil du temps.

<sup>1</sup> *Entreprise informatique multinationale américaine, premier fournisseur mondial de solutions réseaux pour Internet.*

## Le Web 2.0 et le logiciel libre<sup>1</sup>

Le logiciel libre est un monde où un certain nombre d'informaticiens coopèrent et collaborent à des projets communs, donnent à la collectivité ce qu'ils ont produit et leur empruntent ce que cette dernière a produit.

C'est un échange d'innovations. C'est un phénomène nouveau, non pas par rapport au monde en général, mais par rapport à ce qui se passait depuis quelques dizaines d'années où tout était de plus en plus calculé, vendu et mesuré.

Cette forme de collaboration collective se pratiquait déjà dans les communautés d'artisans plus anciennes mais elle a pris une ampleur formidable avec la technologie Web 2.0.

Cette dernière est importante, elle nous forme, nous met en forme comme l'ont fait l'écriture puis l'imprimerie, le train, les routes, les téléphones portables qui ont modelé la société. Ces technologies sont le fruit des civilisations qui les ont produites tout en les bouleversant profondément.

On trouvera toujours quelqu'un qui a pensé à la technologie avant qu'elle n'existe. Par exemple, bien avant les années cinquante on parlait déjà d'hyperliens alors qu'ils n'existaient pas encore mais, une fois devenus opérationnels, ils bouleversent.

La différence est qu'au lieu d'être dans la tête de quelques penseurs géniaux et visionnaires, ils sont désormais à la fois dans la tête et entre les mains de la majorité des internautes.

Ainsi, la technologie nous transforme parce qu'elle change notre manière de fonctionner et d'agir.

L'entreprise 2.0 rappelle les travaux de Chiapello<sup>2</sup> et Boltanski<sup>3</sup> dans *Le Nouvel esprit du capitalisme*<sup>4</sup> qui dit que dans les années quatre-vingt le management a été repensé parce qu'il a intégré la critique des artistes sur l'insuffisance de prise en compte par le capitalisme de la créativité et de la singularité des individus.

<sup>1</sup> Le logiciel libre est un logiciel dont la licence dite libre donne à chacun (et sans contrepartie) le droit d'utiliser, d'étudier, de modifier, de dupliquer, et de diffuser (donner et vendre) le dit logiciel. Richard Stallman a formalisé la notion de logiciel libre dans la première moitié des années 1980 puis l'a popularisé avec le projet GNU et la Free Software Foundation (FSF). Les logiciels libres constituent une alternative à ceux qualifiés de « propriétaires » (d'après Wikipédia).

<sup>2</sup> Ève Chiapello, Docteur en Sciences de Gestion, est professeur associé au Groupe HEC.

<sup>3</sup> Luc Boltanski, Directeur d'études à l'École des Hautes Études en Sciences sociales, est un des membres fondateurs de "l'École des conventions".

<sup>4</sup> Paris, éd. Gallimard, NRF-Essais, 1999, 843 p.

Dans ces cas on peut penser que Chiapello et Boltanski n'établissent aucun lien implicite avec la technologie, avec le Web 2.0 qui serait au bout du compte « la balle avec laquelle on joue » mais les règles du jeu auraient été définies auparavant.

Par conséquent, il est légitime de se demander si l'innovation technique crée l'évolution sociale ou réciproquement ou les deux en même temps.

Aujourd'hui, ces modes d'organisation reviennent au premier plan parce les outils qui les facilitent et qui les rendent très appropriables par tout le monde sont là. En revanche, absolument rien n'a été inventé ; c'est le retour au premier plan de concepts bien antérieurs aux années quatre-vingt. Mais il manquait souvent l'outil qui permettait de s'affranchir de barrières physiques, temporelles. Aujourd'hui l'outil est un catalyseur. Il permet de faire des choses, mais si on n'a pas envie de les faire, il ne les fera pas pour à notre place : il facilite un mode de fonctionnement pour peu que l'on ait bien envie de l'adopter.

## Le phénomène Twitter<sup>5</sup>

Twitter fait partie des outils difficiles à comprendre tant qu'il n'a pas été essayé personnellement.

Tout le monde connaît-il le SMS, les petits messages que l'on s'envoie à partir des téléphones portables ?

Imaginez donc des SMS de 140 caractères qui « atterrissent » sur Internet et que tout le monde peut lire. Allez et regardez ce qui apparaît sur Twitter.com.

Vous pouvez vous inscrire, vous ne risquez rien à essayer. Utilisez le moteur de recherche de Twitter et tapez un mot. Vous verrez un certain nombre de messages qui concernent effectivement ce mot.

Mais il arrive que Twitter soit autre chose aussi.

Par exemple un jour, un chercheur a voulu trouver des informations sur la façon dont les hôpitaux géraient le Web 2.0 en réalisant une étude sur ce qui est appelé la « santé 2.0 » aux États-Unis. Il n'a rien trouvé en trois semaines de travail et de veille. Et puis un jour, il a demandé sur Twitter avec les bons mots clés si quelqu'un pouvait l'aider.

<sup>5</sup> Littéralement « gazouillis ».

En trois quarts d'heure il a recueilli nombre de réponses qui comprenaient des indications pour contacter telle ou telle personne, pour se déplacer dans une ville particulière et en parler avec un autre spécialiste, pour passer à Paris la semaine suivante, etc.

Ainsi, il s'est fait au passage trois amis en plus des informations qu'il a obtenues.

Twitter ne crée pas obligatoirement les relations mais pour peu que son utilisateur soit prêt à les élargir, cet outil sert à les renforcer : c'est un « renforçateur ».

## Le Web 2.0 et la sécurité

---

Les entreprises citées telles que Thalès et Orange sont toutes très intéressées par la confidentialité. Cette dernière et, plus généralement, le cadre plus vaste de la sécurité ne sont pas uniquement l'affaire des grandes entreprises et de certains réseaux gouvernementaux, c'est l'affaire de tout le monde.

Le réseau social Facebook par exemple, commence à être utilisé de façon quasi délictuelle. On peut imaginer des utilisations de ce type de réseau beaucoup plus dangereuses que ce que l'on en fait actuellement. Par exemple, les conseillers en recrutement déconseillent aux postulants, sauf à prendre énormément de précautions, d'ouvrir un compte sur Facebook.

Les questions de sécurité sont extrêmement dépendantes de leur contexte et un problème de sécurité des données se place toujours par rapport au propriétaire de l'information qui est derrière elles, que ce soit une société, un individu, etc. L'appréciation de cette problématique ne sera pas forcément tout à fait la même selon le propriétaire. À l'UNESCO par exemple, ces questions sont abordées à un niveau de généralité plus élevé, celui de l'éthique de l'usage des technologies, de l'éthique du cyberspace.

Cette éthique peut être relative aux utilisations possibles du Web 2.0 dans le cadre du trafic de drogues ou de la pédophilie par exemple. Selon l'usage qu'un enfant peut en faire ou les circonstances en tout genre dans lesquelles il peut se trouver, se pose un problème de sécurité. Une entreprise de recherche et développement s'expose aussi à des problèmes de sécurité notamment en matière de droit de propriété intellectuelle et industrielle. Le terme de sécurité couvre une multiplicité de problématiques et de situations différentes qui se rapportent au Web 2.0.

Concilier les réseaux sociaux avec la sécurité en entreprise est possible. Il existe des outils Web 2.0 similaires à ceux qui sont disponibles pour le grand public mais adaptés aux contraintes de l'entreprise en termes de tâches, de sécurité, de fonctionnalités.

Cela revient à prendre des outils<sup>1</sup> qui existent à l'extérieur<sup>2</sup> et à les placer dans le système d'information de l'entreprise.

Ils « héritent » ainsi de toutes les sécurités, du contrôle des accès, des identifiants, etc. déjà en place. Il est donc possible de « faire du complètement sécurisé » avec le Web 2.0.

Ni Facebook, ni Twitter, ni d'autres acteurs similaires ne s'adressent au marché de la grande entreprise dans cette perspective. Ce sont des sociétés comme BlueKiwi, Microsoft® ou IBM® qui développent des savoir-faire et des outils vraiment spécifiques. Leur rôle est d'interpréter et « traduire » ce qui se passe au dehors<sup>3</sup> et de l'adapter aux contraintes et enjeux de ce marché.

Quant à la sécurité de l'information, dès qu'on utilise un outil informatique rien n'est sûr à 99,999 %. La sécurité absolue n'existe pas.

Mais ce n'est pas tant l'outil qui est cause de sécurité, d'insécurité ou de perte de données ; le danger est le plus souvent le facteur humain.

C'est le cas par exemple d'une organisation patronale dont le transfert de courriels par des tiers à des journalistes est souvent à l'origine des fuites.

Quant à la qualité et la fiabilité de l'information, on trouve de tout dans le Web 2.0. La qualité du réseau permet de qualifier les personnes et la notion de réputation y est très forte.

On sait par exemple, qu'une information qui viendra d'Untel est de meilleure qualité ou bien a plus de chances d'être reconnue comme fiable que si elle vient d'un « célèbre inconnu ». On y retrouve le concept de recommandation.

Par ailleurs, il faut faire preuve de sens critique par rapport à l'information qui se trouve sur Internet. C'est un enjeu pour l'enseignement qui doit pousser les jeunes gens à contrôler leurs sources. C'est une affaire humaine.

Même dans les systèmes institutionnalisés de revues par les pairs, il peut arriver que se produisent des erreurs monumentales parfois remises en question quelques années plus tard.

---

<sup>1</sup> Logiciels Web 2.0 en tout genre.

<sup>2</sup> Logiciels disponibles sur le marché.

<sup>3</sup> Innovations technologiques disponibles sur Internet comme les moteurs de recherche tels que Google qui sont devenus populaires d'abord auprès du grand public avant d'être implantés en version non accessible par le grand public dans les entreprises.

Par exemple, le cas de l'affaire de la mémoire de l'eau<sup>1</sup> publiée par la revue spécialisée Nature de juin 1988. On est ici en deçà de la technologie ou à l'aube de la découverte d'un univers quantique.

Ainsi, ce problème est celui du contrôle et de l'évaluation dans le cadre du Web 2.0 qui sont des vecteurs d'amplification et d'accélération de la diffusion. Il existe d'autres exemples dans lesquels les comités de rédaction de grandes revues ont été mis à mal et ont finalement dû retirer leur jugement initial. On voit par là que le Web est dans certains cas capable de retrancher de la traçabilité.

Par exemple, dans l'affaire Hwang<sup>2</sup> qui traitait des embryons, on voit qu'à partir du moment où le papier initial<sup>3</sup> a été accepté puis retiré, toutes les données relationnelles qui liaient ce chercheur aux autres chercheurs ont été gommées.

Les sociologues voient très bien ce jeu sur les traces relationnelles et à partir du moment où le papier a été évalué puis réévalué, l'histoire des relations a été réécrite.

Par ailleurs, les catégories de crédibilité et de réputation jouent un rôle très important et constituent des repères très employés sur ces réseaux. On fait confiance au contenu ou à l'information qui y sont véhiculés à la fois parce que l'on attribue une crédibilité à la personne qui diffuse cette information et qu'une certaine transparence des critères qu'elle utilise est avérée.

S'il existe une rhétorique sur le Web 2.0, il existe aussi un vécu du Web 2.0. Cette situation est très intéressante pour un sociologue : il sait très bien qu'à partir du moment où une catégorie est fautive mais est vécue comme vraie par les acteurs alors, par le simple jeu de leurs actions, elle est capable de changer de statut épistémique. Les cas de panique pour les faillites sont une illustration typique et classique. Les banquiers sont très au courant de ce genre de situations et anticipent très vite ce type de fausses croyances. Les prédictions créatrices fonctionnent aussi sur le Web.

## **Le Web 2.0 et les inégalités sociales**

Il a plusieurs niveaux d'inégalités. En effet, il ne s'agit pas d'affirmer que la seule question des inégalités se résume à ce qui se passe sur Internet.

<sup>1</sup> La mémoire de l'eau est le nom donné en 1988, au cours d'une controverse médiatique, à une hypothèse du chercheur Jacques Benveniste selon laquelle l'eau qui a été en contact avec une substance conserverait les propriétés de cette substance alors que celle-ci ne s'y trouve statistiquement plus (d'après Wikipédia).

<sup>2</sup> Hwang Woo-Suk est un scientifique sud-coréen réputé pour ses recherches sur les cellules souches. Le 23 décembre 2005, une commission d'enquête affirme que ses résultats ont été falsifiés puis il est inculpé par les autorités sud-coréennes en 2006 (d'après Wikipédia).

<sup>3</sup> Document d'un travail de recherche.

Il faut effectivement penser aussi à tout ce qui se passe à l'extérieur. Les travaux de sociologie font une grande part à la fois à la forme stratifiée de la société, la façon dont elle est construite sur une base quasi pyramidale et la façon dont ces inégalités évoluent. Des observatoires produisent régulièrement des indicateurs à ce sujet.

C'est une thématique très riche d'un point de vue théorique et qui a beaucoup d'implications notamment en termes de politiques publiques. Pour montrer comment gommer un certain nombre de ces inégalités, un ouvrage a été publié récemment sur les usages des statistiques par les politiques publiques. Les inégalités sont donc autre chose, peut-être quelque chose de plus diffus. Elles peuvent également se traduire par l'accès ou non au réseau.

Par ailleurs, il faut être capable aussi de penser que ce réseau, même déconcentré ou sans structure hiérarchisée telle qu'on la conçoit traditionnellement, ne fait pas l'impasse sur la hiérarchie et les inégalités. Mais attention aux discours sur les usages, sur le « robinet »<sup>4</sup> qui coule sans arrêt. Encore faut-il être capable de décrypter ce qui coule de ce « robinet », de le comprendre, de l'interpréter. Il n'est donc pas seulement suffisant d'avoir la condition d'accès, il faut aussi avoir la capacité à lui donner une forme d'intelligibilité. C'est cette dernière qui n'est pas également distribuée dans la population.

Qui a dit que le monde devait être égalitaire ?  
Souhaitons-nous tous un monde égalitaire ?

Par exemple, faudra-t-il obliger tout le monde à être actif dans un site de photos sur Internet ?

On est plutôt intéressé par être actif sur certains sites et passif sur d'autres. La vraie question n'est pas l'inégalité des comportements, c'est l'inégalité des chances et des possibilités.

Par exemple, quelle est la différence entre le parisien et le paysan de la région d'Orléans ? Ce dernier manquera plus de films, de pièces de théâtre et de concerts. L'important c'est d'ouvrir des possibilités au plus grand nombre de gens possible. Ce serait un cauchemar de voir un Internet où tout le monde participe de la même façon.

Il ne s'agit donc pas de faire en sorte que tout le monde ait le même comportement dans des situations comparables. En revanche, une distinction est à faire entre le parisien et le paysan de la région d'Orléans d'une part, et le parisien et le paysan moyen du tiers-monde, en termes d'accès à la fois à l'information, à l'éducation et à la connaissance.

<sup>4</sup> Flots d'informations auxquelles Internet permet d'accéder.

C'est une question que l'on peut poser à un niveau beaucoup plus macroscopique des sociétés, des entreprises, etc. : les technologies sont-elles également un facteur d'accroissement des inégalités et de développement ?

Par exemple, aujourd'hui on ne peut pas concevoir une entreprise qui se développerait sans informatique. Airbus, Boeing, la Nasa, l'Agence Spatiale Européenne pourraient-ils exister si l'informatique et les réseaux électroniques n'existaient pas ?

Dans ces entreprises on assiste effectivement à un phénomène d'auto développement<sup>1</sup> mais également de creusement d'inégalités : quel est le poids d'un pays face à une entreprise comme Boeing, Airbus, etc. ?

Ainsi des pans entiers de l'économie se développent grâce aux technologies tandis que des pans entiers de l'humanité sont laissés sur le chemin. C'est en ces termes que, non seulement à l'UNESCO mais aussi dans toutes les organisations spécialisées des Nations Unies qui réfléchissent à ces questions, le problème est abordé plutôt qu'en termes d'uniformisation des comportements. La question de la diversité culturelle est de faire en sorte que les comportements et les réflexes culturels ne soient pas les mêmes partout.

Les progrès de la technologie sont faramineux et la constitution de réseaux à travers le grand réseau crée des liens entre les gens, cette fois-ci à travers la machine<sup>2</sup>. C'est le cas lorsque quelqu'un à travers Facebook a retrouvé des connaissances ou en a gardé cinq amis. C'est très bien de s'entendre à travers Internet avec des amis et de communiquer mais est-ce que ceci a une influence sur le quotidien des gens et sur la cohabitation au sein des communautés et des sociétés ?

D'une part, il existe un certain nombre de recouvrements ou d'intersections entre les réseaux de sociabilité hors Internet et les réseaux de sociabilité que l'on retrouve dans l'Internet. Il existe des effets de redondance. Parmi les 150 amis en moyenne de chaque utilisateur du Web 2.0, on retrouve des personnes avec lesquelles il entretient des relations physiques<sup>3</sup>. Il faut penser que ce ne sont pas deux mondes clos l'un par rapport à l'autre : un certain nombre d'interférences font que la qualité de la sociabilité sur Internet est en partie impactée par la qualité de la sociabilité hors du réseau.

Par ailleurs, quand on réfléchit au thème des réseaux sociaux on voit que la catégorie « famille » est souvent absente. La réflexion sociologique accordait traditionnellement une place centrale à cette notion de famille et la considérait comme étant une brique élémentaire à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. On voit que l'évolution de cette réflexion a tendance à faire l'économie de cette catégorie fondamentale et penser d'abord en termes d'individuation, d'individu. En effet, les théories contemporaines en sociologie sont des théories de l'acteur individuel dit « connecté ».

Dans ce cas, c'est une façon différente de penser à la fois la base des relations, les structures relationnelles et de poser de manière différente la question ou la contribution à l'évaluation de la qualité. Si l'on utilise les catégories de la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle pour penser la réalité des structures relationnelles du début du XXI<sup>ème</sup> siècle, on aura forcément un déficit de qualité très important.

On constate que l'on parle d'« amis », de « proches », etc. dans la terminologie utilisée dans les réseaux sociaux.

On peut penser à un abus de langage : les amis ne sont pas là, ce sont des gens avec qui on est en contact, voire des contacts virtuels tant qu'on ne les a pas rencontrés. On parle bien de classe virtuelle, de bibliothèque virtuelle alors pourquoi pas de correspondants virtuels ou d'amis virtuels ? Actuellement, il existe toute une réflexion à mener sur le vocabulaire que la société utilise et qui déborde des questions relatives à Internet. D'autres exemples : on ne dit plus des « gens aveugles » mais des gens non-voyants, des malentendants ou non-entendants comme si l'on n'osait plus utiliser les termes qui existent.

## Le Web 2.0 et l'UNESCO

L'UNESCO est une institution internationale de coopération intergouvernementale qui agit dans le domaine de l'éducation, de la science, de la culture et de la communication/information. L'UNESCO est à certains égards totalement à l'opposé du Web 2.0 : c'est une structure « top down », où la tête décide ce que les pieds et l'herbe pensent.

Du point de vue de la circulation et du traitement de l'information et de ce qui sert à bâtir des normes, des stratégies, des projets, l'UNESCO est, par référence aux critères du Web 2.0, dans une configuration institutionnelle, décisionnelle et informationnelle la plus difficile possible pour apporter des réponses adaptées au citoyen de base du monde, sur son lieu d'habitation.

<sup>1</sup> Développement rendu possible à partir de techniques et de technologies propres à ces entreprises.

<sup>2</sup> En référence aux dispositifs technologiques que constituent l'infrastructure de l'Internet.

<sup>3</sup> Par opposition à virtuels.

À l'UNESCO « le terrain » est un mot qui a été forgé à une certaine période en référence à ce qui se passait non pas chez le paysan moyen du tiers-monde que « l'on a jamais vu », mais pour définir ce qu'il devrait être pour entrer dans les catégories d'analyse, de pensée, d'une structure de décision et d'action d'une organisation internationale de ce type. Or, à l'heure actuelle l'implication du citoyen moyen du monde, à travers les nouvelles technologies, les réseaux sociaux et toutes les déclinaisons de l'Internet, nécessiterait un changement dans le recueil d'informations de base, sa mise en forme sur le terrain, le vrai terrain.

Or, on a perdu de vue depuis très longtemps ces citoyens de base. L'UNESCO est entrée dans une période d'artificialisation totale de ce qui est ou devrait être le dialogue, le contact, entre une structure hautement verticale et de moins en moins horizontale où la tête estime que le terrain ne répond pas et que l'UNESCO doit répondre à sa place. Si l'UNESCO mettait en pratique la série des paramètres que suppose réunir le Web 2.0, il conviendrait de les utiliser pour faire une analyse, une évaluation intégrale de l'institution. L'UNESCO est une organisation de nature intergouvernementale, ce qui ne favorise pas une approche « bottom up ».

## Le Web 2.0 et l'État

Comme Barak Obama aux États-Unis, une candidate<sup>1</sup> a fait un grand usage mais dans une moindre mesure de ce type d'outil pour mener sa propre campagne présidentielle en France.

Bien que sa campagne soit antérieure à celle d'Obama, elle a essayé de voir ce que le Web 2.0 pouvait faire pour elle. En revanche, Obama dans sa campagne a essayé de voir ce que le Web 2.0 permettait au citoyen américain de faire pour lui. Nous avons ici une inversion des termes. Il continue à utiliser le réseau pour gouverner et pas simplement pour son élection. Des sympathisants continuent à recevoir des questions de son équipe de campagne même après son élection. Il a donc compris le Web 2.0.

Le vrai Web 2.0 est celui dont le bénéficiaire principal, candidat, décideur, responsable ou agence intergouvernementale se demande en quoi le réseau peut aider les gens de base à l'aider à améliorer le système. Comment le paysan du tiers-monde peut-il, du point de vue de l'UNESCO et grâce au réseau et au Web 2.0, aider l'UNESCO à améliorer son fonctionnement ?

On ne peut pas plus faire des prévisions pour 2019 aujourd'hui que les plus grands spécialistes ne pouvaient en faire en 1999 pour ce qui allait se passer sur Internet en 2009.

Il en est de même au niveau de l'État<sup>2</sup>. L'État, comme toute organisation hiérarchique, ne va pas disparaître : l'enjeu n'est pas de remplacer la hiérarchie par le réseau mais de faire fonctionner ensemble la hiérarchie et le réseau. Par analogie, une personne intelligente n'est pas celle qui arrive à utiliser davantage le cerveau gauche que le cerveau droit mais celle qui arrive à les faire fonctionner ensemble alors que cela peut paraître paradoxal et contradictoire. L'État a un véritable rôle de régulateur, celui de fixer les règles du jeu même si depuis toujours il est en retard sur la réalité. D'autre part, il a un rôle de facilitateur, c'est-à-dire qu'il va ouvrir les canaux notamment de financement et permettre que tout le monde puisse se connecter.

En revanche, c'est aux individus connectés de construire ce phénomène émergent qu'est par essence le Web 2.0. Les villes se posent la question de savoir ce qu'elles vont faire avec « ce machin-là ». Les politiques ne comprennent pas grand-chose au Web 2.0. Ils ont été les témoins de la dernière campagne présidentielle : ils ont la parole très liée parce que dès qu'ils disent quelque chose de déplacé, la presse s'en empare rapidement, etc. Il est donc difficile d'être un élu aujourd'hui parce que l'on ne sait pas quoi faire de cette liberté de parole qui est donnée aux autres et pas à soi. Il en résulte un sentiment d'injustice et une entrave à l'expression.

Mais la grande nouveauté de ces dernières années est la reprise de parole par tout un chacun. La personne de base qui n'était personne peut devenir quelqu'un d'important ou se faire sentir dans le débat public dans un système inégalitaire.

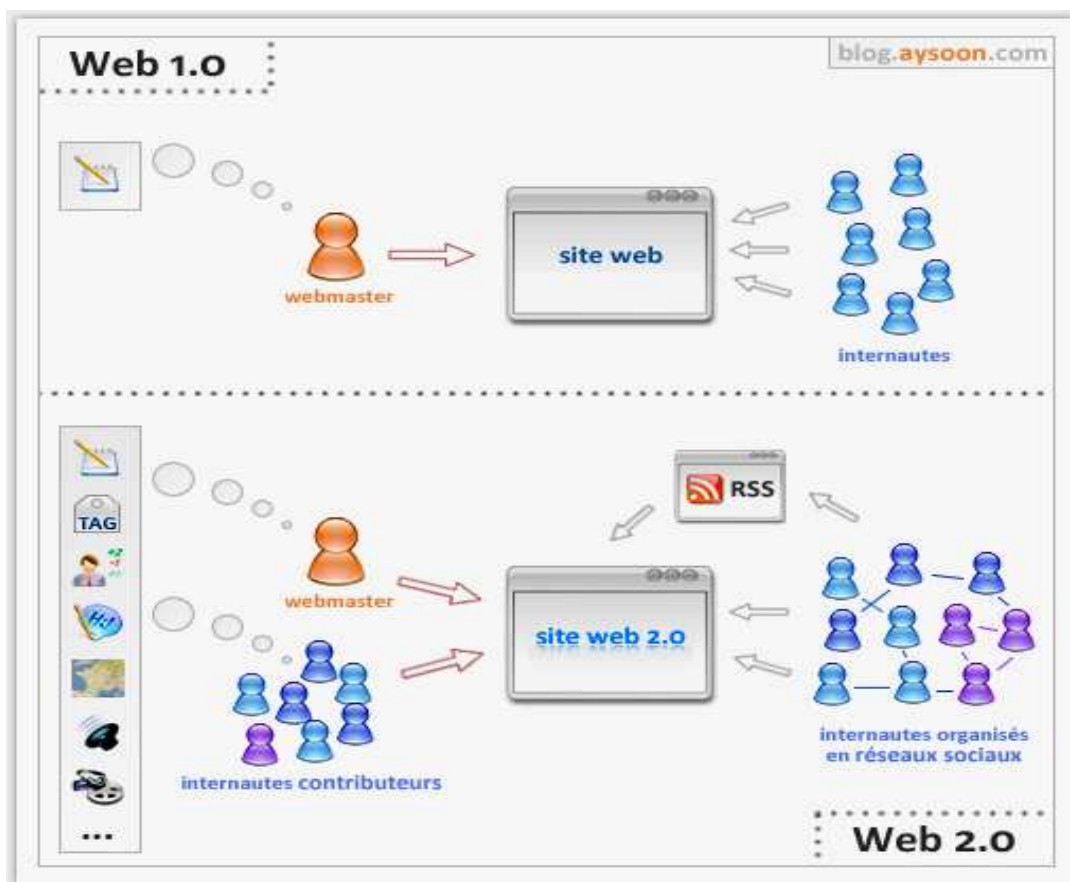
Pour conclure, la dimension de mobilisation collective passe désormais par le Web 2.0. Elle peut être active du point de vue de la définition des politiques publiques ou des formes d'expertises. On le voit très bien dans le cadre des controverses techniques ou scientifiques. On le voit encore plus récemment dans le cadre des redéfinitions de la loi sur la bioéthique où un ensemble de dispositifs participatifs a été mis en place tout en y intégrant la dimension des réseaux sociaux. De ce point de vue, le Web 2.0 offre des éléments de mobilisation à des personnes qui s'engouffrent d'autant plus facilement dans le débat que le principe de précaution, en partie constitutionnalisé, donne d'une certaine façon davantage de poids à cette dimension participative. Les décisions qui en résultent risquent ainsi de n'être plus fondées sur une connaissance certaine, voire rationnelle mais sur des critères de nature morale et politique. ▲

*jberr3@gmail.com*

<sup>1</sup> Ségolène Royal, candidate du parti socialiste français aux élections présidentielles de 2007.

<sup>2</sup> Les pouvoirs publics français se posent la question de l'usurpation et usage de l'identité, des fausses identités, etc.

## Comparaison du Web 1.0 (années 2000) avec le Web 2.0 (années 2006 et suivantes)



Source : Frédéric Cozic, 18 juillet 2007

Remerciements aux chercheurs et spécialistes qui ont animé ce débat :

- Marc de Fouchécour, Professeur à l'École Nationale Supérieure des Arts & Métiers Paris Tech et Directeur associé de Nextmodernity, spécialiste du « Knowledge Management » et de l'usage des outils de travail collaboratif, de gestion des identités et d'apprentissage en ligne<sup>1</sup>.
- Bertrand Duperrin, Consultant à la société BlueKiwi Software.
- Michel Dubois, Docteur en Philosophie et Sciences sociales, Sociologue des sciences et des techniques, enseignant à l'université Paris IV Sorbonne et à l'université Paris VII Diderot, chercheur au CNRS, auteur de nombreux ouvrages et articles traitant en particulier de sciences et sociologie.
- René Cluzel, Chef de la section Technologies de l'information et de la communication au sein du Secteur de la Communication et de l'information, division de la Société de l'information pour l'éducation, la science et la culture à l'UNESCO.

*Les idées et opinions exprimées dans ce compte rendu sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Association des anciens fonctionnaires de l'UNESCO ou de celles de l'UNESCO. Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Association des anciens fonctionnaires de l'UNESCO ou de l'UNESCO aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant à leurs frontières ou limites.*

<sup>1</sup> « e-Learning », éducation ou formation à distance via l'Internet.